

## **II. RÁKÓCZI FERENC KÁRPÁTALJAI MAGYAR FŐISKOLA**

### **Konfliktuskezelés az oktatásban. A konstruktív konfliktuskezelés megalapozása.**

Főiskolai jegyzet

Készítette: Gávriljuk Ilona

2020

Beregszász

## **Tartalom:**

### **Bevezető**

### **I. A konfliktus fogalmának elméleti meghatározása**

#### **1.1. A konfliktus fogalma**

#### **1.2. A konfliktusok klasszifikációja és dinamikája**

#### **1.3. Az érzelmek és a krízisek szerepe a konfliktusban.**

#### **1.4. A stressz szerepe a konfliktusban**

### **II. Konfliktuskezelés az oktatásban**

#### **2.1. A pedagógiai konfliktusok jellemzői**

#### **2.2. Személyközi kapcsolattípusok az oktatási rendszerben, és ezek hatása a konfliktusok kialakulására**

#### **2.3. A pedagógiai konfliktusok osztályozása**

#### **2.4. Személyiségtorzulások és viselkedészavarok a konfliktusban**

#### **2.5. A pedagógiai konfliktusok kezelése és megoldása**

### **III .Kommunikáció és konfliktuskezelés a pedagógiai konfliktusokban**

### **Összefoglaló**

### **Irodalomjegyzék**

## Bevezető

*„ Közted, és köztem igény-konfliktus van. Én tiszteletben tartom a te igényeidet, de tekintettel kell lennem a saját igényeimre is. Nem használom a hatalmat feletted, hogy nyerjek és te veszíts, de nem engedhetem meg azt sem, hogy te légy a győztes az én vereségem árán. Állapodjunk hát meg, hogy együtt keressük azt a megoldást, amely kielégíti mindkettőnk igényeit, és így senki nem veszít.”*

Thomas Gordon

A konfliktus a latin *confligo* - összevet, (fegyveresen) összecsap, megütközik, perlekedik - egyének vagy társadalmi csoportok közötti olyan ütközés, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg (Szekszárdi 1995, 1996, 2002).

Harcra, összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző. Tehát a konfliktus sajátja az ütközés, a feszültség, és az érdekellentét, ami ezt kiváltja (Pedagógiai lexikon II., 1970).

Konfliktus nélkül nincs élethelyzet, a konfliktus az emberek életében elkerülhetetlen.

A konfliktus a mindennapi élet, része, minden életkorban és élethelyzetben megjelenhet, ezért nem kiküszöbölésére, hanem megelőzésére és hatékony kezelésére kell, hogy készen álljunk. Alapvető konfliktuskezelési szokásainkat, technikáinkat a családi szocializáció során szerezzük meg, melyek folyamatos alakítására van szükség a későbbi helyzetek hatékony megoldása érdekében. Konfliktusmegoldási hatékonyságunk attól is függ, mennyire vagyunk érzékenyek rá, mennyire vagyunk hajlamosak elkerülésére, vagy épp keressük az ilyen helyzetek izgalmát. A tömegkommunikáció napjainkban végképp elkerülhetetlenné teszi a konfliktusok érzékelésének elkerülését. (Csepeli, 1997)

A konfliktusokat az oktató-nevelő folyamat szolgálatába kell állítani a jelenlegi pejoratív értelmezés ellenére. A konfliktus legyen egy eszköz a pedagógus kezében arra, hogy felszínre kerüljenek azok a hiányosságok, rejtett törekvések és szándékok, amelyek megmérgezik a kapcsolatokat. A konfliktusok megjelenését, minden esetben, a változásra való igény idézi elő. Ennek érdekében meg kell ismernünk a konfliktusok kialakulásával, folyamatával, tendenciáival, körülményeivel kapcsolatos törvényszerűségeket természetét. A konfliktusok kezelése érdekében el kell mélyíteni ismereteinket önmagunk erősségeiről, gyengeségeiről, a sztereotípiák és emberi játszmák hatásmechanizmusairól.

A pedagógus, szakmai feladataiból adódóan, különböző életkorú személyekkel, csoportokkal fejt ki pedagógiai tevékenységet, ezért elengedhetetlen elvárás vele szemben, hogy mély önismerete és emberismerete legyen. A hatékony pedagógiai tevékenység szempontjából elengedhetetlen, hogy

a pedagógus ismerje és felismerje a különböző életszakaszok változásainak jellegzetességeit, az élethelyzetekben megjelenő pszichológiai reakciók törvényszerűségeit, hogy megfelelő szintű ismeretekkel rendelkezzen a konfliktuskezelési stratégiákról, a konfliktus folyamatában alkalmazott, kommunikációs és mentálhigiénés eszközökről, valamint arról, hogy tudatosan tudja alkalmazni a konstruktív konfliktuskezelési módszereket és technikákat, ezzel segítve a pedagógiai környezet pozitív légkörének megteremtését. A pedagógus által alkalmazott konstruktív konfliktuskezelési kultúráján keresztül tudja a leghatékonyabban elsajátítani és önmaga számára kialakítani az asszertív kommunikáció és az asszertív viselkedés technikáit. Ebben kíván tudásalapot nyújtani ez az ismeretanyag.

## I. A konfliktus fogalmának elméleti meghatározása

Minden emberi érintkezés magában hordozza a konfliktus kialakulásának lehetőségét, bármelyik életkorban és élethelyzetben megjelenhet. A konfliktus olyan ütközés, amelynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe. Az emberi együttélés elkerülhetetlen velejárója. Kialakulhat személyek között, egy személy és egy csoport között, csoportok között, valamint személyen belül is. Gyakran erős érzelmi töltete van, ami heves indulatok kiváltója. Gyakoriságának döntő meghatározója az az általános feszültségi szint, amelyben a társadalom, az intézmény, a csoport, az egyén él. Az emberek többsége szeretné elkerülni ezeket a feszült helyzeteket vagy lecsökkenteni a konfliktusok számát (Puky,2003)

A magára hagyott, társak nélkül élő ember világról alkotott képe végletesen eltorzul. Nem tudja megkülönböztetni a helyest és a helytelent, a jót és a rosszat. A másik ember az egyik ember határa és egyben folytatása. Akár a szimmetria, akár az aszimmetria elvei szerint szerveződik a kapcsolat köztük, egymás nélkül az önértékelésük sérül, az önmagukról alkotott kép szélsőségesen negatív vagy pozitív irányban torzul.

A világra vonatkozó tudás tengelyében az értékek állnak, melyek a mindennapi cselekvések során értékelési kényszert idéznek elő. A társadalmi térben élő ember jellegzetes szüksége az értékelés, melynek révén összhangot teremthet önmagában és önmaga körül. Az összhang keresése az egymásnak ellentmondó értékelések okozta feszültségek kiküszöbölésére serkent a társadalom által teremtett valóság megismerése során. Ezzel egyidejűleg azonban a feszültségek kiélezésére, a feloldhatatlan ellentmondások meglátására is mutatkozik hajlam, melyből az emberi lét feltételeit megújító drámai konfliktusok táplálkoznak.(Csepeli,2001)

A konfliktusoknak és a változásoknak számtalan megjelenése, s e megjelenéseknek számtalan érzelmi hatása, viselkedésbeli megnyilvánulása lehetséges. Bagdy Emőke (2011) idézi Popper Péter gondolatait: "...igen, természetes, hogy konfliktusok közepette zajlik az emberi élet, mert a konfliktusnélküliség egyben kommunikációnélküliséget, kapcsolatnélküliséget is jelent. Nem a konfliktusnélküliség, hanem az azzal való megfelelő megküzdés az, ami méltó emberi magaslatra emelhet minket. "

A konfliktus meghatározására az ókor filozófusai óta történnek próbálkozások. A latin *confligere* azt jelenti, összecsap, amely összecsapás történhet egy egyénen vagy csoporton belül, illetve személyek és csoportok között gondolatban, érzésben, szükségletben, vagy viselkedésben. A felek között feszültség van, és legalább egy résztvevő közülük azt érzékeli, hogy szükségletei nem tudnak kielégülni. A konfliktusok, ellentétek alapja tehát gyakran valamilyen ki nem elégült szükséglet.

A magyar etimológiai szótár meghatározásában: **a konfliktus** – nézeteltérés; összeütközés <érdekek, személyek, államok között>. Nemzetközi szó a latin *conflictus* nyomán, a *confligere*, *conflictum* ('összecsap, ellenkezik') igéből; *con-* ('össze') és *fligere* ('üt, csap').

*Thomas Killman* kognitív megközelítése szerint „az a folyamat, amely akkor kezdődik, amikor az egyik fél azt észleli, hogy a másik fél negatív hatást gyakorol (vagy negatív hatást szándékozik gyakorolni) valamely olyan dologra, amely az ő számára fontos.” A konfliktus lényegét a két fél eltérő érdekei és ezek különböző mértékű érvényesítése hordozza.

*Otto Klineberg* a pszichológiai megközelítésű konfliktuselméletében, a konfliktusok kialakulásában az észlelésünk játssza az irányító szerepet (Klineberg 1954).

*Kurt Lewin* német pszichológus mezőelmélete szerint a csoportok működését a pozitív és negatív ösztönzőerők ütközése biztosítja (Lewin 1972, 1975).

A konfliktus fogalmának pedagógiai megközelítésénél azokra a konfliktusokra kell főleg gondolni, amelyek valamilyen pedagógiai folyamat során alakulnak ki. *Thomas Gordon amerikai pszichológus a konfliktusok vereségmentes megoldását hirdette*. Az iskolai konfliktusokat két nagy csoportba sorolta: az igény- és az értékkonfliktus (Gordon 1989).

