

2010 szeptemberében lehetőségem nyílt a TÁMOP pályázat keretében, hogy gyógytestnevelést tanuljak a Semmelweis Egyetem Testnevelés és Sport Tudományi karán. A diplomamunkám témájaként a konfliktus-kezelést választottam, mert nagyon fontosnak tartom a konstruktív konfliktus kezelés technikájának megtanulását. Erről szeretnék egy kis ismertetést adni.

2.2.A konfliktusokról általában

A szótári meghatározás szerint a „ konfliktus” a latin conflictus –összecsapni- szóból származik. Szinonimái: nézeteltérés, háború, harc, összeütközés. A pedagógia elmélete csak a hatvanas évektől foglalkozik a konfliktussal, mint önállókategóriával, s csupán az utóbbi évtizedekben alakult ki a konfliktus pedagógia, mint önálló diszciplína. Létrejötté elsősorban a nevelő és a nevelt, iskolai viszonylatban a pedagógus és a diák megváltozott kapcsolatának köszönhető. ***Az emberi kapcsolatainkban alkotott modellünkben akkor beszélünk konfliktusról, amikor harcokra és összeütközésekre kerül sor két vagy több ember között, amikor viselkedésük akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését, vagy amikor értékrendjük különböző.***

(Gordon) A konfliktusok minden napi életünkben elkerülhetetlenek, de a konfliktusok gyakorisága nincs összefüggésben az adott kapcsolat életképességével és kielégítő voltával, ami azonban nagyon fontos a megoldatlan konfliktusok száma és a konfliktusok megoldására alkalmazott módszerek.

A konfliktusok minden nap elő fordulhatnak és ha nem megfelelően kezeljük, megkeserítik az életünket és állandó belső feszültséget okoznak. A konfliktusokat általában zavaró, fenyegető és fájdalmas eseményként éli át az ember. Ennek megfelelően sokan megpróbálják elkerülni a konfliktusszituációkat. Amennyiben ez nem sikerül, és a konfliktus mégis kibontakozik, gyakran veszekedésbe, hatalmi harcba torkollik. Az adott konfliktusok háttérébe különféle érdekek és szükségletek húzódnak. Az érdekeknek és szükségleteknek lehet érzelmi gyökere (pl, szeretet igény, vágy a biztonságra, az elismerésre, az elismerésre). Gyakran félreértések vagy egyéb kommunikációs problémák rejlenek az ütközés háttérében, vagy egyszerű információhiány befolyásolja a konfliktus kezelését. Esetenként a mikro- vagy a makrostruktúrában található a konfliktus gyökerei. Ilyenek lehetnek az összezártság vagy éppen a túl nagy távolságok, a környezeti tényezők, a gazdasági vagy szociális természetű igazságtalanságok, politikai csatározások, a külső szabályozás merevsége vagy áttekinthetetlensége, esetleg hiánya. A tényleges konfliktusok háttérében különböző okok állhatnak. Adódhatnak érdekek, érzések különbözőségéből, kapcsolati és interperszonális problémákból, kommunikációs zavarokból, rosszul áramló információkból, szemlélet módból és strukturális feltételekből.(Szekszárdi Júlia)

Horváth- Szabó Katalin (1997) szerint:

Beszélhetünk intrapszichés konfliktusról, ha a személyiségen belül keletkezik a konfliktus. Ambivalens, egymásnak ellent mondó érzelmek, egymást kölcsönösen kizáró célok, viselkedés minták, cselekvések között kell választani.

Interperszonális konfliktusról beszélünk akkor, ha személyes kapcsolatban álló személyek, vagy csoportok között alakulnak ki konfliktusok. Ezek a konfliktusok a legszélesebb skálán mozognak a kapcsolatok intimitásfokától függően: családi, párkapcsolati, baráti, vagy munkahelyi iskolai helyzetben fordulnak elő. Ezek meghatározzák a konfliktusok érzelmi-indulati telítettségét, jellegét, érzelmi feszültségét is.

