

# A konfliktuskezelés módjai a pedagógiai gyakorlatban

*Bozsikné Vig Marianna*

Tanárképző Intézet

bozsikmariann01@gmail.com

**Kulcsszavak:** konfliktuskezelés, pedagógiai gyakorlat, hatékony technikák, elkerülés, mediáció

„A konfliktus egyet nem értés, ellentét, vita vagy feszültség emberek vagy ember-csoportok között, mely állapot vélt vagy valós ellentéteken alapul.”<sup>1</sup>

## 1. Az iskolai konfliktusok típusai

Az iskolai konfliktusokat a benne résztvevő szereplők szempontjából lehet csoportosítani Birloni-Sík alapján:

### a) Diák–diák konfliktusok. Formái:

- verbális agresszió
- fizikai agresszió
- kiközösítés
- zaklatás

### b) Tanár–tanár konfliktusok. Formái:

- Személyes konfliktusok
- Szakmai konfliktusok

### c) Tanár–diák konfliktusok. Formái:

- Órai zavaró magatartás (rendetlenkedés)
- Szóváltások
- Tettelegesség

---

<sup>1</sup> HERCZOG Mária és LOVAS Zsuzsa, *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*, (Budapest: Múzsák Kiadó, 1999)

d) Tanár–szülő konfliktus. Formái:

- Elvárások ütközése mindkét irányból
- Szülő alárendelt viszonyba kerül a tanárral szemben
- Megrendelői attitűd a szülők részéről
- „Egymásra mutogatás”<sup>2</sup>

### 2. Az iskolai gyakorlat jellemzői

A tapasztalataim alapján az *állami fenntartású iskolákban* pályázatok által több pedagógus vett részt konfliktuskezelő tréningeken, de ezek nem az egész nevelőtestületre terjedtek ki. 30 órás képzések által nem lehet elmélyíteni az ismereteket, de szemléletformálásra ez is megfelelő. Bár a kerettanterv nem tartalmazza a konfliktuskezeléshez szükséges kompetenciák fejlesztését, mégis vannak olyan iskolák, ahol fontosnak tartják a tanulók ismereteinek bővítését is, és beépítik a mindennapi gyakorlatba (például EMK a Göcsej Kapuja Baki Általános Iskolában).

Az *alternatív iskolákban* már jobb a helyzet, a szűkebb és a tágabb közösségben való együttélés fontos terepe a szociális tanulásnak. A pedagógusok a tudatos konfliktuskezeléssel mintát adnak, és első osztálytól konfliktuskezelő technikákat tanítanak a diákoknak. Felső tagozatra a tanulók képessé válnak a konfliktusok kezelésére, önreflexióra, problémaközpontú vitára.

### 3. Hatékony konfliktuskezelési technikák az oktatásban

- Mediáció a köznevelés szereplői között
- Kortárs mediáció – az erre kiképzett diákok kerülnek mediátori szerepbe, ezáltal a diákok bevonódnak saját ügyeik intézésébe, és korai fázisban tudnak beavatkozni a folyamatba, tapasztalatokat szerezhetnek a konfliktusok demokratikus megoldásában.
- „Szemtől szembe” módszer – a megfelelő viselkedésre való motiválás nem a pedagógus jutalmazó és büntetőmagatartása, hanem a közösség szabályozó szerepe által valósul meg.<sup>3</sup>
- Erőszakmentes kommunikáció – négy alkotóeleme van: 1. adott helyzet megfigyelése, 2. a megfigyelés során keletkezett érzések, 3. az érzésekhez kapcsolódó szükségletek, 4. kérés.

---

<sup>2</sup> BIRLONI Szilvia és SÍK Eszter, *Iskolai konfliktusok*, (Budapest: OFI Human Profess Kft., 2013) Online: ofi.hu – 2019. november.

<sup>3</sup> BIRLONI-SÍK, *Iskolai konfliktusok*, i.m.

– Támogató hospitálás – Egy tanár szakmai problémájának megoldása kollegája segítségével.<sup>4</sup>

### 4. A vizsgálat bemutatása

A szakirodalom alapján az alábbi hipotézisek fogalmazódtak meg bennem:

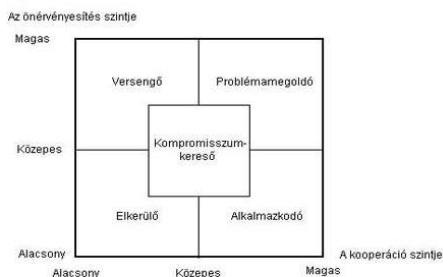
**H1:** A pedagógusok a konfliktuskezelési stratégiák közül előnyben részesítik a nyertes-nyertes játszmákat, és az önérvényesítés mellett együttműködésre is töreksenek.