*Szekszárdi Júlia* a következőképpen definiálta a konfliktust (Szekszárdi 1994b:17): „A konfliktus olyan ütközés, amelynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe.” *Véleménye szerint a pedagógiai konfliktusok folyamatjellegűek, vannak előzményeik, érési idejük, csúcspontjuk, leszálló águk és következményük*.

*Robert Merton* felismerve a konfliktus normális voltát, részben, mint szerepek közötti, részben, mint vonatkoztatási csoportok közötti konfliktusokat szociológiai elméletébe is beépíti.

*Lewis Coser* a konfliktusnak stabilizáló és integratív (egységes) funkciót tulajdonít, és az újabb szociológiában is megjelenik az összefüggés a társadalmi konfliktus és a társadalmi változás között.

*Barlai Róbert* értelmezése szerint „a konfliktus a létező különbségek, eltérések következménye, és mint ilyen feltétlenül kezelésre szorul.”

A konfliktusok megfelelő értelmezésén keresztül nyilvánvaló emberi viszonyrendszerek törvényszerűségeivel szembesülünk, amely egyben a konfliktusrendezés a megoldásainak kulcsát is jelentheti az adott terület vonatkozásában.

### **1.1. A konfliktusok klasszifikációja és dinamikája**

A konfliktusokat, a kutatók különféle szempontok szerint nevezték el.

Ezek időrendben a következők: a megjelenésük helye szerint (Dahrendorf 1959), a következményeik szerint (Deutsch 1973), a kiváltott hatások időbeli lezajlása szerint (Becker 1981), az intenzitásuk, illetve fokozatuk szerint (Cseh-Szombathy 1985), a kimenetelük szerint (Cseh-

Szombathy 1985), a csoportok közötti kapcsolat típusa szerint (Mastenbroek 1991), a kiváltó okok szerint (Moore 1992; Szekszárdi 1995; Székely 1995), a megnyilvánulásuk szerint (Csepeli 1997), a résztvevők önmagukhoz, illetve egymáshoz való viszonyulásuk szerint (Csepeli 1997), a bekövetkezésük indokoltsága szerint (Szekszárdi 2001) és a konfliktusban résztvevők száma szerint (Szekszárdi 2002). A konfliktusok kutatásának nehézségét bizonyítja, hogy a fent említett szempontok többsége viszonylag jól elkülöníthető, de találkozhatunk olyan elnevezésekkel is, amelyek nevei átfedik egymást. Ennek megfelelően nem meglepő, ha a szempontokon belül a konfliktusok elnevezéseiben is hasonlóságokat találunk.

### 1.1.1. A konfliktusok klasszifikációja:

**A konfliktusok megjelenése szerint lehetnek:** makro- és mikrostrukturális konfliktusok.

- *A makrostrukturális konfliktusok:* globális szintűek vagy társadalmi viszonyrendszerben jelennek meg (Dahrendorf 1959).
- *A mikrostrukturális konfliktusok:* lehetnek nyíltak (külső) és rejtettek (belső).
- *Nyílt (külső) konfliktusok:* az interperszonális kapcsolatok konfliktusainak többsége ebbe a kategóriába tartozik. Ezek heves interakciókban megnyilvánuló viták, veszekedések és piszkálódások.
- *Rejtett (belső) konfliktusok:* intrapszichikus, az ember pszichikumában játszódnak le. Ezek a konfliktusok igen nagy energiákat vonnak el a szervezettől, aminek következtében a személy sebezhetőbbé, érzékenyebbé válik.

A nyílt konfliktusokat külső, illetve manifesztált, a rejtett konfliktusokat belső, illetve lappangó (latens) konfliktusnak is nevezhetjük (Cseh-Szombathy 1985; Dögei 1988).

**A következményeik szerint lehetnek:**

- *Konstruktív konfliktus (építő, hasznos):* melyben tisztességes versenyhelyzet van jelen az egyenlő felek között, de a végkifejlet előre nem meghatározott. Az ilyen típusú konfliktus gazdagítja az egyén önismeretét, növeli a csoport kohézióját, megerősíti kapcsolatot.
- *Destruktív konfliktus (romboló, káros):* melyben a versenyhelyzet tisztességtelen és egyenlőtlen a felek között. A végkifejlet előre meghatározott. Az ilyen típusú konfliktus negatív, az érintettek önbizalma megrendül, a csoportkohézió csökken, megjelenik az erőszak. (Deutsch 1973).

**A kiváltott hatás időbeli lezajlása szerint lehetnek:**

- *Központi konfliktus:* Erős, hosszú ideig tartó összecsapás.
- *Peremkonfliktus:* Kisebb mélységű és rövidebb ideig ható, záros határidőn belül megoldható. (A perem és a központi konfliktus között a határvonal nem éles, csak a szubjektív megítélésen múlik).
- *Extrém konfliktus:* Hatása tartós, megoldásához külső szakemberekre (pszichológus, gyógypedagógus) és nem ritkán a hatóság bevonására is szükség van.

➤ *Látszatkonfliktus*: A pillanatnyi helyzet spontán termékei, hatása jelentéktelen. Ilyenek például az április elsejei diákcsínyek. Túlértékelésük valódi konfliktushoz vezethet. (Becker 1981).

**Az intenzitásuk, illetve a fokozatuk szerint lehetnek:**

➤ *Nézeteltérés*: Egy konkrét szituációhoz kötött, ami az esetek többségében a helyszínen megoldható. Lényegében nem érinti mélyen az adott kapcsolatot.

➤ *Összecsapás*: Ha a feszültség a felek között növekszik, akkor a nézeteltérés összecsapásba megy át. Ilyenkor a kapcsolat is veszélybe kerül.

➤ *Végső összecsapás*: Ennek hatására a kapcsolat átalakul, végleg megszakad, az érintettek képtelenek az egymás közötti kommunikációra. (Cseh-Szombathy 1985).

**A kimenetelük szerint lehetnek:**

➤ *Megszakított*: A konfliktus megszakítása, abbahagyása után a felek igyekeznek a kapcsolatukat úgy folytatni, mintha semmi sem történt volna.

➤ *Az egyik fél győzelmével végződő*: A saját álláspont rákényszerítése a másikra. A győztes – vesztes szituációban csak a győztes céljai érvényesülnek.

➤ *Kompromisszumos*: Bizonyos fókig az ellenfél érdekei is érvényesülnek. A konfliktus lezárása után a kapcsolat továbbra is fennmarad.

➤ *Álláspontváltoztató*: A másik fél álláspontjának elfogadása, ami az erőviszonyokat a szemben álló javára billenti. A folyamatot Louis Kriesberg találóan áttérésnek nevezi (Kriesberg 1973). (Cseh-Szombathy 1985).

**A csoportok közötti kapcsolat típusa szerint lehetnek:**

➤ *Instrumentális*: A munkamegosztás és kommunikációs zavarok, a pontatlan feladatmeghatározások, a félreértések okán, valamint az egyetértés hiányából alakulnak ki.

➤ *Szocioemocionális*: Ezekben a konfliktusokban sérül az ember magáról alkotott véleménye. Legtöbb esetben a bizalommal és a másik elfogadásával áll összefüggésben, és ebből fakadóan erős érzelmi töltéssel tör felszínre.

➤ *Tárgyalási*: A tárgyalásokon mindkét fél megpróbálja a saját érdekét védeni, előnyben részesíteni. A vita tárgyát az egyenlőtlen elosztási viszonyokból adódó nézeteltérések válthatják ki, ami gyakran veszekedésbe is torkollhat.

➤ *Hatalmi és függőségi konfliktusok*: Ezek a konfliktusok az egyének és csoportok rivalizációja miatt jönnek létre. A szerepváltások újabb konfliktusok kialakulását idézhetik elő, ami a változásokkal szembeni ellenállást is magával hozhatja. (Mastenbroek 1991).

**A kiváltó okok szerint lehetnek:**

➤ *Érdekkonfliktusok*: Amikor a ténylegesen szemben álló felek érdekei ellentétesek. Mindkét fél igyekszik a saját érdekeit érvényesíteni akár a másik fél kárára is.



- *Értékkonfliktus*: Amikor mások gondolatait és a viselkedését más kritériumok alapján ítélik meg. Okai lehetnek még a konkuráló nézetek, ellentétes elképzelések, az eltérő életfelfogás és az eltérő vallás.
- *Információs eredetű konfliktus*: Az információhiány, az információtöbblet és a téves információ okán alakulhat ki.
- *Kapcsolati konfliktus*: A leggyakoribb oka az egyoldalú vagy kölcsönös ellenszenv érzése, de meghúzódhat mögötte előítéletesség, hibás személyészlelés is.
- *Strukturális konfliktus*: Munkahelyeken az egyenlőtlen hatalmi viszony, az elismerések, fizetések és jutalmak egyenlőtlen elosztása váltja ki.
- *Ténykonfliktus*: Ezek a konfliktusok akkor alakulnak ki, ha mindenki a saját meggyőződését szeretné érvényre juttatni egy konkrét dologban. Az eltérő véleményt az információhiány okozza. (Moore(1992), Szekszárdi(1995), Székely György (1995))

**A megnyilvánulásuk szerint lehetnek:**

- *Valódi konfliktus*: Nyílt versengésben a résztvevők a saját céljaik elérésére törekednek. A folyamat légkörét a bizalmatlanság, a gyanakvás és a rosszhiszeműség hatja át.
- *Álkonfliktus*: A résztvevők nem valóságos tartalmú érdekeket ütköztetnek.
- *Áttételes konfliktus*: Alapja a kiváltó okok téves azonosítása, a konfliktus szimbolikus megjelenését eredményezi.
- *Téves konfliktus*: Akkor keletkezik, amikor olyanok között alakul ki az ellentét, akiknek erre eredetileg semmi okuk nem volt.
- *Lappangó konfliktus*: Ilyenkor a felekben nem tudatosul az ellentétek hátrányos vagy előnyös kimenetele.
- *Hamis konfliktus*: A hiányos vagy félreérthető kommunikáció következménye, amelyek a valódi konfliktusok kialakulásához vezethetnek. (Csepeli 1997).

