**Konfliktus megelőzés-kezelés-közvetítés-tárgyalás**

Záródolgozat

A kiválasztott konfliktus egymás magán szférájának megsértésén alapul. Elsősorban olyan szempontból, hogy az egyik felet megzavarja a másik fél, valamilyen produktív tevékenység folytatásában. Emiatt csökken a hatékonysága és a koncentrációja.

Elsősorban olyan helyzetekben fordul elő, amikor valamelyikünk valamilyen számonkérésen vesz részt és a másik hirtelen megjelenése megzavarja ezt. Ebben az esetben az is előfordulhat, hogy a számonkérő oktató észreveszi egy másik személy jelenlétét, amivel megkérdőjelezi az önálló munkát. Egy másik gyakori probléma amikor egy fontos beszélgetést zavar meg valamelyik fél. Előfordult olyan eset is amikor egyikünk videót készített feladatként és ebbe a másik belezavart, ennek a hátránya, hogy nem csak a pillanatnyi munkát zavarja meg, hanem akár több percre visszamenőleg és értéktelenné teszi a másik fáradozásait.

A konfliktusban két szereplő szerepel. Az egyik a fiatalabb fiú testvérem, aki 19 éves, végzős gimnazista diák. Ideje nagy részét a szobájában tölti, ahol részt vesz az online oktatásban. Ha éppen nincsen feladata, megpróbál magának más elfoglaltságot keresni. A másik szereplő jómagam. Én 21 éves egyetemista hallgató vagyok. Időm nagy részét én is a szobámban töltöm, elsősorban az online oktatásban való részvétellel. Mindkettőnk rendelkezik saját szobával, amik egymással szemben helyezkednek el, nagyjából 5 méterre egymástól.

A konfliktus nagyjából 3-4 hónapra vezethető vissza, amikor is a járvány fokozódása miatt engem hazaküldtek a kollégiumból, testvéremnek pedig megszüntették a jelenléti oktatást, emiatt mindketten otthon vagyunk. Emellett a bevezetett kijárási korlátozások miatt, nem, vagy csak korlátozott mértékben tudjuk elhagyni a házat. A konfliktus nem folyamatosan jön elő, hanem csak, alkalmanként, de viszonylag rendszeres időközzel.

A kiváltó okok konfliktus kör alapján végiggondolva sokrétűek. Ha az érték alapú konfliktust nézzük, akkor ez nem jellemző a mi problémánkra, mivel az értékrendünk nagyjából, főleg ebből a szempontból azonos. Vagyis a mi esetünkben az eltérő értékek nem forrásai a konfliktusnak. Nincsenek közöttünk erős negatív érzelmek, amelyek társadalmi, politikai vagy esetleg vallási alapokon nyugszanak, így a problémánk nem Tradícionális alapú.

A konfliktus kör többi forrását figyelembe véve az információs problémák megfigyelhetőek az esetünkben. Nálunk ez úgy jön elő, hogy nem tudunk eleget a másik félről. Ugyan mindkettőnknek van egy órarendje, ami nagyjából leírja a napi rutinunkat, de ezek nem állnak a másik rendelkezésére, könnyen. Még ha rendelkezésre állna, akkor sincs meg a közös előismeret aminek függvényében el tudjuk dönteni, hogy a másiknak fontos-e az adott tevékenység. Ezen kívül az is csökkenti a rendelkezésünkre álló információkat, hogy mindketten zárt ajtók mögött vagyunk. Ezen keresztül, nem vagy csak korlátozott mértékben megy át a hang. Olykor meg lehet állapítani, hogy a másik éppen beszélget, de azt nem lehet kiszűrni, hogy éppen egy baráti társalgás folyik vagy éppen valami fontos beszélgetés. A további információszerzés viszont már elindíthatja a konfliktust, például azzal, hogy az egyik fél benyit a másikhoz.

A további forrásokat nézve nincsen közöttünk olyan külső erő, ami hatással lenne erre specifikus helyzetre. Ezen kívül nincsen olyan forrás, ami olyan eseményből fakad, ami szükségletekből és érdekekből fakad. Összefoglalva, a konfliktus kör alapján az esetünkben az egyedüli forrás az adat mennyisége és értelmezése.