**H2:** A pedagógusok konfliktusok esetében nem használják ki szerepükből adódó dominanciájukat, és nem csak saját érdekeiket képviselik

**H3:** A pedagógusok szembenéznek a konfliktusokkal, és minden esetben nyíltan kifejezik véleményüket.

### A konfliktuskezelés Thomas-Kilmann modellje

A konfliktusok kezelésével kapcsolatban többféle kutatás indult el az elmúlt 50 évben. A legismertebb konfliktuskezelő modellt Kenneth L. Thomas és Ralph H. Kilmann alkotta meg 1974-ben. A modellhez tartozó kérdőív 30 állításpárt tartalmaz, a kitöltő választhat az A és B állítás közül. A kitöltők képet kaphatnak a saját, ösztönösen használt konfliktuskezelési stratégiáikról, és azokról is, amelyeket alig, vagy egyáltalán nem alkalmaznak. A konfliktuskezelés öt módja a modell alapján az önérvényesítés és az együttműködés dimenziójában:<sup>5</sup>



Thomas és Kilmann konfliktuskezelési modellje (Kulikné 2003, 597. o. alapján)

<sup>4</sup> BIRLONI-SÍK, *Iskolai konfliktusok*, i.m.

<sup>5</sup> CSEMÁNÉ VÁRADI Erika és GILÁNYI Eszter, *Alternatív vitarendezés*, (Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó, 2011) Online: tankonyvtar.hu – 2015. november.

## A konfliktuskezelés módjai a pedagógiai gyakorlatban

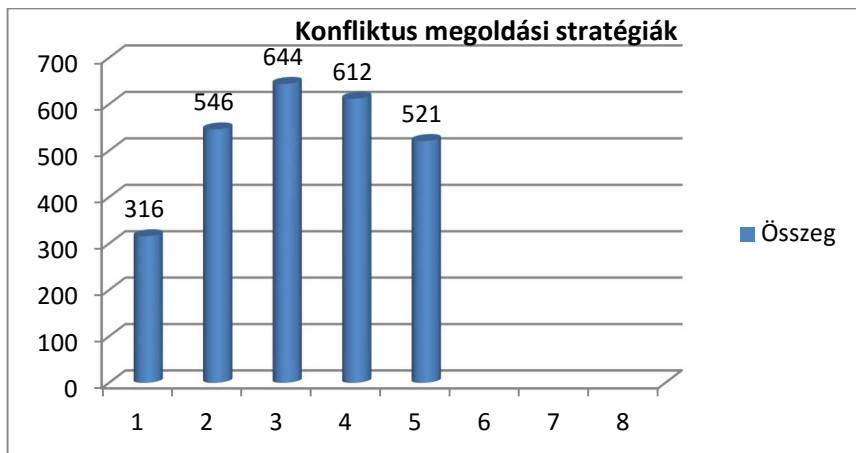
### 5. Eredmények és azok értékelése

Mindenki képes alkalmazni mind az öt konfliktuskezelési módot, azonban az öt közül némelyiket gyakrabban használjuk, míg másokat csak időnként. Nincsen jó vagy rossz megoldási mód. A neveltetésünkön, a szocializációnkon túl a helyzet, a konfliktus, és a partnerünkkel való viszonyunk is befolyásolja, hogy melyik megoldási módot fogjuk használni.

A kérdőív felvétele 3 általános iskolában (Tiszaújváros, Mezőcsát, Girincs) történt meg, összesen 88 pedagógus töltötte ki a kérdőívet. A vizsgálat nem reprezentatív, de a kapott adatokból az alábbi következtetéseket lehet levonni:

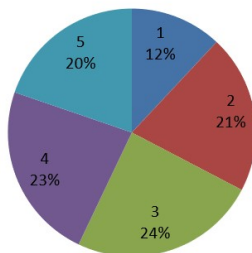
A kitöltött kérdőívek eredményeit megoldó kulcsban rögzítették a pedagógus kollégák.