**A résztvevők önmagukhoz, illetve a társukhoz való viszonyulása szerint a konfliktusban lehetnek:**

- *Együttműködés*: A konfliktusok megoldásáért felelős tényező. Amikor az egymáshoz való viszony a közösen elfogadott álláspont mentén valósul meg.
- *Versengés*: A konfliktusok előidézéséért felelős tényező. Amikor az egymáshoz való viszony a másik fél legyőzésére irányul. (Csepeli 1997).

**A bekövetkezés indokoltsága szerint lehetnek:**

A bekövetkezés indokoltsága alapján Szekszárdi Júlia elkerülhetetlen, elkerülhető és kívánatos konfliktust különböztetett meg (Szekszárdi 2001).

➤ *Elkerülhetetlen*: Szinte mindenféle élethelyzetben benne van a konfliktus kialakulásának lehetősége. Minden gyermek átesik a serdülőkor nehézségein, az új közösségekbe kerülés viszontagságain.

➤ *Elkerülhető*: Ilyen lehet az önmagát beteljesíthető jóslat, ami Pygmalion-effektusként vált ismertté. A gyermekek, a diákok előbb-utóbb azzá válnak, ahogyan beskatulyázzák őket kortársaik, barátaik, szüleik, tanáraik. Az ügyetlennek kikiáltott játékos önbizalma megrendül és motivációja lecsökken.

➤ *Kívánatos*: Vannak olyan ellentétek, amelyeket érdemes kiprovokálni, hogy az érdekeket ütköztetni lehessen. A provokálók azt remélik, hogy módszerükkel előbb érik el a mindkét fél számára megfelelő megoldást. Ez csak a demokratikusan működő szervezetekben kivitelezhető. (Szekszárdi 2001).

#### **A résztvevők száma szerint lehetnek:**

A résztvevők száma szerint megkülönböztethető, ha egy személy egy másik személlyel, ha egy személy több személlyel (csoport) és ha több személy (csoport) több személlyel (csoport) kerül konfliktusba

➤ *Egy személy – egy másik személlyel*: Az ilyen típusú konfliktusokban a résztvevők igyekeznek a saját stratégiájukat érvényesíteni. A szembenálló felek azonos feltételekkel indulnak, de a kapcsolatuk ettől függetlenül aszimmetrikus is lehet, ami a stratégiákra akaratlanul is rányomja a bélyegét. A legtöbb esetben ezek a felszínre is kerülnek, de lehetnek olyan esetek is, amikor rejtve maradnak, majd egy megfelelő pillanatban hirtelen előtörnek, amelyeket heves érzelmi megnyilvánulások is követhetnek.

➤ *Egy személy – több személlyel (csoport)*: Az ilyen típusú konfliktusokban a csoport tagjainak lehetőségük van egymás álláspontjainak a megerősítésére, ami magabiztosságot, biztos fellépést eredményez a konfliktuskezelés közben. A csoporttagok szám szerinti fölényének köszönhetően az erőviszonyok a csoport javára billennek, így az esetek többségében a csoport kerül előnyösebb helyzetbe. Ennek azonban az előfeltétele, hogy a csoport tagjai egymással jó kapcsolatban legyenek, jó közösséget alkossanak, hogy álláspontjukat a közösen elfogadott érvek mentén tudják érvényre juttatni.

➤ *Több személy (csoport) – több személlyel (csoport)*: Az ilyen típusú konfliktusokban a résztvevők szám szerinti erőviszonyai kiegyenlíthetők, de a történelemből számos példa bizonyítja, hogy a számottevően nagyobb létszámmal rendelkező csoport előnyösebb helyzetbe kerülhet. A mennyiség azonban nem minden esetben vezet a legjobb, legkedvezőbb megoldásokhoz. Figyelmet kell szentelni a minőségi mutatókra is, ami ez esetben a szituációhoz illeszkedő konfliktuskezelési stratégiák használatát jelenti. (Szekszárdi 2002).

**A konfliktus egymás ellen irányul, a versengés pedig egy cél egymástól független elérésére.**

### 1.1.2. A konfliktusok dinamikája:

Friedrich Glasl (2004, 2007) vizsgálatai alapján arra a következtetésre jutott, hogy függetlenül kik állnak konfliktusban egymással - magánszemélyek, szervezetek, intézmények vagy államok – a konfliktusok ugyanolyan dinamikai rendben eszkalálódnak.

Glasl 9 konfliktusszintet különböztet meg, melyeket hármas szakaszokra bont, és ezeken belül fokozatokat is meghatároz, aszerint, hogy milyen kimeneteli sikerrel működhet a konfliktuskezelés.

*F. Glasl két fontos szempontra hívja fel a figyelmet:*

- A konfliktusok mindig hajlamosak kiéleződni.
- Minél inkább kiéleződik, annál nehezebb konstruktívan kezelni, legyőzni a konfliktust.

Kimeneteli esély	Szintek	Jellemzők
Nyertes-nyertes	<i>Lehangoltság</i>	megkeményedés – feszültség lép fel a két fél között
	<i>Vita</i>	verbális teret nyer, megfogalmazódik az elégedetlenség mely, ha konstruktívan megvitatható, megoldódik. (Gyakori, hogy ez kimarad, bekerül a „szőnyeg alá”) Ha nem térnek ki egymás útjából, s nem vitatják meg, a konfliktus kiéleződik!
	<i>Tettek</i>	„szavak helyett tettek”, vagyis visszahúzódnak, kerülnek egymást; a kapcsolatot megszakítják; nincs értelme beszélni – teszik a dolgukat, s közben nincsenek tekintettel egymásra.
Nyertes- vesztes	<i>Koalíció</i>	szövetségeket keresnek, koalíciót kötnek, melynek során a bevont harmadik felet igyekeznek érintetté tenni. Egymás között megbeszélik, megerősítik a negatív benyomásaikat. Ez a negatív kép nagyon erős, s közben önmagát áldozatnak tekinti.
	<i>Tekintélyvesztés</i>	a tekintély elleni támadás! A szövetséges/ek/nek köszönhetően az önbizalom megerősödik. Cél: az ellenfél valódi arcának megmutatása támadásokkal, provokációkkal, kérdőre vonással. Láttatni, hogy a másik megvetendő.
	<i>Ultimátum</i>	Valódi változtatásokra törekszenek a felek, azonban ezt fenyegetésekkel, szankciók kilátásba helyezésével szeretnék elérni!
Vesztes- vesztes	<i>Korlátozott megsemmisítő csapások</i>	amikor az ultimátum sikertelen, a düh, harag erősödik. Mindkét oldalon hajlamosak paranoid módon észlelni, s

	minden lehetséges eszközzel védekezni. Megjelenhet a fizikai erőszak, azonban ilyenkor még csak tárgyak ellen.
<b><i>Ellenfél rendszerének szétrombolása</i></b>	erővel az ellenfél és szövetségesei, barátai ellen. Megjelenik a célzott, szemtől szembe támadások, rágalmozások akár telefonterror, akár fenyegető levelek formájában.
<b><i>Együtt a szakadéokban</i></b>	Itt már a lelkiileg, szakmailag, anyagilag történő megsemmisítés a cél, még akkor is, ha ő is rosszul jár. Indul a véget nem érő bírósági pereskedés!

**A konfliktusok eskzalálódási folyamatában az alábbi szempontok érvényesülnek:**

- nem minden konfliktusnál jelenik meg az összes szakasz
- az egyes fokozatok nem mindig különíthetőek el tisztán
- korábbi szakaszok elemei a későbbiekben is előfordulhatnak
- néhány fokozat ki is maradhat
- előfordulhat, hogy a konfliktuspartnerek különböző kiéleződési szinten vannak a konfliktusban.

A konfliktusoknak gyakran *erős érzelmi töltése van*, indulatok kísérik, ami nem mindig arányos a konfliktus valódi súlyával!

**A konfliktus folyamata és kimenetele függ a konfliktushordozó személyiségétől, a kognitív- és érzelmi intelligencia, valamint a kialakult kommunikációs képességek és szokások fejlettségi szintjétől, a mentális állapottól és a környezettől.**

**1.3. Az érzelmek és a krízisek szerepe a konfliktus kialakulásában.**

A konfliktusok kialakulásának dinamikája érzelmi, hangulti alapokon nyugszik, és ezek függvényében kerül a környezeti hatások befolyása alá.

Kleinginna és Kleinginna (1981) meghatározásában az érzelmek a szubjektív és objektív tényezők összjátékának bonyolult halmazai, amelyeket idegi és hormonális rendszerek közvetítenek. Ezek összjátékában növekszik az érzelmi élmény (izgatottság, öröm, bánat, düh, csodálkozás, félelem, undor), a kognitív folyamatok befolyásoltságában megváltozik az észlelés, az emlékezet és az események értékelése, a tudat önkontrollja, a körülményekhez való alkalmazkodás fiziológiai és pszichológiai képessége és a viselkedés.