Társadalmi konfliktusokról a társadalom nagyobb csoportjai, illetve népcsoportok, nemzetek között alakulnak ki. A társadalmi konfliktusok igen erősen befolyásolják az abban résztvevő, vagy hatásait elszenvedő egyének intra –és interperszonális konfliktusait is.

Természetesen a konfliktusok szintjeinek elkülönítése csak elméleti szinten lehetséges, hiszen az interpreszonális és a társadalmi konfliktusok hatásait mindig az adott személyiség éli át. A konfliktusok az egész személyiséget érintik, érzelmeket, indulatokat, cselekvéseket vagy éppen tehetetlenséget indukálva benne. Az egyén konfliktusairól azonban szűkebb és tágabb környezete is értesül. Vagy verbális kommunikáció, vagy csak a metakommunikáció szintjén, de mindenestre befolyásolja vagy meg is változtatja környezetének hangulatát. Ekkor már a megváltozott légkör hat vissza az egyénre, újabb hatásokat, reakciókat kiváltva. Még az interpszichés konfliktusok is érintik az egyén kapcsolati rendszerét, oda-és vissza hatások jönnek létre, így valójában minden konfliktus valamilyen szinten tranzakcionális jellegű.

A pedagógusok a minden napi életben munkájából kifolyólag nagyon gyakran kerülnek konfliktus helyzetbe, de a konfliktusokba való beavatkozásnak hatékony lehetőségei vannak. Ha a pedagógus megtanulja a kreatív és erőszakmentes konfliktuskezelést, akkor a konfliktus konstruktívvá válhat a számára.

Thomas Gordon szerint a pedagógusoknak meg kellene tanulni a konfliktus megoldás vereségmentes módszerét, amelyben a konfliktus résztvevői egyesült erővel kutatják a mindkettőjük számára elfogadható megoldást-olyat, amely egyikük vereségét sem jelenti. A

konfliktusok elkerülésének egyik hatékony módszer, ha pedagógusok a kommunikációs gátak helyett megtanulják az aktív hallgatás az én- közlés módszerét. Az iskolai konfliktusok felosztása

Horváth-Szabó Katalin (1994) szerint a következők:

Érdek, szükséglet és célkonfliktusok

Az érdeellentétek megjelenhetnek konfliktus forrásként a pedagógusok közötti kapcsolatokban és a gyerek pedagógus kapcsolataiban is. A legtöbb tanár úgy gondolja, hogy céljai megegyeznek a gyerekek céljaival. De ez sokszor nem így van. A hosszú távú célok a gyerekek számára nem cél a rövid távú célok pedig ütközhetnek pillanatnyi szükségleteikkel, céljaikkal.(Acsai Irén)

Strukturális konfliktusok

Az értelmes közös megegyezésen alapuló elfogadható és betartható szabályok csökkentik a konfliktusok kialakulásának a lehetőségét és a gyermek személyisége szempontjából is jelentősek A szabály biztonságot jelenthet, és egyben a gyermek norma követő viselkedésének a belülről szabályozottság fejlődését is szolgálja.

Értékkonfliktusok

A gyerekek személyiség fejlődése szempontjából lényeges azoknak a konfliktusoknak a kezelése, amelyek a különböző társadalmi, etnikai csoportokból származó gyerekek között, illetve nevelők és neveltek között kialakulnak.

Kapcsolatzavarból kialakuló konfliktusok. Viszonykonfliktusok

A tanárok és a diákok között kialakuló konfliktusok többsége a kapcsolatra vonatkozó szabályok eltérő értelmezéséből, ismeretének hiányából vagy be nem tartásából ered.

A viszonykonfliktusokhoz sorolhatók azok a konfliktusok is, amelyekben a személy, vagy csoport identitása, önértékelése forog kockán. Ezek a konfliktusok érzelmileg telítettek, bennük foglaltatik a bizalom az elfogadás, a biztonság szükséglete is.

A.C. Filley azt írja, hogy az ember viselkedését konfliktus helyzetben az önérvényesítés és önálávetés illetve az eredmény irányultság és a kapcsolat irányultság dimenziói mentén lehet jellemezni. Az önérvényesítő magatartás az egyén igényeinek, vélt vagy valódi érdekeinek

megfelelően törekszik elképzeléseinek, döntéseinek megvalósítására, és közben kevés figyelmet szentel mások érdekeinek, szándékainak, törekvéseinek.