A kapott számszerű értékek összesítése után az alábbi eredmények születtek:



1 - Versengés, 2 - Problémamegoldás, 3 - Kompromisszumkeresés, 4 - Elkerülés, 5 - Alkalmazkodás

### Összeg százalékos arányban



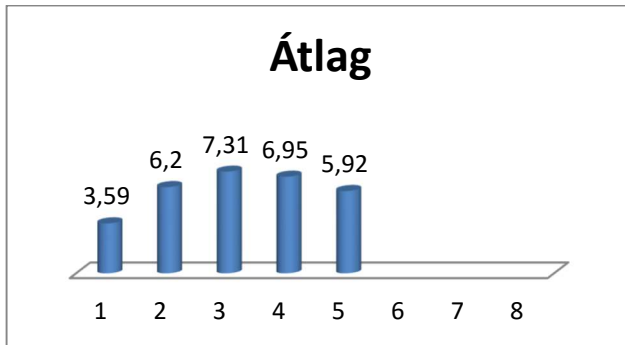
1 – Versengés, 2 – Problémamegoldás, 3 – Kompromisszumkeresés, 4 – Elkerülés, 5 – Alkalmazkodás

A grafikonokból látható, hogy a kapott eredmények alapján a kérdőívet kitöltő pedagógusok legnagyobb arányban konfliktushelyzetben a Kompromisszumkeresést választáná. Ettől 1%-kal marad el az Elkerülő megoldási mód. A Problémamegoldást és az Alkalmazkodást közel hasonló arányban választánák. Legkevésbé jellemző a Versengés a pedagógusokra.

Az eredményekből látható, hogy a vizsgálatban résztvevő pedagógusok törekszenek arra, hogy kölcsönösen elfogadható megoldásokat találjanak, olyanokat, amelyek részben kielégítik a felek érdekeinek egy részét. Lehetőleg azonnali megoldási módokra törekszenek. Az ügy is fontos számukra, és a partner is. Azonban a probléma újra felmerülhet, és foglalkozni kell vele, miután nincsen kezelve az összes vonatkozása.

Az elkerülő konfliktuskezelés meglepően magas a pedagógusoknál. Az elkerülő magatartás során a személy nem érvényesíti sem a saját, sem mások érdekeit. Úgy gondolja, jobb kimaradni a konfliktusból, bár az ezáltal nem oldódik meg. Sokszor azért tesznek így az ezt választók, mert alulértékelik magukat, és nem gondolják, hogy méltók lennének a megoldásaik arra, hogy mások is alkalmazzák azokat. Ezért aztán még a kifejtésük előtt lemondanak róluk. Sok esetben nem érdekli az elkerülést alkalmazókat sem az ügy, sem a partner.

Ez utóbbi megoldási mód nem olyan megoldási mód, amelyet mintaként kellene követniük a tanulóknak. Mivel ez az öt megoldási mód közül a második nagyságúként jelenik meg, elgondolkodtató, hogy a pedagógusok ki tudnak-e állni az érdekeikért, vagy tehetetlen elszenvetői azoknak a konfliktushelyzeteknek, amelyekbe pedagógusszerepük folytán kerülnek bele?



1 - Versengés, 2 - Problémamegoldás, 3 - Kompromisszumkeresés, 4 - Elkerülés, 5 - Alkalmazkodás

A Problémamegoldás is több kollégánál felmerül lehetséges megoldási módként. A résztvevő törekszik a másokkal való együttműködésre, a közös maximális érdekek megvalósulása érdekében. Kölcsönös megelégedettséggel zárul a konfliktus.

Az Alkalmazkodás kisebb mértékben marad el a Problémamegoldástól. Az alkalmazkodó inkább lemond a saját érdekeiről, és hozzájárul a másik érdekeinek érvényesüléséhez.

A Versengő megoldási módot a vizsgálatban résztvevők a legkevésbé használják. A saját érdekek érvényesítése a partner ellenében, átlag alatti módon jellemző rájuk.

A fentiek alapján az alábbi következtetések vonhatóak le:

A vizsgálatba bevont pedagógusok a vizsgálatban kapott eredmények szerinti átlagos mértékben használják a konfliktuskezelési megoldási módok közül a Kompromisszumkereső, az Elkerülő, a Problémamegoldó, az Alkalmazkodó megoldási módokat, és átlag alatti mértékben használják a Versengő megoldási módot. Indokolatlanul magas az Elkerülés használata, aminek oka ebből a vizsgálatból nehezen állapítható meg, további vizsgálatokra van szükség. Azonosulási mintaként az önérvényesítés és együttműködés együttes mintáinak kellene nagyobb részben előtérbe kerülnie.