Gendolla (2000) szerint a hangulat elmosódottabb és hosszan tartó érzelmi állapot. A hangulat nem feltétlenül kapcsolódik közvetlenül valamely tárgyhoz, személyhez vagy eseményhez. Ráadásul annak ellenére, hogy a hangulat akár intenzív is lehet, a hangulatot előidéző okok nem biztos, hogy tudatosulnak. Ez annak is köszönhető, hogy a hangulatot számos, figyelmünkön kívül eső tényező,

akár testi és hormonális változás, időjárási tényező, a fizikai környezet vagy akár egy illat is befolyásolhatja. A hangulat ugyanakkor vissza is maradhat egyes érzelmek után. Ilyenkor a személy talán nem is veszi észre, hogy a hangulatáért egy korábbi érzelm a felelős. Gendolla (2000) szerint a hangulatot az érzelemtől leginkább az különbözteti meg, hogy az érzelemnek van, míg a hangulatnak nincs ilyen motiváló ereje. Míg az érzelm rövid ideig tart, addig a hangulat hosszabb időn át fennáll, és ellenáll a változásnak, mivel befolyásolja azt, hogy hogyan viszonyulunk a környezethez, és miképpen értékeljük a velünk történő eseményeket (Power és Dalgleish, 1997).

A belső konfliktusok kialakulásában, mind az érzelmeknek, mind pedig a hangulatnak nagy szerepük van.

A belső konfliktus, amely jellemzőiben megfeleltethető az intraperszonális konfliktusnak, az egyénen belül alakul ki, valamilyen összeférhetetlenség jön létre, ami legtöbbször külső inger hatására tör elő.

Ezzel a konfliktus típussal írhatók le azok a sok esetben hétköznapi szituációk, amelyek az egyének döntéseit megelőző vívódást jelentik.

#### **A belső konfliktusok kialakulását előidéző alapérzelmek:**

- halálfélelem,
- az anya- és/vagy a szeretett személy elvesztésétől való félelem,
- a fontos személy szeretetének elvesztésétől való félelem
- a büntetéstől, a kritikától való félelem és szorongás,
- a kielégítetlen szükségletekből fakadó feszültségek és frusztráció:
  - \*létfenntartási, fiziológiai szükséglet,
  - \*biztonságérzet szükséglete,
  - \*szeretet, hovatartozás szükséglete
  - \*tisztelet, elismerés, megbecsülés szükséglete,
  - \*önmegvalósítási szükséglete.

A belső konfliktussal küzdő ember érzelmvilágát a **szorongás** (félelem, frusztráció) tölti ki.

A szorongással küzdő ember valamiféle „megfoghatatlan”, „tárgy nélküli” félelmet, feszültséget, rossz közérzetet érez, ami teljesen áthatja érzésvilágát, gondolatait, reakcióit és viselkedését. Az ilyen szenzitív érzelmi hangulatban, az élethelyzetekre adott válaszreakcióink negatív irányban tolódnak el, ezért düh, harag, agresszió szabadulhat fel.

A konfliktushelyzetekben sokszor élünk át erőteljesebb érzelmeket, **haragot**, sőt **agressziót**. Kurt Lewin frusztrációs kísérletében (1941) bizonyította, hogy amikor céljaink érdekében tett erőfeszítéseink akadályokba ütköznek, akkor **frusztrációt** élünk át. Ez a frusztráció (akadályoztatottság) energiákat szabadít fel, amely a személy viselkedését a frusztrációt okozó tárgy, személy, vagy helyzet megkárosítására motiválja. (Budavári-Takács, 2011)

Az érzelmek gátolják a gondolkodást, egymás megértését. Törekednünk kell arra, hogy megértsük saját érzelmeinket, amelyeket tudatosítanunk kell. Például segít az érzelmek megértésében, ha megfogalmazom, kimondom, hogy mit érzek, hol érzem, mennyire érzem stb. A tudatosítás vezethet el bennünket odáig, hogy megértsük a másik érzelmeit, és viselkedését is.

### 1.3.1. A krízisek szerepe a belső konfliktusok kialakulásában

**Krízisnek tekintjük az olyan érzelmileg kritikus, feszült, fájdalmas, túlterhelő állapotot, amelyben a személy a lelki egyensúlyát veszélyeztető helyzettel kénytelen szembenézni.**

A krízisben lévő személy fenyegetettséget, kilátástalanságot, tehetetlenséget él meg. Ebben az érzelmi leterheltségben a figyelme, a gondolatai teljes egészében az érzelmi egyensúlyvesztés visszaállítására irányulnak.

A pszichológia kétféle krízist tart számon: *normatív és nem normatív* krízisek,

**Normatív krízis:** A normál életfolyamatok változásaiból adódó krízisek A személyiségfejlődés előre meghatározott stációkon, lépcsőfokokon megy keresztül, amelyek során az egyénnek az adott életszakaszra jellemző problémával, életfeladattal, krízissel kell szembeesnie. A probléma, az adott életfeladat megfelelő megoldása a következő életszakaszba lépés záloga. (Hajduska,2008)

Erikson az ember életét nyolc fejlődési szakaszra osztja melyek meghatározott sorrendben követik egymást, születéstől halálig. A ciklusokat kritikus időszaknak nevezi Erikson, mert minden időszakban erőfeszítéseket kell tennie az egyénnek ahhoz, hogy az aktuálisan kibontakozó képességeit optimálisan felhasználhassa. Ugyanis „mindegyik szakaszban létezik egészséges és a további fejlődést szolgáló és problematikus vagy a fejlődést akadályozó megoldás. Tehát minden fontosabb életszakaszban "választás" előtt állunk.”(Fülöp,2002)

Mondhatjuk azt is, hogy az életciklusok szakaszaiban az egyén belső konfliktusokat él meg, és ennek a belső „munkának” a következményeként változás jön létre a személyiségben, amely meghatározza a fejlődés további irányát. A krízis tehát egyrészt veszélyeztető állapot, ugyanakkor a fejlődés mozgatórugója is egyben.

**Nem normatív krízis:** Ebbe a csoportba azok a krízisek tartoznak, amelyek váratlan, sorscsapásszerű helyzet hatására alakulnak ki – például váratlan szakítás, haláleset, munkahely elvesztése, természeti katasztrófa, gazdasági válság kedvezőtlen, súlyos következményei, erőszak átélése, betegség stb.

A nem normatív krízisek, szemben a normatív krízisekkel bármely életszakaszban kialakulhatnak.

A krízis kialakulása mindig feltételez valamilyen veszteségélményt, azonban a veszteségélmény nem feltétlenül vezet krízisállapothoz. A krízisállapot kialakulásának szempontjából fontos szerepet játszanak a korábban már említett megküzdési stratégiák, vagyis az, hogy az illető milyen hatékonyan tudja a felborult egyensúlyi állapotot helyreállítani, újat kialakítani. A krízisállapot kialakulása a

mozgósítható erőforrásokon kívül nagymértékben függ attól is, hogy az, akit vagy amit az illető személy elveszít, mennyire mélyen része az identitásának, mekkora részét jelenti az illető énképének.

Krízisben lévő személyekre jellemző, hogy gondolatainak, érzelmeinek középpontjában az egyensúlyvesztést előidéző helyzet áll. Gondolatait, érzelmeit egyáltalán nem képes strukturálni, ismereteit nem tudja a megoldás szolgálatába állítani. Törekszik a problémahelyzet megoldására, azonban korábban sikeresen alkalmazott megoldási stratégiái az aktuális helyzetben kudarcot vallanak. Gyakran szorong, érzelmileg kimerült, de az is előfordul, hogy nehezen tudja kontrollálni érzelmeit. Munkavégzése kevésbé hatékony, tevékenységi köre elsivárosodik, érdeklődése beszűkül a problémahelyzetre, mindennapi, önellátással kapcsolatos teendőket hajlamos elhanyagolni, baráti kapcsolatai leértékelődnek, kevésbé keresi mások társaságát, amely elszigetelődéshez vezethet. Az is gyakran előfordul valamilyen függőségbe menekül a krízisben lévő személy.

A saját magunkkal kapcsolatos konfliktusok szintén stresszkeltő események.

A **legnehezebb belső konfliktusok** közé tartoznak (Atkinson, 1995):

- ❖ **függőség – függetlenség konfliktusa:** szeretnénk önállóak lenni, ugyanakkor a gondoskodást is szeretnénk.
- ❖ **intimitás – magány konfliktusa:** szeretünk másokkal lelki közelségben lenni, titkainkat másokra bízni, személyiségünket kitárni, ugyanakkor félünk is ettől, és egyedüllétre is vágyunk.
- ❖ **együttműködés - versengés konfliktusa:** a közös jó és az egyéni érdek ellentéte.
- ❖ **impulzusok vagy etikai normák kifejezése:** egy belső dilemma arról, hogy megmutassam-e az indulataimat, vagy inkább a normáknak engedelmességgel fogjam vissza azokat.

#### 1.4. A stressz szerepe a konfliktusban

A konfliktushelyzetek, mint stressz események, különböző pszichológiai és fiziológiai reakciókat váltanak ki belőlünk. Ezekben igen nagy egyéni különbségek mutatkozhatnak. Vannak olyan emberek, akik szervezete súlyos tünetekkel reagál a konfliktushelyzetekre, közben pedig érzelmi reakciókat nem mutatnak, de előfordul fordítva is, amikor heves érzelmi reakciókat élnek át emberek, azonban testi szinten nem mutatnak elváltozást.

