

**1. Mi a konfliktusmegoldás leglényegibb mozzanata?**

A konfliktus egyértelmű azonosítása, az érdekek megfogalmazása, valamint a megegyezés, a konfliktus megoldása.

**2. Mikor tekintünk szervezeti környezetben egy jelenséget konfliktusnak?**

Tipikusan akkor, ha a szervezet két vagy több tagjának különbözőek az érdekei.

**3. Sorold fel a konfliktusok megoldásának típusait!**

Erőszakos, a másik fél legyőzése VAGY erőszakmentes, közös megoldás, megegyezés

**4. Mi a célja az alapvető konfliktusba került feleknek?**

Saját érdekeiknek érvényt szerezni, bizonyos javakat megszerezni.

**5. Milyen eszközökkel lehet befolyásolni a másik felet?**

Hatalom, érdek, jog

**6. Miért fontos a hasznosság elmélete és fogalma a konfliktusmegoldás során?**

Lehet, hogy egy dolog az egyik fél számára hasznos, fontos, de a másiknak kevésbé. Ezt célszerű tisztázni.

**7. Milyen tanulságot hordoz az Üzleti tojások páros gyakorlat?**

Fontos a célok, érdekek részletes elemzése, mert lehet, hogy felesleges a konfliktus.

**8. Milyen tanulságot hordoz a Sivatai túlélés játék számodra a konfliktuskezelés szempontjából?**

Kell egy vezető, aki a megoldási módszerek közül kiválasztja a legjobbat.

**9. Milyen tanulságot hordoz a Barlangi túlélés játék számodra a konfliktuskezelés szempontjából?**

Nehéz racionálisan jó döntést hozni, minden az értékrendszeren múlik, hogy mi a fontosabb.

**10. Jellemezze az Érték alapú konfliktust és írjon rá példát!**

Az eltérő értékek akkor vezetnek konfliktushoz, ha a szereplők a saját értékeiket, értékrendszerüket rá akarják a másik félre erőltetni, és nem mutatnak megértést a másik fél értékrendszere iránt. Például a zöldeknek az érintetlen természet a fontosabb, egy vállalat vezetőjének az újabb üzem építése.

**11. Jellemezze az Információ alapú konfliktust és írjon rá példát!**

Az egyik fél eltérő vagy kevesebb információval rendelkezik, vagy ugyanazt az információt máshogy értelmezik. Például egy konferencia időpontját rosszul tudják, elkésnek, ebből konfliktus keletkezik.

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

Az érdekek konfliktusát bizonyos javakért folytatott versengés, vagy a felek ütköző szükségletei váltják ki. Például kollégák között a magasabb beosztásért való versengés.

**13. Jellemezze az Strukturális konfliktust és írjon rá példát!**

A strukturális konfliktust olyan külső erők okozhatják, amelyek megnehezítik az emberek számára a megegyezést. Például időhiány, jogi korlátozások.

**14. Jellemezze az Kapcsolat alapú konfliktust és írjon rá példát!**

Jellemzően sztereotípiák, előítéletek kísérik vagy hagyományokra épül. Például Rómeó és Júlia története, már nem is tudják a családok közötti viszály okát.

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

A problémán, a konfliktuson van a hangsúly, az érzelmeink vagy előítéleteink gyakran negatívan befolyásolnak.

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

Minél több javaslatot halmozunk fel, annál nagyobb az esélye, hogy a legjobb megoldást találjuk meg a problémára. Ha az első választjuk, esélyt sem adunk a többi megoldásnak, pedig lehet, hogy sokkal hatékonyabbak lennének.

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

Ha a kiválasztott megoldási módszer nem volt hatékony, ne erőltessük, mert csak felelőskereséshez vezet, hanem kezdjük előről egy másik módszerrel, így sokkal valószínűbb a sikeres lezárás.

**18. Melyik melyiknek a részhalmaza és miért: konfliktus, probléma?**

A konfliktus részhalmaza a probléma, mert a probléma mindig negatív dolog, de a konfliktus lehet pozitív, építő is.

**19. Mi a felek közötti kommunikáció alapvető célja? Miért kommunikálnak a felek?**

Egymás céljainak, érdekeinek megismerése, megfelelő megoldás keresése.

**20. Milyen kommunikációs stratégiát folytathatnak a felek? Írd le, hogy melyiknek mi az előnye és a hátránya!**

???

21. **Milyen konfliktus-megoldási stratégiákat ismersz?**

- Győztes – vesztes
- Kompromisszumkereső
- Alkalmazkodó
- Elkerülő
- Problémamegoldó

22. **Melyiket alkalmaznád az alábbi szituációkban? Röviden indokold a választásod!**

**Szituáció 1 : Érvénytelen diákigazolvánnyal történő utazás esetén a kalauzzal kialakult vitában?**

Elkerülő: Tudom, hogy neki van igaza, de próbálom elkerülni a büntetést.

**Szituáció 2: Zajongó, hangos és rendetlen kollégiumi lakótárs viselkedésének megváltoztatására?**

Kompromisszumkereső: Teljesen nem irányíthatom, nem változtathatom meg az értékrendjét, de található olyan megoldás, ami mindkettőnknek elfogadható.

**Szituáció 3: Szülők engedélyének megszerzéséhez egy nagyobb utazás (nem szakmai) finanszírozásához?**

Alkalmazkodó: Cserébe én is felajánlok valamit, például többet fogok segíteni.

23. **Konfliktus fogalma, meghatározása. Szerinted mi a konfliktusok lényege?**

Érdekek ütközése

Szakmai vita

Problémamegoldás

24. **Elemezze a tanult szempontok szerint az alábbi szöveget:**

„Itthon a többség mogorva, lesütött szemmel járkálnak, nem akarják, hogy bárki is megszólítsa őket. Olaszországban nyitottabbak és kedvesebbek az emberek, lehet, hogy a sok napsütés miatt. Amerikában még nagyobb a kedvesség és nyitottság, ott még a liftben is beszélgetnek egymással az emberek. És mindenki boldog, vagy azt játssza. Ami nekem kicsit sok.”  
(Osváth Andrea színésznő, 2013.)

???

A válaszok nem tökéletesek, de 5-ös lettem. 😊

Szívesen!

SZN