

Társadalmi Konfliktusok Kezelése és Megelőzése

Szociológia és Kommunikáció Tanszék,
E. épület 7. emelet
Mátyási Sándor
Szappanos András

EREDETI KURZUS SZÁMÁT rá kell írnia a kurzus
záródolgozatára

Technikai információk

Követelmények – teljesítés feltételei

- a záródolgozat és bármilyen információkérés küldési címe: smatyasi@msconcord.hu
- A tanulás és számonkérés elektronikus úton történik
- A tananyagok a moodle-rendszerben elérhetők (videó, word és ppt. dokumentum)
- A záródolgozat elvárt szerkezete és tartalmi részleteit a kurzus bevezető/tájékoztató levelében található.

I. blokk

Szervezet-szociológiai és
tudománytörténeti háttér

1. Szociológia és a társadalmi konfliktusok kezelésének kapcsolódása

- Kialakulása, története (St. Simon, A. Comte, K. Marx, M. Weber, G. Simmel, K. Polányi, **H. Simon**, G. Becker)
- Pozitív tudomány
- Adat, mérés, elemzés (pl. közvélemény- és piackutatások, statisztikai elemzések, adatsorok)

2. SEU (szubjektív várható hasznosság) alaptézisei

H. Simon szerint feltételezzük:

- Viselkedésünk során központi jelentőségű a hasznossági függvények megalkotása.
- Rendelkezésünkre áll az alternatív stratégiák részletes listája.
- Ismerjük a jövőbeni események minden egyes stratégiához rendelt valószínűségi eloszlását.
- Feltételezzük, hogy a modern korban az emberek alapvető törekvése a várható hasznosság maximalizálása.

3. Herbert Simon – korlátozott racionalitás, pozitív és negatív altruizmus

- **Korlátozott racionalitás:** egyidőben nincs minden információ a birtokunkban + intuíciók és érzelmek jelennek meg a hasznossági függvények felállításában, az érvelésben és a döntéshozatalnál.
- Tiszta, vagy **erős (negatív) altruizmus:** a 'rátermettséggünk', hozzáértésünk önzetlen és viszonzatlan feláldozása más szereplők jóléte érdekében.
- **Gyenge (pozitív) altruizmus:** rövidtávon feláldozzuk ugyan a 'hozzáértésünket' (érdekeinket), de hosszabb távon közvetlen jutalmat kapunk, ami jóval értékesebb számunkra, mint a követlen áldozat. Minél több és nagyobb ez a későbbi jutalom, annál nagyobb egy társadalomban az altruista viselkedés tere.

4. Megérzések, heurisztika, irracionális a döntéseinkben.

Az irracionális mesterei: Daniel Kahneman – Amos Tversky pszichológusok a közgazdaságtanban.

6 'leegyszerűsítő' mentális művelet, amit a mindennapokban is használunk

- Keretezési hatás (kamikazék logikája)
- Szerencsejátékosok tévedése
- Biztosra akarunk menni
- A valóságosnál gyakoribb gondolataink vannak, a memóriából könnyebben előhívható eseményekről - a média szerepe az emlékezésben
- Ragaszkodás a már meglévőhöz, lemondás az újszerűségről / avagy ha egyszer bevált valami, akkor is ragaszkodunk hozzá, ha racionális lenne változtatni.
- Véletlenszerűség /kiszámíthatatlan (külső) hatások szerepe a döntéseinkben.