A konfliktushelyzetek nem azonosak a stresszhelyzetekkel! A konfliktusok abban az esetben válnak stresszhelyzetekké, amennyiben a konfliktushelyzeteket, úgy élik meg, mint egyéni próbatételt vagy traumát, amelyet nem tud irányítani, a folyamatra nincs befolyása, a következmények bejósolhatatlanok a számára ezért többletalkalmazkodást kíván tőle.

A stressz mindennapi életünk része, alkotóenergiáink egyik fontos forrása, a szervezet mobilizációjának az eszköze, amely cselekvésre sarkall és segíti a küzdelmet. A „jótekonny stressz” (**eustressz**) energiákat szabadít fel, cselekvésre készítet. A „rossz, negatív stressz” (**distressz**) energiákat emészt fel, kiégést okoz, rombolja a testi lelki egészséget.

Az *eustressz* segíti a konfliktusokkal/konfliktusokban való megküzdést.

### **A „stressz” szó angol eredetű, jelentése nyomás, feszültség, erőfeszítést.**

A stressz fogalmának bevezetése *Selye János* nevéhez fűződik (Selye, 1936, 1976). Elgondolása szerint a nem specifikus ingerekre az emberi szervezet nem specifikus módon, egy általános adaptációs szindrómával reagál.

Lazarus és Folkman (1984) megfogalmazásában: „a stressz az, amikor egy személy a környezetből érkező megterhelést, kényszert vagy lehetőséget úgy ítéli meg, mint olyat, ami meghaladja erőforrásait”

Sohrenwend és Dohrenwend igyekezett pontosabbá tenni a szociálpszichológiai keretre kidolgozott meghatározást: szociális ingerek, hatások - pontosabban stresszorok - "tárgyi külső események az egyén megszokott aktivitását fenyegetik vagy tönkreteszik" (Lazare 1979). Az ilyen események tehát "stresszhelyzetet", azaz olyan feszültségi állapotot teremtenek, amelyek az egyén alkalmazkodási készségét erőteljesen igénybe veszik.

**A stresszor:** Szervezetre ható külső erők, körülmények, veszélyeztető környezeti hatások, stresszhelyzetek, melyek legfontosabb közös jellemzője, hogy befolyásolhatatlannak tűnnek, úgy érezzük, hogy meghaladják képességeinket és negatívan befolyásolják az énképünket, viselkedésünket.

A stresszorok kategóriái:

- *kár és veszteség*: valamilyen végleges, visszafordíthatatlan esemény elszenvedése,
- *fenyegetettség*: valamilyen előrevetített, meg nem történt esemény vagy veszteség, kár bekövetkezésétől való félelem,
- *kihívás*: az adott személy képességeinek kibontakozására irányuló belső törekvés,
- *társas kapcsolati (családi, baráti) stresszor*: a társas kapcsolatok minőségi romlásából keletkező frusztráció,
- *feladattal kapcsolatos stresszorok*: mennyiségi vagy minőségi túl vagy alulterheltség okán kialakult frusztráció,
- *munkakörnyezettel, munkakörülményekkel kapcsolatos stresszorok*: túlsúfoltság, rossz tárgyi-, erkölcsi körülmények,
- *a társadalmi szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok*: túl sok felelősség, nem megfelelő vezetési stílus, összeférhetlenség, ellentétek, szerepbizonytalanság,

**A stresszorra adott testi és pszichológiai reakciók lehetnek:**

- *rövidtávú hatások*: kortizonszint emelkedés, vércukorszint növekedés, immunreakció, szorongás, teljesítményromlás.



➤ *hosszú távú hatások*: A szervezet alkalmazkodik a hosszú időn keresztül fennálló stresszhez, de alkalmazkodóképesség véges - kimeríthető. Ha sokáig áll fenn a sztrezzhatás, testi és lelki megbetegedések is bekövetkezhetnek (szív és érrendszeri megbetegedések, depresszió stb.).

A családi, munkahelyi vagy egyéb emberi kapcsolatokban stresszhelyzetek keletkezhetnek, s az emberben ekkor két "közvetítő" munka zajlik: **kognitív értékelés** és a **stresszorral való megküzdés (coping)**. Az ilyen helyzetbe került egyén mérlegeli a megterhelést, a kilátásokat s a lehetőségeit. A jelentkező folyamatok (pl. érzelmi reakciók) minőségüket, intenzitásukat, tartalmukat illetően igen egyéniek.

A helyzettel való megbirkózás is sokféle lehet, bár két alapirányt különböztetnek meg: problémaorientáltat és érzelmi jellegűt. Első esetben az egyén információk és feltételek keresésével, cselekvéssel próbál magán segíteni. Az érzelmi típusú reakciónál az egyén elsősorban emocionális megnyilvánulásain próbál úrrá lenni.

A pszichés stresszel és az életeseményekkel foglalkozó kutatók (Lazarus és munkatársai: idézi Beutel, 1990) az ötvenes évektől vetettek fel egy új fogalmat, mely azóta folyamatosan elterjedt: a **coping**.

Ez az angol kifejezés (**to cope**) a megterhelésekkel való megbirkózást, legyűrést vagy azokon úrrá levést jelenti.

Az élet megterheléseivel szemben való helytállás, bizonyos fokig problémamegoldás is. Krízishelyzetek, pl. válás, súlyos betegség, hozzátartozó elvesztése önmaguk is súlyosan megterhelik az egyént, de a "baj sosem jár egyedül", az adódó sokszálú következmények, valamint a belülről keletkező reakciók egyaránt kihívást jelentenek az egyénnek: hogy fog a nehézségekkel szembenézni, hogy velük tud megbirkózni, milyen magatartással és cselekvésmódokkal kerül ki a bajból.

Az elhárító mechanizmusok segíthetik vagy akadályozhatják a sikeres megbirkózást. A tagadás, az elfojtás éppúgy segíthet, mint ahogy az azonosítás vagy projekció árthat. Mindez az adott helyzettől, problémától függ, mely alapvetően befolyásolja a coping formáit, a stílusát. A leküzdés jobban függ tehát a valós új helyzettől, tudatos, hajlékony; szemben a védekező mechanizmusokkal, melyek tudattalanok és meglehetősen merevek, s régi begyakorolt módon jelentkeznek.

#### **A coping háromféle stílusát különböztetjük meg (Hárdi, 1987):**

- *a küzdő magatartású szembenéz a stresszorral*, s mindent megtesz, hogy saját erejéből kikerüljön a lelki és testi terhek alól. Mindenre kész, együttműködő, jövőképe optimista;
- *az kerülő viselkedésű ember igyekszik mindent elkerülni, ami stresszorral kapcsolatos*. Tagad, és semmiképpen sem akar szembenézni a valósággal.
- *a magát megadó, kapituláló embertípus passzív, függő, segítségre, támogatásra, vezetésre szorul.*

Lazarus és Folkman (1986) kutatásai eredményeként a problémaközpontú és érzelmeközpontú megküzdési formákon belül további nyolcféle stratégia különíthető el:

- *konfrontáció*: ez a problémával való szembe helyezkedést, aktív megküzdést jelenti;
- *eltávolodás*: a helyzettől való érzelmi és mentális távolságtartást jelenti, hogy energiát gyűjthessen a további megküzdéshez;
- *érzelmeik és viselkedés szabályozása*: ez az adott helyzet megoldását legjobban segítő érzelmi kifejezőmód és viselkedés megtalálását jelenti;
- *társas támogatás keresése*: a társas környezet részéről rendelkezésre álló erőforrások, támogatások keresését és kihasználását jelenti;
- *a felelősség vállalása*: az észlelt, tulajdonított kontroll vállalása kerül előtérbe ebben az esetben;
- *problémamegoldás-tervezés*: kifejezetten kognitív, racionális stratégia, azoknak a lehetőségeknek a kiértékelését jelenti, amelyek a helyzet megoldását elősegíthetik;
- *elkerülés-menekülés*: nem vállalja a konfrontációt, kilép a szituációból;
- *pozitív jelentés keresése*: a negatív jelentésű esemény kihívásként, bizonyos szempontból pozitívként való értékelése történik ekkor.

Lazarus (1990) szerint ezek a stratégiák az egészséges, érett személyiség jellemzői. Patológiás konfliktusmegoldás esetén az érzelmeik szabályozása zajlik, elsősorban az énvédelem, a szorongás csökkentése a cél, ez énvédő vagy elhárító mechanizmusokon keresztül zajlik. (Margitics, Pauwlik, 2016,44-45)

#### **A stresszel való megküzdésében fontos szerepet játszanak:**

- az egyéni személyiségtulajdonságok, képességek (a rugalmasság-merevség, az érzékenység, az önértékelés, az önkontroll, a tanult viselkedési minták tudatos irányítása),
- a megküzdő képességek,
- a stressz érzékenységi szint,
- nem megfelelő egészségviselkedés (pótcselekvések alkalmazása: dohányzás, alkoholfogyasztás),
- immunkompetencia,
- szociális támogatottság.

A stresszkezelés készsége és a konfliktuskezelés képessége egyenes összefüggésben állnak egymással.

## II. Konfliktuskezelés az oktatásban

*„Háború van, hát háború van, mit tagadjuk.  
Kitört az első tanító és tanítvány legelső találkozásakor,  
és tartani fog, míg csak iskola lesz a világon.  
Legfeljebb a hadieszközök és a harcmodor módosulnak néha.”*

(Karácsony Sándor, 1942)

Felgyorsult, állandó változó világunkban, ahol változnak az anyagi, tárgyi körülmények, a társadalmi elvárások, a jogi-szabályozási rendszerek, az erkölcsi értékrendek, a szakmai elvárások, az emberi kapcsolatok minősége – egyre összetettebb kapcsolati és viszonyrendszerek alakulnak ki, melyben az alkalmazkodás is egyre bonyolultabbá válik. A változások feszültegeinek konfliktusait, a megváltozott körülmények közepette, csakis úgy lehet a konstruktív kimenetel felé vinni, ha az embereket, az oktatásban dolgozó pedagógusokat, felvértezzük olyan elméleti, szakmai-pedagógiai tudással, amelyben, a jól működő kommunikációs és viselkedési technikákkal képessé váljanak a problémákkal való megküzdésre, és erre megtaníthassák a felnövekvő nemzedéket is.

