

A **Konfliktus megelőzés-kezelés-közvetítés-tárgyalás** tárgy egyetlen ZH-jában a következő kérdésekkel találkozhattok:

1. Mi az érdekalapú konfliktusmegoldás leglényegibb mozzanata?

A magasfokú érdekelismerés, közös érdekelületek feltárása, magas fokú kooperáció.

2. Röviden írjon le néhány tudományos elméletet, annak lényegét, amely a társadalmi konfliktusokhoz kapcsolódnak. Legalább három tudóst is nevezzen meg, az Ön által említett elméletéhez kapcsolódva!

Max Weber: Érdek fogalmának a megfogalmazása, és a társadalmi cselekvést érdek határozza meg. Értékracionális cselekvés és érdekracionális cselekvés. Altruizmus.

Karl Marx: Tőkéhez való viszony alapján határozza meg a társadalmi konfliktusokat.

Polányi Károly: Ritkasági posztulátum, szűkösségi erőforrások irányába meginduló harc.

Herbert Spencer: Várható szubjektív hasznosság.

3. Miért fontos a konfliktuskezelés során, hogy leválasszuk az ideológiai, érzelmi, morális a problémáról, tényekről?

Ha nem választjuk le az érzelmeket, akkor nem tudjuk tényszerűen előhozni a problémát.

Operacionalizálása (objektív és szubjektív elemek szétválasztása) a problémának. Neutrálisan, tényszerűen, semlegesén tudjunk a problémával foglalkozni.

4. Jellemezze az érték alapú konfliktust, és írjon rá példát!

Megoldható, fontos szövetség lehet, de ha az értékek nem összeegyeztethetők, akkor konfliktushoz vezet. Ha van tolerancia, akkor megoldható. pl.: életmód-> hedonista vagy kiegyensúlyozott; ideológia; felekezeti

5. Jellemezze az információ alapú konfliktust, és írjon rá példát!

Azzal okozhatunk konfliktust, ha elhallgatunk információt, vagy ha elhalmozzuk a másik felet felesleges információval. Információ torzítás is konfliktushoz vezet. pl.: üzleti tojás gyakorlat: felületes információ ismerete, lényegét akaratlanul elhallgatjuk a másik elől, így lehetetlen megoldáshoz jutni

6. Jellemezze a strukturális konfliktust, és írjon rá példát!

Rendszer konfliktus, rendszerben hiba. Ha egy rendszernek rossz a célstratégiája, akkor az konfliktushoz vezethet. A strukturális átalakulás is problémát okozhat. pl.: ösztöndíj rendszer, vállalati stratégia, Matáv, szavazási rendszerek, egészségbiztosítás

7. Jellemezze a kapcsolat alapú (Tradíciók) konfliktust, és írjon rá példát!

Tradicionális konfliktus lényege, hogy hagyományokon alapul. Egyes cselekvő egyéni szándékán túl is érvényes elemekből áll. Sztereotípiákká erősödő attitűdök vezérlik. Nem tudjuk az okát. pl.: városok között: Salgótarján - Balassagyarmat; FTC – Újpest

8. Miért fontos a konfliktuskezelés lépései során a lehetőségek szerint a lehető legtöbb megoldási javaslatot felhalmozni? (Miért hiba a legelső adódó megoldást választani?)

Konfliktus megoldás célja tiszta legyen! Ennek érdekében minél több megoldási javaslatot kell felhalmozni. Egyébként korlátoznánk a feladat megoldásának menetét. Hiszen abban bennfoglaltatik az újra próbálkozás is.

9. Sorolja fel a konfliktusok fázisait, és néhány szóval jellemezze azokat!

lappangás: Még nincs kimondva, de érződik.

jelzés: Mikor olyanokat mond valaki, aminek értelme csak később derül ki.

vita: Intenzív szóváltás.

exkaláció: Karakteresedik a konfliktus, több embert vonunk be.

polarizálódás: Amikor a két oldal elszeparálódik, nem jöhet létre együttműködés.

harc: Nyílt egymásnak feszülés, győztes-vesztes megoldás.

