FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Co-funded by the European Union

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΠΕΛΕΝΔΡΙΟΥ

4.1.3. tevékenység
A konfliktus eszkalálódásának és megoldásának megértése

Tananyagok

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the EuropeanUnion nor EACEA can be held responsible for them.

This work is licensed under CC BY-SA 4.0. To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

1. Helyzetkártya (bemutatáshoz / szerepjátékhoz)

Konfliktus eszkalációja egy gondozási helyzetben

Egy gondozásra szoruló személy korábbra kéri a segítséget a tervezettnél.
Időnyomás alatt a gondozó röviden válaszol, és folytatja a tervezett rutinját.
A személy határozottabban ragaszkodik a kéréséhez, és frusztrációját fejezi ki. A gondozó védekezővé válik, és felemeli a hangját.
Az interakció eszkalálódik, és mindkét fél félreértettnek és tiszteletlenül kezeltnek érzi magát.

Utánkövető kérdés:

1. Hogyan eszkalálódik ez a helyzet?
2. A konfliktus mely pontokon lett volna megelőzhető vagy enyhíthető?

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

2. Csoportmunka - munkalap

Konfliktusokra való reagálás különböző szakaszokban

Konfliktus szakasza	Mi történik?	Hogyan lehet reagálni?	Várható eredmény
Rejtett szakasz			
Kialakuló szakasz			
Eszkalációs szakasz			
Krízis szakasz			

Javaslatok:

- ✔ Beszéljétek meg csoportban, hogyan alakul ki a konfliktus.
- ✔ Azonosítsatok megfelelő reagálási módokat minden szakaszhoz.
- ✔ Fókuszáljatok a megelőzésre és a helyzet enyhítésére szolgáló stratégiákra.

3. Csoportos megbeszélési feladatkártya

Minden csoport megosztja:

- ✔„A konfliktus ezen szakaszában így reagálnánk…”
- ✔„Ez segít megelőzni az eszkalációt, mert…”
- ✔„Véleményünk szerint a leghatékonyabb stratégia… ”

Konfliktus eszkalációs szakaszai – összefoglaló

A konfliktus eszkalációjának megértése

A konfliktus tipikus szakaszai

- Látens szakasz (rejtett feszültség)
  - Kielégítetlen szükségletek, nem egyértelmű elvárások vagy stresszfaktorok
- Kialakuló szakasz (a nézeteltérés megjelenik)
  - Különböző nézőpontok vagy igények megfogalmazódnak
- Eszkalációs szakasz (érzelmi reakció)
  - Frusztráció, védekező viselkedés, erősebb hangnem
- Krízis szakasz (kommunikáció összeomlása)
  - A konfliktus fokozódik, az együttműködés megszűnik

Konfliktusmegoldási technikák – összefoglaló

Kulcsfontosságú konfliktuskezelési stratégiák a gondozásban

Gyakorlati technikák

- **Aktív hallgatás:** a másik személy nézőpontjának megértése
- **Nyugodt kommunikáció:** tiszteletteljes hangnem fenntartása
- **Szükségletek tisztázása:** az elvárások egyértelmű kifejezése
- **Empátia:** az érzelmek és stresszfaktorok felismerése
- **Szünet és átgondolás:** időt hagyni a reagálás előtt
- **Együttműködésen alapuló problémamegoldás:** közös megoldások keresése