Az oktatásban, ugyanúgy, mint bárhol másutt, olyan felnőtt emberek dolgoznak, akik egy túlhierarchizált, tekintélyelvű, kézivezérlésen alapuló társadalomban szocializálódtak, s így nem sajátították el az egyenrangú kommunikációhoz, érdekegyeztetéshez, konstruktív konfliktuskezeléshez szükséges készségeket.

Szemléletváltásra van szükség a konfliktusok értelmezése, területén. A konfliktus – az élet velejárója. Szükség van rá, de meg kell tanulni megfelelően bánni vele, és úgy tekinteni rá mint pedagógiai eszközre. Tudni kell idejében felismerni, a típusát tekintve kategorizálni, a dinamikai törvényszerűségek jeleit értelmezni, tudatos irányítással, megfelelő stratégiák felépítésével, hatékony módszereket, tradicionális- és alternatív eszközöket választva irányíthatóvá, kezelhetővé tenni.

Az iskola, mint szervezet által ellátott társadalmi funkciók sajátossága, hogy olyan teret nyit a tagok számára, melyben egymással kommunikálva, állandó kölcsönhatásban együttműködnek és egy komplex rendszert alkotva, interperszonális kapcsolatban, „célirányos eredményességi többletet” hoznak létre - változnak, fejlődnek. Minderre az elszigetelten működő magányos cselekvők nem lennének képesek (Csepeli, 2001).

**Az iskolai élet főszereplői a diákok, a tanárok és a szülők**, de az iskolai mindennapokban jelentős, befolyásoló szerepük van az iskolafenntartóknak és az együttműködő partnereknek is . A sokszereplős szervezetekben, így az iskolában is minden érintett és érdekelt fél között konfliktusok jöhetnek létre.

### **Az iskolai konfliktusok a következő szereplők között alakulhatnak ki:**

tanár – diák; tanár – szülő; iskolavezetés – szülő; szülő – szülő; diák – szülő; iskolavezetés – diák; diák – diák; tanár – tanár; iskolavezetés – tanár; fenntartó – iskola; fenntartó – fenntartó.

## 2.1. A pedagógiai konfliktusok jellemzői

**A pedagógiai konfliktusok jellegzetessége, az oktatás szereplőinek társadalmi szerepellentéiben és státuszában, valamint az oktatási-pedagógiai interakciók sajátosságában határozhatók meg.**

A pedagógiai konfliktus a diák és a pedagógus között lévő státuszellentétben gyökerezik, amely a vertikális interperszonális viszonyból fakad. A tanárokat jogi-, erkölcsi- és szakmai felelősség súlya terheli a diákok egészségmegőrzése, az oktató-nevelői folyamatban elért eredményessége miatt. A pedagógusok és a diákok viszonyrendszerében olyan ellentéteket kell áthidalni, mint a nagy korkülönbség, más típusú élettapasztalat, kompetenciák és intellektuális érettség különbségei, valamint a szuverén személyiség fejlődésének specifikus jellemzői.

### **A pedagógiai konfliktusok jelentősége:**

A konfliktus átélése – érzelmileg és intellektuálisan megterhelő folyamat az ember számára, de ugyanakkor a fejlődés, és a változások legintenzívebb mozgató rugója.

Ezért a konfliktusokat a nevelés szolgálatába kell állítani, amellyel a fejlődést szolgáljuk, és olyan tapasztalatokkal és kompetenciákkal vértessük fel a felnövekvő nemzedéket, amelyben a konfliktuskezelés technikái, a vitakészség, és a megoldáskeresésre való hajlandóság az egyén önmegvalósítási törekvéseit eredményezi.

### **A konfliktusok, mint a fejlődés és a változás mozgató rugója:**

#### **1. *A konfliktus, mint az intellektuális fejlődés forrása.***

A konfliktusok átélésében intenzív kognitív folyamatok mennek végbe, amelyek szociokognitív fejlődést eredményeznek: az adott szituáció értelmezése, külső, belső hatások felismerése, elemzése, megoldások keresése, döntéshozatal, érzelmi-akarati tevékenységek folyamatainak kontrollálása

#### **2. *A konfliktus, mint a változásokra való igény jelzőrendszere.***

Az egyén belső igényeinek változása konfliktusos viselkedést eredményez, ami a kapcsolati viszonyok ellentéteiben tör a felszínre. A kapcsolatokban megjelenő viselkedési ellenállás, ellenszegülés, felborítja az előtte kialakult kapcsolati viszonyokat és konfliktusban tör a felszínre. Ezért van nagy jelentősége a pedagógiai konfliktusokban annak, hogy a viselkedésben tapasztalt változásokat, konfliktusos viselkedést, a változás igényének a jelzéseként kell értékelni.

#### **3. *A konfliktus, mint a társadalmi együttélés kapcsolati feszültségoldásának az eszköze.***

*Makarenko a konfliktusokra úgy tekintett, mint a diákok szociális nevelésének egyik leghatékonyabb pedagógiai eszközére.* A konfliktusok megoldását, és rendezését a abban látja, hogy a lappangó feszültségeket felszínre kell hozni, és nyíltszíni **vitában ütköztetve** a rejtett okok ellentéteit tisztázni a felek között. Ugyanakkor, a konfliktusok mély érzelmi érintettséget hordoznak, melyeknek közepette, olyan jellegű ismereteket, tapasztalatokat szerezhet önmagáról és másokról, amelyek ezidáig rejtve voltak előtte. A sokszereplős kapcsolati rendszerek bonyolultak és összetettek,

amelyekben sokféle ellentét van jelen, ezért, azok felszínre hozatala következtében fény derül arra, milyen gátló és „mérgező” tényezők gátolják a zökkenőmentes együttműködést. Makarenko elméleti megközelítésében a konfliktus folyamatát el kell vezetni arra a szintre, amelyben mindenki számára értelmezhetővé válik, milyen egyéni törekvések húzódnak a háttérben. Az ilyen jellegű, kardinális kapcsolatrendezési, kapcsolatmegújító formáinak lehetnek pozitív és negatív hatásai, mind az egyénre, mind pedig a csoportra nézve:

**pozitív hatások:**

- új információra derül fény, mind a felekről, mind pedig a konfliktushelyzetről,
- egységesíti az azonos állásponton lévőket, megerősíti a kapcsolatokat,
- a személyen belül érzelmi és intellektuális változások mennek végbe,
- megváltoznak a kapcsolati észlelés attitűdjei,
- megújulnak a kapcsolati tartalmak és struktúrák,
- a szembenállók között megszűnik a feszültség,
- a pedagógiai tevékenység és az oktató-nevelő folyamatban az átszerveződés lehetősége jelenik meg.

**negatív hatások:**

- a pedagógiai célítúzések nem valósulnak meg, és a tanuló személyiségében sem megy végbe a kívánt pozitív változás,
- élet, vagy egészségkárosodás léphet fel,
- megromlik, vagy megszakad a kapcsolat a szembenálló felek között,
- a pszichoszociális légkör megromlása,
- érzelmi, anyagi veszteségek lépnek fel a konfliktus mélyülése következtében,
- az oktató-nevelő folyamat rendszerének felbomlása, hatékonyságának elvesztése,
- a konfliktusból visszamaradt érzelmi egyensúlyvesztés, amely a bosszú, a megtorlás érzését erősíti.

**A pedagógiai tevékenység folyamatában nem lehet, nem szabad elkerülni, elfolytani, figyelmen kívül hagyni az érlelődő vagy kirobbant konfliktusokat. A konfliktusok pozitív és negatív hatásainak ismeretében olyan stratégiákat kell kialakítani, amelyek a fejlődést szolgálják.** (Hauznyak – Holkovszka, 2015)

A konfliktusok kiváltó okait konfliktogéneknek nevezzük.

*Az oktatásban tapasztalható konfliktogének:*

- a pedagógus és a diák egy társadalmi kapcsolatrendszerben vannak jelen, de különböző célok határozzák meg a tevékenységüket: a tanár tanít-nevel, a diák a tanul,

- a pedagógusok és a diákok szociális szerepe merőben eltérő, ami egy aszimmetrikus viszonyrendszert, egyenlőtlenséget hoz létre, melyben a státuszok által juttatott szabadság egyenlőtlen elosztásában jelentkezik.
- a tanárok és a diákok belső törekvéseit az egyéni pszicho-fiziológiai fejlődés különböző szintjeinek eltérő szubkulturális feladatai határozzák meg.
- a tanár érzelmi és intellektuális túlterheltsége, mely az oktatási és nevelési folyamat összetettségéből fakad: az adott helyzet felismerése, elemzése, az egyéni szükségletek, törekvések, érdekek és értékek értelmezése, a megfelelő válaszreakciók kiválasztása, reakciók irányítása stb.
- napjainkban, a pedagógus társadalomban betöltött szerepének jelentősége, értékelése megváltozott
- a pedagógusi státusz társadalmilag alulértékeltté vált.
- a pedagógiai konfliktusok túlnyomórészt „tanuk” előtt zajlanak, amelyben a felek a saját maguk és státuszuk méltóságának megőrzése is befolyásolja a konfliktuskezelés folyamatát.