Az önalávető magatartás ezzel szemben a másik szándékainak, törekvéseinek a megvalósulását segíti, miközben az egyén saját érdekeit, elképzeléseit, törekvéseit elnyomja.

Az eredmény irányultság attitűdje erős hajtóerő, és sikerre, győzelemre, jó teljesítményre mozgósítja az embert.

A kapcsolat irányultságot viszont főként a másokkal kialakítandó jó kapcsolat motiválja, aminek érdekében az érintett személy hajlandó lemondani a saját érdekeiről, elfogadni a másik fél szempontjait, szükségleteit, törekvéseit.

A fenti személyiségdimenziók mentén öt konfliktus –megoldási stratégia írható le: a versengő, az alkalmazkodó, az elkerülő, a kompromisszumkereső és a problémamegoldó.

Az emberek többsége mind az öt stratégiát alkalmazza. Ez önmagában természetes és az egyes stratégiák önmagukba nem minősíthetők, mindenkor az adott helyzet függvénye, hogy melyik mennyire bizonyul hatékonyak. (Acsai Irén)

a) Versengő stratégia

A konfliktustusban érintettek önérvényesítésre, szándékaik, elképzeléseik olykor erőszakos megvalósítására törekszenek. A konfliktushelyzetet hatalmi harcként értelmezik, győzelemre, gyakran a másik fél legyőzésére törnek. A győzelem igényét nagyon sokféle tényező (temperamentum, félelmek, hiedelmek,) motiválhatja. Gyors cselekvést igénylő helyzetekben, krízisekben, veszélyelhárításnál a szakértelem, a több információ, tapasztalat birtokában szükségszerű lehet ennek a stratégiának az alkalmazása. A konfliktushelyzetek többségében azonban általában e mód hátrányai mutatkoznak meg. Az ilyen stratégiát alkalmazó egyén ráerőlteti saját akaratát a másokra, nem veszi figyelembe mások érzéseit, rivalizál, behódolást erőszakol ki. A vesztes vissza akar vágni, igazságtalanságot érez, míg a győztes erősnek érzi önmagát.

A versengő stratégia talán legnagyobb hátránya, hogy a győztes mellett mindig van vesztes is. A vesztes állapot, a legyőzöttség pedig feszültségekkel jár, hiszen a győzelemre törekvés gyakran kíméletlen. A ma vesztese holnap feltételezhetően megtagadja a kooperációt.

b) Alkalmazkodó konfliktus-megoldási stratégia

Az e stratégiát választó ember félelemből, kényszerből, esetleg tapintatból adja fel saját elképzeléseit, olykor megfontolt döntés után segíti a másik felet céljainak megvalósításában, szükségletei i kielégítésében. E stratégiának a nevelésben betöltött szerepe és hatása attól függ, hogy ki és miért alkalmazza: például a pedagógus tudatos döntéssel, vagy a gyermek félelemből, kényszerből, önállótlaniságból. Megeshet, hogy a pedagógust az motiválja saját közvetlen elképzelései feladatára, hogy tanítványainak lehetőséget adjon önmaguk kipróbálására, önálló döntés gyakorlására. Az aszimmetrikus kapcsolatokban az erősebb, hatalommal bíró részéről kikényszerített alkalmazkodás a harmonikus személyiség autonómiai megvalósulását veszélyezteti.