A felvetett hipotézisekre az alábbi válaszok adhatók:

*H1: A pedagógusok a konfliktuskezelési stratégiák közül előnyben részesítik a nyertes-nyertes játszmákat, és az önérvényesítés mellett együttműködésre is töreksznek.*

A vizsgálat alapján a hipotézis részben igazolódott, és átlagos arányban használják a pedagógusok a Kompromisszumkereső és a Problémamegoldó konfliktusmegoldási módokat.

*H2: A pedagógusok konfliktusok esetében nem használják ki szerepükből adódó dominanciájukat, és nem csak saját érdekeiket képviselik.*

A vizsgálat alapján a hipotézis igazolódott, mivel a konfliktuskezelő stratégiák közül a Versengő megoldási módot a vizsgálatban résztvevők átlagához viszonyítva a legkevésbé választanák.

*H3: A pedagógusok szembenéznek a konfliktusokkal, és minden esetben nyíltan kifejezik véleményüket.*

Ez a hipotézis nem igazolódott, magas arányban alkalmazzák az elkerülő stratégiát a vizsgálatban résztvevők. Felmerül, hogy ez a „feladás állapota”? Úgy érzik a pedagógusok, hogy a helyzet reménytelen, nincs megoldás, ezért sok esetben nem is tesznek erőfeszítéseket? A kérdések megválaszolásához további vizsgálatok szükségesek.

### 6. Következtetések

A konfliktusmegoldási módok megtanulása során az azonosulási mintát legelőször a családból, elsősorban a szülőktől veszi át a gyermek. Utána az óvodában, majd az iskolában a pedagógusoktól látott minták a meghatározóak. Kérdés az, hogy jó mintákat látnak-e gyerekek, és az ehhez társuló kommunikációs minták mennyire segítik majd a felnőttkorban használt konfliktuskezelést.

A pedagógusok is saját mintákat hoznak magukkal. A pedagógusképzésben önismereti szinten megjelenik a konfliktuskezelés, de ennek elmélyítésére nincsen idő. Új megoldási módok (például mediáció) megtanulására nincsen lehetőség.

A legtöbb iskolában a tanulók számára a tananyagban a szociális kompetenciák fejlesztése csak szűk körű, kevésbé irányul a konfliktusok kezelésére.

A tapasztalatok alapján is elmondhatjuk, hogy az iskolák többségében nem foglalkoznak azzal, hogy a tanulók megismerjék a konfliktuskezelő technikákat. A problémát növeli, hogy a pedagógusok nagy része sem ismeri ezeket a technikákat.

A jövőt tekintve fontos lenne, hogy a tanulók számára minél szélesebb körben bekerüljenek a tananyagba az ilyen irányú szociális kompetenciák fejlesztése is.

Mindezek alapján az alábbi javaslatok tehetőek:

1. Törekedni kell a pedagógusok konfliktuskezelési készségeinek folyamatos fejlesztésére.
2. Törekedni kell a pedagógusok kommunikációs készségeinek fejlesztésére.

## A konfliktuskezelés módjai a pedagógiai gyakorlatban

---

3. A pedagógusképzésben hangsúlyosabb szerepet kell kapnia az alternatív vitarendezés különböző formáinak, különös hangsúllyal a mediáció el-sajátítására. Lehetőséget, időt kell adni a rossz stratégiák leépítésére, mire kikerülnek a hallgatók az iskolákba.
4. A gyerekek empatikus készségeinek fejlesztése legjobban az óvodás és az alsó tagozatos korban tud megvalósulni. Meg kell tanítani a gyerekeket az érzelmek verbális kifejezésére, és mások érzelmeinek megértésére.
5. A kommunikáció fejlesztésére nagyobb hangsúlyt kellene fektetni a tanulók irányába.
6. Már első osztályos kortól folyamatosan kell fejleszteni azokat a szociális kompetenciákat, amelyek a konfliktuskezelést segítik.
7. Szükséges lenne, hogy minden iskolában legyen olyan szakember, aki ki van képezve mediáció lefolytatására, és a mediáció beépülne a mindennapi gyakorlatba.