**Minden pedagógiai szituáció magában hordozza annak a lehetőségét, hogy konfliktus alakuljon ki, csak azon múlik, hogyan reagál a diák vagy a tanár – tehát a konfliktogén minden interakcióban benne van.** (Hauznyak – Holkovszka, 2015)

## **2.2. Személyközi kapcsolattípusok az oktatási rendszerben, és ezek hatása a konfliktusok kialakulására**

Bármely oktatási intézményről is lévén szó, kapcsolatrendszereit tekintve személyközi-, csoportközi- és szociális szerepek viszonyrendszereiben megjelenő interakciók határozzák meg. Ezek struktúráját tekintve lehetnek: vertikális (vezetőség – pedagógus – diák) és horizontális (pedagógus – pedagógus, diák – diák, szülő – szülő, pedagógus – szülő stb.) kapcsolatok.

Az oktatási rendszeren belül működő hierarchikus rendbe tagolt struktúrákon túl vannak alstruktúrák (végzettségi szint, életkor, a munkatapasztalat, személyiségjegyek, viselkedési stílusok, kommunikációs készségek stb.), amelyek szintén befolyásolják az intézményen belül uralkodó viszonyok minőségét (Hauznyak – Holkovszka, 2015).

Nemcsak a felnőttek viszonyrendszeriben vannak alstruktúrák, hanem a diákok körében is. A diákok alstruktúráinak kialakulása fakadhat:

- a diák belső személyiségtörekvéseiből (informális vezető típus (leader), aktivista, konformista, kívülálló, kirekesztett),
- az életkorából,
- a fizikai fejlettségéből, erőnlétéből,
- az intellektuális képességéből,
- anyagi- vagy egyéb háttér támogatottságából,
- nem iskolai szervezethez való tartozásból,

- tekintélyből a diáktársak körében.

Az oktatási rendszerben az alábbi személyközi kapcsolatok alrendszerait különböztethetjük meg:

**1. „Felnőtt – felnőtt”:** tanár-tanár; tanár – tanárok csoportja; tanár – az intézmény vezetősége; tanár – szülő; tanár – szülők csoportja; tanárok csoportja – az intézmény vezetősége; szülők – az intézmény vezetősége; szülők – a szülők csoportja; a szülők csoportja – az intézmény vezetősége;

**2. „Felnőtt – gyermek”:** diák - tanár; diák – a tanárok egy csoportja; a diákok csoportja – tanár; diák – szülő; diák – az intézmény vezetősége; a diákok csoportja – az intézmény vezetősége; középiskolás – kisiskolás;

**3. „Gyermek – gyermek”** „diák - diák” ; diák - a diákok csoportja.

### 2.2.1. „Felnőtt – felnőtt” kapcsolatrendszerek jellemzése.

Az oktatási intézmények *felnőtt-felnőtt* kapcsolatrendszerei nagyrészen ugyanolyan kölcsönhatások törvényszerűségei szerint működnek, mint más társadalmi csoportokban, szervezetekben vagy intézményekben.

A pedagógusok társas kapcsolatrendszerait Eric Berne tranzakció analízis elméletével lehet a legszemléletesebben alátámasztani. A gyermeket nevelő felnőtt erős érzelmi érintettségében küzd a "simogatásokért". A szülők és a pedagógusok állandó érzelmi egyensúly visszaállításra törekedve különféle kommunikációs és viselkedési „*játszmákat*” alakítanak ki, melyeken keresztül próbálják elérni a számukra megfelelő hatást. A gyermek előbb megtanulja dekódolni, a „játszmák üzeneteit”, majd a saját egyéniségéhez igazítani a tanult sémákra adott válaszokat, így alakítva ki a viszonyrendszerek minőségét.

A pedagógusok pszichológiai attitűdjének és társas kapcsolatainak alakulását az alábbi tényezők határozzák meg:

- a munkaközösségek kiscsoportjainak, az emberi szimpátián alapuló együttműködési készsége,
- az intézmény vezetési elveivel, nézeteivel, értékrendjével való azonosulás,
- a formális avagy az informális vezetés irányításának elfogadása,
- a konfrontálódási helyzetek kialakulásának gyakorisága,
- az intézményben uralkodó vezetési és konfliktuskezelési stílusok eredményessége.

A pedagógusi munkaközösség oktató-nevelő tevékenységének hatékonysága, eredményessége, a pedagógusok személyes érzelmi kiegyensúlyozottsága nagymértékben az intézmény vezetőségének, szakmai felkészültségében, demokratikus irányítási stílusában és a konfliktuskezelés konstruktív stratégiáinak kiépítésében rejlik.

*Szülők és iskola konfliktusa.*

A pedagógusok és szülők közötti konfliktusok – jogi értelemben nézve – nagyrészt abból erednek, hogy a tanulóval kapcsolatban a pedagógus is és a szülő is sajátos felelősséggel rendelkezik

(Földes 2000). A szülők részéről ellentmondás figyelhető meg az elvárások tekintetében, s általában bizalmatlanok az iskolával, a pedagógusokkal szemben. Egyre többen bírálják a teljesítményorientált oktatást, mert féltik gyermekeiket a túlterheltségtől, miközben legalább ennyire tartják fontosnak, hogy minél szélesebb körű tudással, piacképes ismertanyaggal engedje útjára az iskola őket. Gyakran találkozunk olyan helyzetekkel is, amikor a szülő olyan „szolgáltatást”, „nevelő funkciót” vár el, amit a családnak kellene biztosítani, de az alkalmatlan erre különböző okok miatt.

Konfliktusok alakulhatnak ki a társadalmi, vagyoni helyzet különbségei miatt, illetve a különböző értékszempontrú ütközések következtében, valamint az eltérő elvárások miatt (Klement,2009).

#### *Tanárok, tantestület konfliktusai*

Az iskolai konfliktusok mennyiségi gyarapodásához feltétlenül hozzájárul a pedagógusok szakmai elbizonytalanodása. Az egzisztenciális biztonság hiánya, az iskolák közötti versenyhelyzet, a hagyományos iskolai teljesítmény olykor hisztérikus túlhajtása általánossá teszi az iskolákban (is) eluralkodó rossz hangulatot, s erőteljesen rányomja a bélyegét a pedagógusok és diákok mentálhigiénés állapotára. A tantestületeken belüli nézeteltérések, az állás- és pozícióvesztés lehetősége és az emiatt fellépő rivalizálás, mind rizikófaktor. Ilyen körülmények között pedig nagy valószínűséggel megnő az általános feszültségi szint, s ez a körülmény szükségszerűen fokozza a konfliktusok kialakulásának lehetőségét (Szekszárdi 2001).

### **2.2.2.„Felnőtt – gyermek” kapcsolatrendszerek jellemzése**

Ezt a kapcsolatsrendszert nevezhetjük „pedagógiaiainak” is, hiszen minden felnőtt ösztönös indíttatásból fakadóan a gyermekkel való interakcióiban nevel, tanít, oktat.

A pedagógus és a diák viszonyrendszerének, széles repertoárja ismeretes, melyek az oktató-nevelői folyamatban más-más „forgatókönyv szerint” alakulnak, működnek. A pedagógusok, saját egyéniségükből fakadóan, szakmai és társadalmi szerepük betöltésére interakciós stílusokat alakítanak ki, amelyben egyfajta „szerepet öltve magukra” végzik pedagógiai tevékenységüket. A szerepek sokfélesége a körülmények külső, és belső tapasztalatok hatására alakulnak ki, rögzülnek így alakítva ki saját viselkedési struktúráikat.

Ezek, a pedagógus által, kialakított „szerepek” egyben pedagógiai stílusok is, melyek eltérő hatásokat, válaszreakciókat váltanak ki a diákoknál.

#### **Pedagógusi szereptípusok a „felnőtt-gyerek” pedagógiai kapcsolatrendszerben:**

**„A rendőr”** Az ilyen tanár szemében minden tanuló potenciális bűnöző. Az ezt a szerepet felvállaló pedagógus, elsődleges feladatának tartja, hogy állandóan kontrolláljon, megfigyeljen, idejekorán észreveggen és megállítson, mindennemű, a számára nem elfogadható viselkedést. Problémamegelőző intézkedéseket tesz, nevelő célzatú beszélgetéseket folytat, a kihágásokat bünteti. A tanulók nagy része, az ilyen pedagógussal való együttműködésben fel is veszi a bűnöző szerepét.



A diákok viselkedését jellemzi: a rejtőzködés, az elkerülés, a tettetés, a hazudozás, a kapcsolat elkerülése a tanárral, a meghunyászkodás, és a konfrontálódás.

„**A szakértő**” Az ilyen tanár, a gyermekek számára megközelíthetetlen. Önmagát tartja az egyetlen, és megkérdőjelezhetetlen igazságok tudójának, ő egyedül az aki tévedhetetlen, nem tűr ellentmondást, nem ad lehetőséget semmilyen alternatív megoldásra. Fő feladatának tartja, hogy az ő nagy tudásából juttasson némi ismeretet a diákoknak, ellenőrizze és értékelje az elsajátított tudás pontosságát és tartósságát. Az ilyen tanár értelmezésében a diákok többsége nem motivált a tudás megszerzése iránt, ezért kényszeríteni kell őket, hogy többet tanuljanak. Gyakran panaszkodik a felnövekvő nemzedék intellektuális képességeinek fejletlenségére, hiányosságaira. A diák legkisebb tévedését és hibáját is felnagyítja, pellengérré állítja. A legtöbb esetben a diákok felveszik a tanár által kivetített negatív képet, ezért kerülnek a tanulást, lustának, passzívnak mutatják magukat a feladatok megoldásában vagy. Más diákok megpróbálnak megfelelni a tanár elvárásainak különféle eszközök és módszerek bevetésével, hogy kitalálják hogyan, mivel tudnának megfelelni a tanár túlzó elvárásainak. A diák viselkedését jellemzi: a nyílt őszinte kommunikáció kerülése, a kreatív ötletek titkolása, a „nem kitűnni”, a „nem lemaradni” és a „nem okot adni” jelenségek.

