FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Co-funded by the European Union

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΠΕΛΕΝΔΡΙΟΥ

4.1.4. tevékenység Konfliktus általában: konfliktusdinamika

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.

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. Oktatói input
(Tömör előadás tartalom)

Dia / Kioszthető anyag címe: A konfliktusdinamika megértése a gondozásban

A konfliktus egy dinamikus folyamat, amely megfelelő kezelés hiányában idővel kialakulhat és eszkalálódhat.
A gondozási helyzetekben a konfliktus dinamikáját gyakran befolyásolják:

- stressz és munkaterhelés
- érzelmi bevonódás
- kommunikációs zavarok
- nem egyértelmű szerepek és elvárások

A konfliktus kialakulásának tipikus szakaszai:

- **lappangó feszültség** (rejtett különbségek vagy aggodalmak)
- **megjelenő nézeteltérés** (a különbségek láthatóvá válnak)
- **eszkaláció** (az érzelmek felerősödnek, a kommunikáció romlik)
- **krízis vagy konfrontáció**
- **megoldás vagy lecsendesedés**

A FairCare szemlélet támogatja:

- a konfliktusjelek korai felismerését
- a tiszteletteljes kommunikációt és az empátiát
- az együttműködésen alapuló problémamegoldást és a megosztott felelősséget

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

2. Szerepjáték szituációk (Munkalap rész)

Konfliktusdinamika feltárása szerepjátékon keresztül

1. eset: Ápoló – családtag nézeteltérés
Egy ápoló egy strukturált gondozási tervet követ, míg egy családtag személyes meggyőződései alapján alternatív gyakorlatokat erőltetne. A kommunikáció feszültté válik, és mindkét fél úgy érzi, nem hallgatják meg.

2. eset: Gondozó – gondozott közötti feszültség
A gondozott személy visszautasítja a segítséget a mindennapi tevékenységekben. A gondozó biztonsági okokból ragaszkodik a feladatok elvégzéséhez, ami mindkét oldalon frusztrációt okoz.

3. eset: Csapatkoordinációs konfliktus
Két hivatásos gondozó nem ért egyet a feladatok prioritásában egy zsúfolt műszak alatt. A félreértés duplikált munkához és fokozott stresszhez vezet.

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

3. Szerepjáték instrukciók

Résztvevők számára:

- Alakítsatok kiscsoportokat (3–4 fő).
- Osszátok ki a szerepeket (pl. gondozó, családtag, gondozott személy).
- Játsszátok el a szituációt, figyelve az alábbiakra:
  - kommunikációs stílus
  - érzelmi reakciók
  - viselkedés az interakció során

Megfigyelők számára:

- Figyeljétek meg alaposan az interakciót.
- Jegyzeteljetek a megfigyelési sablon segítségével.

4. Reflektív kérdések
(Szerepjáték utáni megbeszélés)

Csoportos reflektálás:

- Mi történt az interakció során?
- A konfliktus melyik szakaszában történt az eszkaláció?
- Mely kommunikációs megközelítések voltak hatékonyak?
- Mi járult hozzá az eszkalációhoz?
- Hogyan lehetett volna a helyzetet csillapítani?
- Milyen alternatív stratégiák javíthatták volna az eredményt?

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Kulcsfogalmak összefoglalása

A konfliktus eszkalációja gyakran az alábbiakkal függ össze:

- érzelmi reakciók és stressz
- az aktív figyelem hiánya
- feltételezések és félreértelmezések

A feszültség enyhítésére szolgáló stratégiák:

- aktív figyelem és a nézőpontok elismerése
- világos és tiszteletteljes kommunikáció
- a gondozás közös céljaira való fókuszálás
- szakmai és kapcsolati határok megtartása

A FairCare hangsúlyozza:

- az empátiát és a kölcsönös tiszteletet
- az együttműködést minden érintett között
- a személyközpontú konfliktuskezelési megközelítést

Kulcsüzenet
(Záró gondolat a résztvevők számára)

A konfliktusok felismerhető szakaszokon keresztül alakulnak ki, és konstruktívan kezelhetők.

A konfliktusdinamika tudatosítása lehetővé teszi:

- a korai beavatkozást
- az eszkaláció megelőzését
- az együttműködés javítását a gondozási kapcsolatokban