A két félre külön nézve a kommunikációs technikákat és megoldásokat hasonló eredményre jutunk. Testvérem esetében jellemző, hogy egy már megtörtént és lezáródott konfliktust nem akar később megoldani, hanem jelen helyzetben elintézni. Ez ebben a konkrét szituációban nem kivitelezhető, mivel a konfliktus forrása az, hogy zavarjuk egymást, és a megoldása azzal járna, hogy méginkább hátráltatjuk a másikat. Esetemben ugyanakkor nem szeretném rögtön elintézni a problémát, főleg a már említett okok miatt, mik szerint ez csak fokozná az ellentéteket. Ezzel szemben azt preferálnám, hogy egy másik időpontban beszéljük meg és találjunk megoldást. Ez viszont a probléma elmúltával egyre kevésbé érződik fontosnak, így nem szokott rá sor kerülni.

A megoldás folyamatát tekintve fontos lépés, hogy megbeszéljük mi az ami gondot okoz a másiknak és a másik problémáit átérezzük, komolyan tudjuk venni. A tárgyalások során fontos, hogy szem előtt tartsuk, hogy mi az a kompromisszum amit a másik meg tud kötni, ugyanakkor még nekünk is elfogadható. Ez nem biztos, hogy az első tárgyalás után sikerül, de ilyenkor újra kell gondolni a rendelkezésre álló információkat, illetve, hogy még milyen információt tudnunk a másik rendelkezésére bocsátani. Megbeszéltük, hogy egyikünk sem akar sok energiát abba fektetni, hogy azt kutassa éppen a másik valami fontos dolgot csinál-e. Ez egy jó közös pont volt, viszont nem léptünk vele előre. Azt is megbeszéltük, hogy vannak olyan dolgok amik függetlenek az időtől, vagyis később is ugyanolyan jól megbeszélhetjük. Viszont felmerültek olyan esetek is, amikor a másik félnek nagyon fontos lenne valami, a pillanatnyi boldogulásával kapcsolatban. Lényegében nem volt olyan beszélgetés amikor nem jutottunk közös nevezőre, ellenben sokszor ezzel nem jutottunk előre. Csupán amikor közösen kerestünk megoldást akkor sikerült valamilyen eredményt felmutatni.

Amikor megpróbáltuk megoldani a konfliktust első lépésként megértettük egymás helyzetét. Ez könnyű volt, tekintve, hogy a probléma a két nézőpontból lényegében azonos. Ezután nekiálltunk leválasztani a fölösleges dolgokat, amik nem segítik, csupán hátráltatják a megoldást. Ilyenek voltak például az érzelmek. Próbáltuk kooperatívan végig gondolni az egészet, aminek eredményeképpen létrejött egy olyan megállapodás ami mindkét fél számára betartható és sok előnnyel jár. Ehhez lefektettünk alapszabályokat. Ilyen alapszabály volt például, ha valamelyikünknek valami kiemelkedően fontos dolga van, akkor azt előre jelezze. Ezt követően megbeszéltük, hogy milyen esetben lehet ezeket az alapszabályokat áthágni. Ezek a helyzetek nem gyakran előforduló szituációk, amik általában közvetlen személyi sérüléssel vagy anyagi kárral hozhatók kapcsolatba. A végső megállapítás az volt, hogy a szabályok betartásával megpróbáljuk munkaidőn kívülre korlátozni az egyéb mondanivalókat, vagy elektronikus szöveges üzenet formájában elintézni.

Összegezve sikeresen lehet elkönyvelni a konfliktus megoldását. Viszont sajnálatos módon nem sikerült tesztelni a való életben a megbeszélteket, mivel visszaköltöztem a kollégiumba, amivel megszűnt a konfliktus. De ami késik nem múlik.

A siker oka elsősorban az volt, hogy megértettük egymás igényeit és elvárásait. Ezek után már ezeket figyelembe véve tudtunk úgy megoldást keresni, hogy mindenki jól járjon. Eleinte elég nehézkesen sikerült haladnunk, de minél inkább felbontottuk kis részekre a problémát annál könnyebben kezelhető lett. A felbontás után megállapított atomi konfliktusok megoldása már sokkal könnyebb volt. Ezután jött egy nagyobb kihívást jelentő feladat, aminek keretében ezeket össze kellett fúzionálni egy működő teljes megoldássá. Itt az jelentette a mérföldkövet, hogy nem egy szabályt akartunk alkotni, hanem egy szabályrendszert, amiben a megalkotott szabályokon kívül megalkottunk egy hierarchiát is közöttük. Illetve meghatároztuk azokat az eseteket amelyek kivételt képeztek az egyes szabályok alól. Ezután már csak gyakorlatban kellene kipróbálni mindezt, de erre csak a jövőben kerülhet sor.

Összességében szerintem sikerült a lehető legjobban megoldani a problémát annak minden aspektusát és tényezőjét figyelembe véve. Mindezt, kultúráltan és eredményes módon.