Az önálvétést gyakran kísérő feszültség abban az esetben, ha az alkalmazkodás nem saját döntésen alapult, gyakran aránytalanul erős indulati reakciókat válthat ki. Sok esetben a kiszabaduló indulatokat az adott helyzet kialakulásában vétlen személy szenved meg. Ez történik például akkor, amikor a tanulókat rettegésben tartó tanár órája után egy engedékenyebb kollégája lép az osztályba, és neki kell szembesülnie az előző órán kényszerűségből elfojtott feszültség kirobbanásával. Az alkalmazkodó konfliktuskezelést alkalmazó személyre jellemző, a pozitív viselkedés, sokszor igent mond, a beszédmódja alázatos, hatása a személyiségre: kisebbségi érzés, kívülállónak érzi magát.

c) Elkerülő konfliktus megoldási stratégia

A konfliktusszituáció elkerülése gyakori konfliktus elkerülési stratégia. Az adott helyzetből való kilépést sok minden motiválhatja: közömbösség, túlságosan mély sértettség, a probléma alábecsülése, a konfliktuspartnerrel kialakult kapcsolat minősége, jelentősége az érintett szemében. A hagyományosan tekintélyelvű iskola - rejtett tantervével mindenképpen – arra neveli a gyerekeket, hogy igaza biztos tudatában sem érdemes igazának védelmére kelni. A diákok sok esetben éppen ezért alkalmazzák a az elkerülő stratégiát. Alkalmazásában szerepet játszhat a mindenáron való béke, a látszatharmónia megőrzésének igénye is, illetve a félelem a heves összecsapásoktól. A kívülmaradás azonban azt a veszélyt hordozza, hogy az érintett a későbbiekben sem tud majd beavatkozni a dolgok

további menetébe, s a folyamat érthetlenné válik számára. Előfordulhat az is, hogy a másik fél (tanítvány, szülő, kolléga, jó barát) igényelné a véleményünket, s bizonytalanságot, feszültséget okozhat benne, hogy nincs módja ezt megismerni. A diákok esetében például gyakran okoz bizonytalanságot, vezet frusztrációhoz, ha nincsenek tisztában a pedagógus velük kapcsolatos véleményével, ő nem mondja el nekik, hogy az adott konfliktusszituáció kapcsán mit gondol, mit érez.

A feszültségek titkolása, a probléma szőnyeg alá söprése tovább azzal a veszéllyel jár, hogy fontos problémák tisztázatlanok maradnak, a szemben álló feleknek nincs alkalmuk tisztába jönni a másik véleményével, érzelmeivel, s a lappangó problémák ott és akkor törnek majd elő, ahol és amikor azt senki sem várja. Ilyenkor a helyzet váratlansága s gyakran erős indulati töltése miatt szinte lehetetlen a manifesztálódó konfliktus érdemi kezelése.

Olykor indokolt a probléma megkerülése, ha például a pedagógus úgy látja, hogy az adott pillanatban nincsen ereje megküzdeni az adott problémával, vagy úgy véli, hogy a feszültségek csak elmélyíti, ha foglalkozik vele.

d) Kompromisszumkereső konfliktus megoldási stratégia

A konfliktusban érintettek célja kompromisszumos megoldás esetén olyan megegyezés keresése, amely mindkét fél számára elfogadható. Ez a megoldás a szimmetrikus kapcsolatban állók gyakori stratégiája, esetenként az egyetlen közvetlenül megvalósítható megoldás lehet. Segítségével átmeneti erőegyensúly teremthető a felek között. Ez esetben nincs győztes és vesztes: a felek megállapodnak valamiben, aminek során mindenki egyformán jól, illetve rosszul jár. A lényeg, a körülmények tudomásulvétele (esetleg távlati megváltoztatása), és az egymás iránti korrektség (a fair magatartás). Amennyiben valamelyik fél megszegné a megállapodást, az erőegyensúly felborul, s további feszültségek keletkezhetnek. Az okos (nem önfeladó, nem elvtelen, hanem a szükségszerűséget felismerő) kompromisszum sajátos átmenetet jelent a versengő és a kooperatív stratégiák között.

e) Problémamegoldó stratégia

A problémamegoldó stratégia lényege, hogy a résztvevők a probléma együttműködésén alapuló megoldásra törekszenek, és ebben mindkét fél érdekei igényei, szándékai, elképzelései figyelmet kapnak. A felek kölcsönösen biztosítják egymás önérvényesítését, vállalva, elfogadva a szükség szerinti önalávetést. Ez a stratégia együttműködést igényel, nyitottságot, toleranciát, empátiát feltételez. A közös megegyezésen, elfogadáson alapuló megoldás megvalósítására mindkét fél elkötelezett, érdekelt. Egymás mélyebb megismerése, a szándékok, igények, elképzelések megosztása során a személyes kapcsolat szorosabbá válhat, és lehetőség nyílik egymás eddigi nem ismert értékeinek felfedezésére. Mivel ez esetben nincsenek győztesek és vesztesek, ezt az eljárást győztes/győztes stratégiának is szokták nevezni. (Szekszárdi Júlia)