5. Előfelvetések és logikai torzítások

- Figyelmi torzítás
- Hangulat-kongruens emlékezés
- Empátia szakadék
- Fókuszálási hatás
- Megkülönböztetési torzítás
- Illuzórikus torzítás
- Attribúciós hiba
- Zenevonathatás: konformizmus
- Lelkes amatőrök önbizalma: mi vagyunk a legjobb sofőrök
- illuzórikus optimizmus: a rossz dolgok csak másokkal történhetnek meg
- Karosszék-tévedés: a focihoz mindenki ért
- Hamis emlékezet: csak a képzeletünkben, de nem a valóságban megtörtént események.
- Recencia hatás: általában az utolsó szavakra, élményekre emlékszünk a legjobban (marketing hatás)
- 'Google'/Face hatás: nem kell emlékeznünk (iphone ellopása az emlékeinket is elveszi)

6. Társadalmi konfliktusok szociológiai aspektusai

- **Társadalom** (Kollektív cselekvés: racionalitás, csere, befektetés/hozam kalkulációk)
- **Csoportközi viszonyok** (egyén – akarat, csoport – érdek, szervezet – hatalom, társadalom – kultúra)

7. Szervezeti és hatalomelméleti kontextus

- Szervezeti társadalom jellemzői/fogalma (célkövető, társas rendszer – formalitás, informalitás)
- Haszonelvűség, racionalitás, cserék, motivációk
- Csoportdinamika
- Hatalom, érdek, befolyás
- Szimmetria, aszimmetria

II. blokk

Röviden a konfliktusokról

Word tananyag:

- 6-8. oldal
- 19-25. oldal

8. Konfliktus-szintek

- Egy szereplő
- 2 szereplő
- Egyén – csoport
- Csoporton belül
- Csoportok között
- Nagycsoport – Kiscsoport között
- Társadalmi nagycsoportok, kultúrák között

9. A konfliktusmegoldás alapvető módjai

- erőszakos
 - a másik fél legyőzése
 - a saját törekvések mindenáron való érvényesítése
 - tényleges erő
 - győztesek és vesztesek
- erőszakmentes
 - együttműködés, közös megoldás
 - tárgyalás, alku alapján
 - bővíthető erőforrások
 - van esélye a győztes-győztes játszmának

10. Konfliktus okok, akadályozó tényezők

- Érzelmek
- Információk-adatok
- Felek közötti kapcsolatok (története)
- Szabályok
- Érdekek (procedúra, tartalom, pszichés elégedettség)

11. Konfliktusok okai



III. blokk

A kommunikáció fontossága és szerepe a konfliktusok megoldásában

12. A KOMMUNIKÁCIÓ

A *communicare* latin szó jelentése:

- közlés
- átadás
- szállítás
- közvetítés

13. Általános értelmezés szerint:

A kommunikáció az emberi, a társas kapcsolatokat megelevenítő, működtető információs- és csere-folyamat.

14. Az információ közvetítés eszköze a kód, ami lehet:

- szám
- jel
- szimbólum
- vonalkód
- szó
- mimika
- gesztus

15. Az emberi kommunikáció csatornái

VERBÁLIS (fogalmak)

- Beszéd
- Írott szöveg
- Nyomtatványok
- Jogszabályok
- Adatbázisok
- Tervrajz
- SMS, MMS
- Email
- Levelezési listák
- Chat

Nonverbális (érzelmek)

- Tekintet
- Mimika
- Gesztusok
- Testtartás
- Proxemika (térköz)
- Vokális intonáció
- Emblémák
- Testi érintés

16. A metakommunikáció

- **verbális + nonverbális csatorna**
- **kommunikáció a kommunikációról**
- **a közlés alapja a nyelvi jel helyett a testbeszéd valamely csatornája**
- **utal a közlő attitűdjeire**
- **hitelesíti, vagy éppen elbizonytalanítja a nyelvi jel információtartalmát**

17. A kommunikáció iránya

- Egyirányú
 - Gyors, visszacsatolás nélküli
 - Hatékonyság ellenőrzésére nincs lehetőség
 - Utasításos jelleg dominál
 - Szimbólumok és konvenciók egyirányú alkalmazása
 - Felek közötti tartós kapcsolat nem fontos
- Kétirányú
 - Lassúbb, visszacsatolásra épül, ezért hatékonyabb
 - A megértés és elfogadás ellenőrzése biztosított
 - Szimbólumok és konvenciók kétirányú alkalmazása
 - Fontos a felek számára a hosszabb távú kapcsolat