10. Milyen csoportfolyamatokat tud azonosítani a csoportos döntéshozatali gyakorlat (sivatagi/barlangi) alapján?

csoportnyomás, csoportkohézió, külső konfliktus, belső konfliktus, szegregáció, klikkesedés, csoporttagság, csoportfejlődés

csapattag típusok: minta fenntartó, végrehajtó, forráskereső, elnök, alakító-formáló, innovátor, elemző-analitikus

11. Milyen tanulságot hordoz az Üzleti tojások páros gyakorlat?

Információ alapú konfliktusra hívja fel a figyelmet. Mikor két fél megoldhatatlan problémába ütközik, pedig csak annyi a hiba, hogy a két fél nem ismeri pontosan a saját álláspontját az információ felesleges és felületes ismeretei miatt.

12. Jellemezze az Érdek alapú konfliktust, és írjon rá példát!

Minden, ami jószág, pozíció, vagyon, haszon és bármi, ami ezekhez köthető. A lényegi rész a látható szín alatt van. Nagyon sokszor fedik az érték alapú konfliktusokat. pl.: George W.

Bush – Irak megtámadása ; Miért akar valaki kormányra kerülni? – érdekérvényesítés

13. Milyen konfliktus megoldási stratégiákat ismer?

elkerülő, probléma megoldó – konszenzus kereső, domináns, alkalmazkodó, kompromisszum kereső

14. Miért kell a konfliktuskezelés teljes folyamatát megismételni, ha nem hozott megfelelő eredményt a korábban választott konfliktuskezelési stratégia?

Ha nem oldódik meg, akkor az egészet újra kell gondolni. Az operacionalizálás folyamatában lehet, hogy nem volt a legjobb az objektív elemek megválasztása.

15. Mit jelent a pozitív és a negatív altruizmus a konfliktusok megoldása és az emberi döntések meghozatala során?

altruizmus = önfeláldozó képesség

Kultúranropológiai elem lehet. pl.: samurájok

A pozitív altruizmus és a várható szubjektív hasznosság összeköthető.

Házasság is egy pozitív altruizmus: Konfliktusokat kell megoldani, áldozatokat kell hozni.

Akár a csoportérdeket szem előtt tartva időszakos önfeláldozásra is van lehetőség. Negatív altruizmus végén saját önértékelésünk csökken a szubjektív hasznossághoz viszonyítva.

16. Sorolja fel a konfliktusok megoldásának típusait (nem a stratégiákat)!

erőszakmentes: tárgyalásos, képviseleti, érdekfeltárás támogató kezdeményezések, asszertív (érdekérvényesítő), csoportos döntéshozatali technikák alkalmazása

erőszakos: elnyomás, ellehetetlenítés, legyőzés, elhallgattatás, nyílt harc

17. Mit jelent a valós/tényleges konfliktus?

Érdek alapú és kibékíthetetlennek tűnő. Érdek alapon nem megoldható, nincs közös érdekelület. A résztvevők nem ismerik fel a megoldás lehetőségét.

18. Hány szereplője lehet egy konfliktus szituációnak?

egy (belső vívódás), kettő (személyes szint), egy a több ellen, csoport csoport ellen, kisebbség a nagy többség ellen, többség többség között

fontos: kommunikációs csatornák értékelhetők legyenek

19. Mi az alapvető célja a konfliktusba került feleknek?

A közös érdekelület megtalálása, harmonikus szükségletkielégítés, kooperáció.

20. Milyen eszközökkel lehet befolyásolni a másik felet?

barátságosság – szimpátia; érvelés – racionális összefüggőségek; határozottság – tekintély nő, értéke magas; közös felettes – tekintély csökken, értéke alacsony; szövetkezés – tekintély nő; egyezkedés – tekintély csökken

21. Mit jelent a szubjektív várható hasznosság?

Herbert Spencer elmélete: A cselekvésnek van valamilyen hosszú távú hátsó szándéka, érdek van mögötte. Ha nem figyelünk oda, nagyon eltolódhat a helyzet, lehet nem azt érjük el, amit szeretnénk, és alkalmazkodóvá válunk.

22. Sorolja fel a konfliktusok okait, és írjon rövid példákat azokra (törekedjen a teljességre)!

érték alapú, információ alapú, érdek alapú, strukturális, tradicionális

Feljebb feladatok leírásánál találtak példákat mindre!