Az erőszakmentes konfliktuskezelés a pedagógusok számára nagyon fontos és környezetemben egyre több pedagógus alkalmazza. Az iskolánkba bevezetett dráma órák és dráma szakkör pedig a tanulóknak nyújt nagy segítséget abban, hogy ismerjék és vállalják önmagukat, legyenek képesek eredményesen kommunikálni, rendelkezzenek minél szélesebb metodikai eszköztárral, legyenek készek és képesek másokkal együttműködni. Rudas János: Delfi örökösei és Szekszárdi Júlia: Utak és módok című könyvei nagy segítséget nyújtanak ebben.

2.2.3. A konfliktus kezelés gyakorlata

A konfliktus jelenléte ma már evidenciának számít. A harmóniára törekvés során éppen a feszültségek megszüntetésének szükséglete váltja ki azt az erőfeszítést az egyénből, csoportból, társadalomból, amely biztosítja a továbblépés dinamikáját. A konfliktusok egy része tehát **elkerülhetetlen**.

Nehezen képzelhető el konfliktusok nélkül a serdülés időszaka. Erre a pedagógusnak fel kell készülnie. A felnőttekről való leválás párhuzamosan a hozzájuk való ragaszkodással és az általuk nyújtott biztonság igényével éppen azokkal fordítja szembe a kamaszt, akikhez a legjobban kötődik. Bármilyen nehéz is a serdülés időszaka, feltételezhetően csak abból a fiatalból lesz harmonikus felnőtt, aki átesik ezen a krízisen, aki megtanul felelőséggel dönteni, vállalni döntései kockázatát, következményeit.

Életkori sajátosságokból, csoporthelyzetekből, társadalmi állapotból többségükben elkerülhetetlen konfliktusok mellett léteznek olyanok is, amelyek elkerülhetők, s a pedagógusoknak törekednie kellene ezek megelőzésére.

2.2.4. Konfliktusok a mai magyar iskolákban

A pedagógiai gyakorlatban előforduló konfliktusoknak az utóbbi években nem csupán a száma nőtt meg, hanem tartalmuk lett összehasonlíthatatlanul változatosabb, ezért a konfliktusok konstruktív kezelésében való jártasság különösen nagy szerepet játszhat az iskola életében. Egyes pedagógus nagyon sokat tehet saját közvetlen környezetének alakítása, saját személyisége, kapcsolatrendszere, tudatos alakítása érdekében. Nagymértékben növeli ebbéli mozgásterét, ha képes megfelelően kezelni a pályáján előforduló konfliktushelyzeteket, meglátni és kihasználni az ezekben rejlő nevelési lehetőségeket, s tanítványait felkészíti saját problémáik, kudarcaik, konfliktusaik feldolgozására.

A konfliktuskezelés ősi típusai helyett (A szemet szemért, fogat fogért, aki megdob kővel, dobd vissza kenyérrel, kard által vész, aki kardot ragad) ma már törekvés van arra, hogy konfliktuskezelő tréningeken a pedagógusok elsajátítsák a konstruktív probléma megoldáshoz szükséges képességeket. Ilyenek Csendes Éva Életvezetési stílusok tanfolyamai. Ezzel párhuzamosan egyre erősödő igényné vált az iskolai nevelésben az olyan program, amely alkalmassá teszi a tanulókat a konfliktusok erőszakmentes, konstruktív kezelésére. Erre nagyon jó program az egyre több iskolában beinduló dráma órák és dráma szakkörök. (www.ofi.hu/tudastar/konfliktuskezelés A konfliktuskezelés gyakorlata)

Vasné Iván Györgyi

Nyíregyháza, 2011-12-16