18. A kommunikáció hibái

- gyakran már a kommunikáció előkészítésében hibázunk, nem gondoljuk át mit akarunk elérni
- kommunikációs gátak /félreértés/
- nem elég árnyalt kifejezés mód, kettős értelmű szavak kifejezések használata
- az információveszteség
- hitelvesztés
- a kommunikációs lánc megszakadása

19. Kedveljük

- az újszerű tartalmakat
- a világos gondolatvezetést
- az előismeretekre épülő információt
- a gondolatébresztő felvezetést
- a személyileg fontos híryananyagot

20. Kommunikációs folyamata típusai (az üzenet eljuttatása szerint)

Adó	Üzenet	Vevő
LEADJA	ELHANGZIK	NEM HALLJA MEG HALK, ZAJ, SÜKET
LEADJA	MEGHALLJA	NEM ÉRTI NEM AKARJA, MÁS KULTÚRA MÁS NYELV, MÁS SZÓKINC
LEADJA	MEGÉRTI	NEM FOGADJA EL ELLENTÉTES TAPASZTALAT ÉRZELMEK, ÉRDEKEK
LEADJA	HALLJA, ÉRTI, ELFOGADJA	VISSZACSATOLÁS
AKTÍV FIGYELEM		

21. A sikeres kommunikációt befolyásoló tényezők

- a másik ember észlelése, reakcióinak figyelése
- személyes benyomások, várakozások szerepe
- kommunikáció legyen világos, az információ legyen teljes
- biztosítsuk a kommunikáció integritását, épségét
- időnként formális, kötetlen beszélgetésre is szükség van
- hangulat szerepe
- empátia készség
- legyünk jó hallgatók

22. Tartalmi követelmények

- legyen információtartalma
- legyen strukturált szerkezete
- legyen biztosított a dekódolása
- legyen redundancia mentes
- szolgálja az erőfeszítés-mentes információfeldolgozást

IV. blokk

Tárgyalás, alkukötés és konfliktusmegoldás

Word tananyag:

- 9-15. oldal
- 26-36. oldal

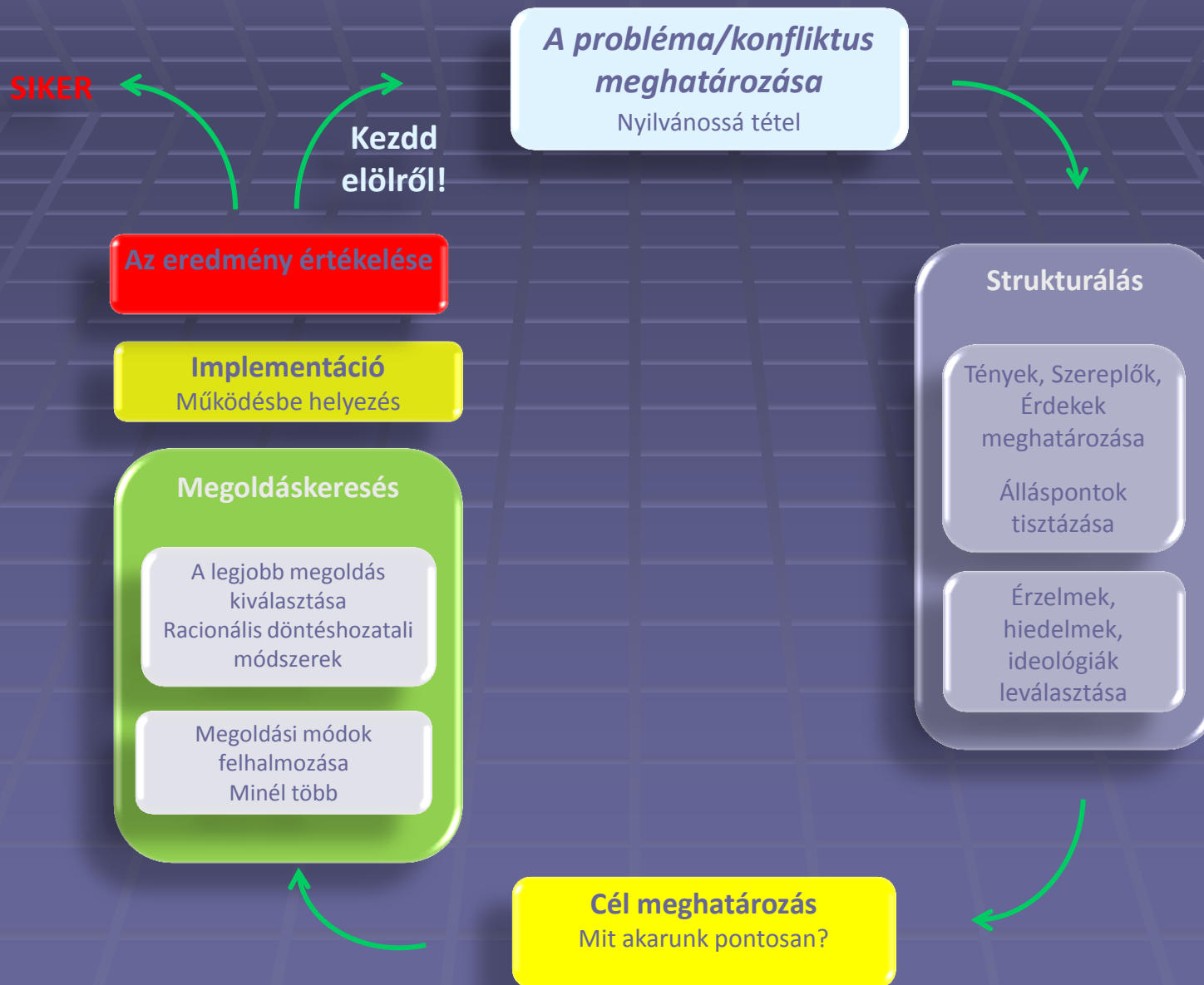
23. Tipikus tárgyalási technikák

- **ELV-KÖVETŐ:**
 - Érdekekre összpontosít
 - Az érzelmi állapot torzítja az észlelést
 - Kölcsönösen elfogadható megoldások kidolgozása
 - Törekvés az objektíven értékelhető eredményekre.
- **POZÍCIÓ-VÉDŐ:**
 - A valódi szándék a másik fél előtt rendszerint rejtett
 - Az érdekek harmonizációja másodlagos
- **NYERŐ-NYERŐ:**
 - Mindkét fél úgy érzi, hogy győztes

24. A konfliktusmegoldás folyamata

- 1. A konfliktus azonosítása
- 2. A konfliktusok elemzése
- 3. Az alku, a megegyezés: úton a megoldás felé
- 4. Végrehajtás,
- 5. Ellenőrzés, eredmény összevetése a kiinduló konfliktussal

25. A konfliktus megoldó kör



26. A megállapodáshoz vezető út: a megegyezéses-alku

- Pozícionális alkuk
- Érdekalapú alkuk

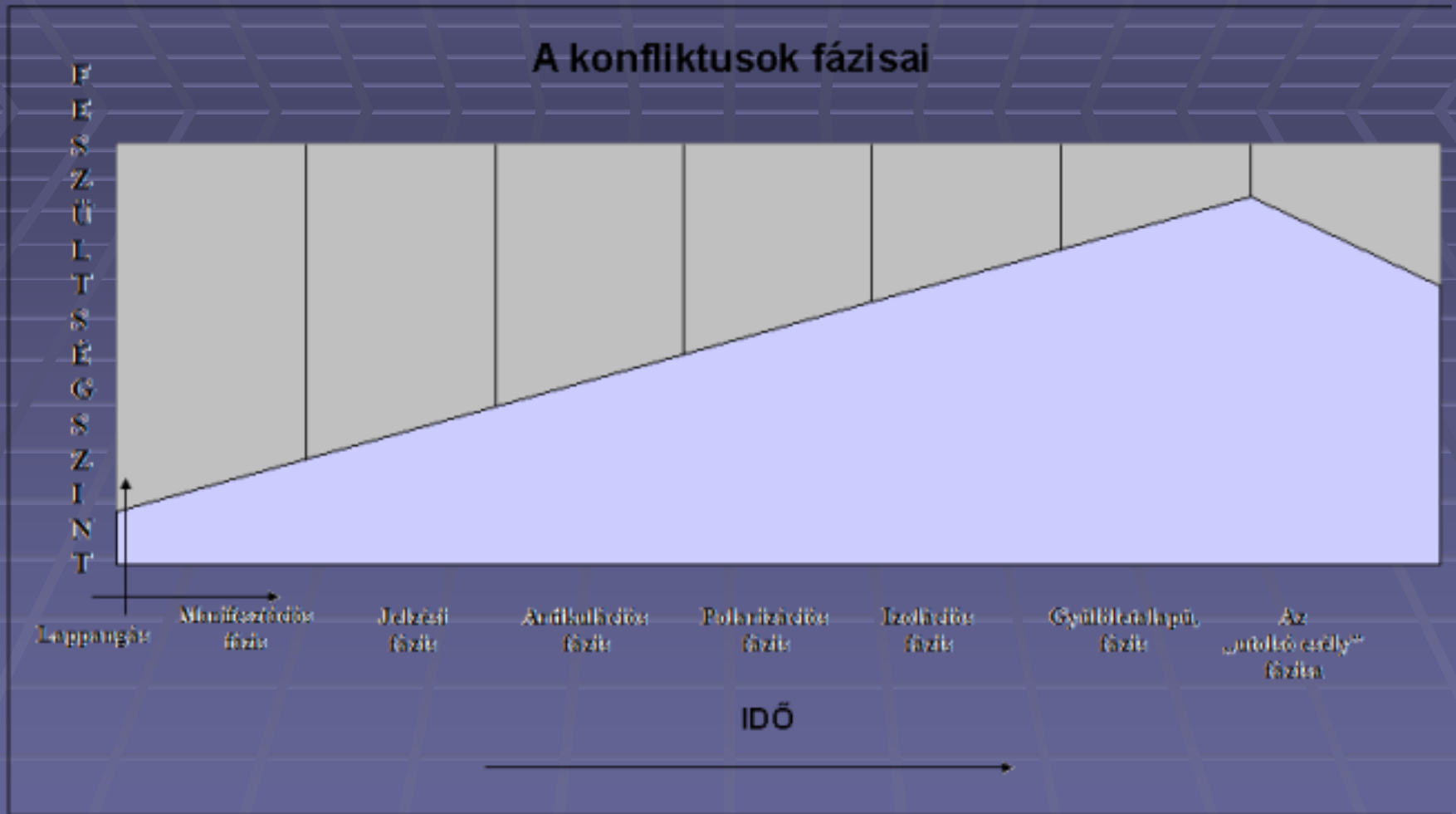
27. Befolyásolási eszközök, módszerek

- Direkt eszközök
 - Utasítás, döntés
 - Jutalom, szankció
 - Szabályalkotás
- Indirekt eszközök
 - Érvelés, racionalizálás
 - Kompromisszum, csere
 - Érzelmi befolyásolás
 - Barátkozás
 - Szövetséges keresés
 - Közös felettes
 - 'feljelentés' (mószerosolás)
 - Információ kezelés

28. Konfliktus-megoldási stílusok



29. A konfliktus fázisai



30. A konfliktus funkciói

- pozicionális (saját helyzet definíciója)
- kapcsolat fenntartása
- kapcsolat megszüntetése
- a tényleges érdekek megfogalmazásának lehetősége
- konfliktusok érdekalapú megoldása

A konfliktus akkor oldható meg, ha a szereplőknek érdeke fűződik a megoldáshoz.

Összefoglaló gondolatok

A word tananyag:

- 2-5 oldala
- 37-42 oldala