„**Az arbiter**” (*Döntéshozó*) Az ilyen tanár az „igazi tudás” és a „kultúra képviselője”, akinek minden helyzetben vannak ötletei, megoldásai, javaslatai. A diákok meggyőződését, elképzeléseit, és elveit a saját arculata, ideálképe szerint formálja a nevelés folyamatában. Az arbiter típusú tanár mindig tudja, kinek van igaza” és „ki hibázott”, osztozik a sikerekben és „azt adja ami kijár”. A tanulók, látszólag elfogadják az ő ötleteit, gondolatait, tudását, osztoznak az elképzeléseiben és eszményképeiben, be is teljesítik azokat, ami egyfajta alkalmazkodási stratégia, hogy ne borítsák fel a tanár nyugalma, ne sértsék meg az általa képviselt értékrendeket, de akik nem képesek azonosulni ezzel, ők úgy fejezik ki ellenállásukat, hogy figyelmetlenné, szórakozottakká válnak.

„**Az orákulum**” (*Mindentudó, bölcs*) Az ilyen tanár, a mindentudó bölcs szerepében tetszeleg, és kérés nélkül jóslatokba bocsátkozik arról, hogy melyik diák kivé, mivé válik felnőtt korára. Előítéletesen viselkedik mindennel és mindenkivel szemben, „néven nevezi a dolgokat”, különféle jelzőket ragaszt a diákokra (professzorjelölt, potenciális bűnöző, utcaseprő stb.), amivel a gyermek személyiségét megalázza, sérti. A tanulók egy része magára ölti a bélyegek szerinti szerepeket („az önbeteljesítő jóslat” Robert K. Merton), és az aszerinti viselkedési formákat hozza, vagy szembeszáll a tanár „jóslataival”, vagy konfrontálódik, vagy a tanár hatáskörén kívül, valamely területen komoly eredményeket igyekszik elérni, hogy a tanár jóslatai ne igazolódhassanak be.

„**A diktátor**” Az ilyen tanár nyers, követelőző hangnemben kommunikál a diákokkal, szigorú szabályokat és elvárásokat szab meg az irányukban, amiket állandó ellenőrzés mellett maradéktalanul be is tartat. Nem tűri a kilengéseket, az ellenállást, nem ad teret az egyéni ötleteknek és kezdeményezéseknek, a kommunikáció vita és eszmecsere mentes, egyirányú. A diákok

teljesítményeit alulértékeli, motivációs eszköze a büntetés. A diákok oldaláról megközelíthetetlen, minden kommunikációs kezdeményezést elfolyt. A nevelési tevékenységének középpontjában a felsőbbrendűség és az uralkodás van.

A tranzakciós elmélet értelmében az ilyen kapcsolati rendszerben a tanár diktatórikus viselkedése révén, a diákokban háromféle szerepminta alakulhat ki: a zsarnok, a megmentő, az áldozat szerepe.

**„Az őrmester”** Ezt a szerepet a leggyakrabban a férfi tanárok alkalmazzák a diákokkal való interakció során. Katonai vezényszavak stílusában, hangos, rövid, megkérdőjelezhetetlen utasításokat ad. Olyan méltatlan viselkedési formákat engednek meg maguknak mint a: hangos kiabálás, a sértő, minősítő megjegyzések, sőt még a tettegességtől sem riadnak vissza („nevelési célzattal”). Az ilyen tanárok a vasfegyelem megkövetelésére törekszenek, de a viselkedésükben logikátlanok, következtlenek. A diákok egy része idővel megszokja, és nem vesz tudomást a sértegetésekről, a testi fenyegetés fájdalmairól. A diákok másik része szisztematikusan elkerüli az ilyen tanárral való kontaktust és konfrontációt.

**„A lélek mentora”** Az ilyen tanárokról, az egykori diákok, hálával emlékeznek vissza, mint akik jelentős befolyással voltak az életük alakulására. „A lélek mentorai” diákjaikat úgy terelgetik a helyes út felé, hogy nem utasítanak, hanem a saját elképzelésük szerint tanácsokat adnak, nem kényszerítenek, hanem javasolnak. Az ilyen tanárok nagy tudással és tapasztalattal rendelkeznek, nemcsak szakmai kérdésekben, hanem az élet más területein is. Kommunikációs képességük rendkívül szuggesztív hatású. Nagy gonddal óvják saját hírnevüket, folyamatosan képezik magukat, a tökéletességre törekszenek. Erős, tiszta erkölcsű személyiségek. A diákok többsége példaképpül választja őket és arra törekszenek, hogy hozzá hasonlóvá váljanak, vagy, mivel elérhetetlennek tartják önmaguk számára az ő mintáját, ezért „a kis gyenge, erőtlen” szerepébe bújva próbálna megmaradni a környezetében. Konfrontálódásra nem ad lehetőséget. A kapcsolatban érezhető a távolságtartás mindkét fél részéről.

**„Az osztályanyu”** Ezt a szerepet leginkább a nőpedagógusok veszik fel, akik állandóan gondoskodni igyekeznek a diákjaikról, és arra törekszenek, hogy minden problémát megoldjanak helyettük. A diákok megosztják vele az örömeiket és a bánatukat, a szívük rejtett titkait is megosztják vele. Az ilyen tanár sok időt szán a diákjaival való együttlétre, különféle rendezvényeket, kirándulásokat szervez. Olyan körülményeket igyekszik teremteni a számukra, amelyekben minimalizálódnak a feszültségek. Ennek ellenére a diákoknak csupán egy része megy bele a játékba. Ők aktívan részt vesznek a kapcsolatépítő folyamatokban, de a diákok zárkózottabb, bizalmatlanabbik része nem tudja elfogadni, ezért elzárkózik, kivonja magát a tanárral való közös beszélgetésekből, együtt létekből.

**„Az idősebb barát”** A tanár, az „idősebb barát” szerepnek megfelelően arra törekszik, hogy mindenben együtt működjön a diákjaival, segítse, irányítsa őket, tanácsokat adjon de mindig tudassa

velük, hogy mik az elvárásai. A diákjaival jószándékúan, tisztelettel bánik, a kapcsolatban elvár, betart egy tisztas távolságot, elvárja a fegyelmezettséget. A diákok szimpatizálnak az ilyen tanárral, betartják az elvárásait, és ritkán ellenkeznek vele. A kapcsolatokban uralkodó pozitív légkör produktívan hat a tanulás eredményességére.

**„A haver”** Az ilyen tanár arra törekszik, hogy megszüntesse a kommunikációs gátakat és határokat, amelyeket a diák-tanár kapcsolatban elfogadott. Megengedi a tegeződést, fiatalosan öltözködik, átveszi a fiatalok beszédstílusát és szóhasználatát, értékelése liberális, és az órák után is együtt tölti az idejét a diákokkal. Az ilyen tanár igyekszik megérteni a diákok gondjait és segíteni azok megoldásában. A diákok egy része belemegy ebbe a játékba, és „beveszik” a tanárt maguk közé, beavatják az ügyeikbe, tanácsot és segítséget kérnek tőle. A diákok másik része viszont teljes mértékben elhatárolódik az ilyen tanártól.

**„A kívülálló”** A tanár ebben a szerepben kívülállóként osztogatja a tanácsait. Az ilyen tanár nem fektet energiákat abba, hogy rendet és fegyelmet tartson, a diákok figyelmét és belső tartalékait sem igyekszik mobilizálni, nem törekszik a módszerek tökéletesítésére az oktatás minősége érdekében. Sablonos, egysíkú, elméleti információátadás történik. Pedagógiai repertoárját nem színesíti és nem bővíti a tanulás aktivizálása érdekében. A saját feladatát csupán abban látja, hogy a szükséges információkat átadja a diákoknak, a megértés és a feldolgozás már az ő dolguk. A diákok egy része, a szerepelvárásnak megfelelően kezükbe veszik a saját fejlődésük irányítását, és az osztályteremben uralkodó zaj és rendetlenség ellenére próbálnak odafigyelni a tanár szavaira, megoldani a tanár által javasolt feladatokat, mások teljesen elhatárolódnak a tanártól és a tanulástól és a tantárgytól.

**„A tutor”** Az ilyen tanár nagy tudással és tapasztalattal rendelkezik a saját szakterületén belül, és a diákokkal folytatott közös munkában, előnyben részesíti az egyéni foglalkozásokat. Viselkedése korrekt és nagy tiszteletnek örvend a diákok körében. A saját feladatát abban látja, hogy nagy igényességgel, logikusan, érthetően adja át a tananyagot, lehetőséget biztosítva annak megértésére és begyakorlására. Abban is segít, hogy különféle módszereket alkalmazva, a diák, a saját képességei függvényében a lehető legtökéletesebben elsajátítsa a tananyagot - tanít tanulni. Nagy hangsúlyt fektet az analóg feladatok révén történő gyakorlásra, nagy mennyiségű tananyagot dolgoztat fel a diákokkal, mind az órákon, mind pedig házi feladatként, melynek meg is van az eredménye, mert a diákok a vizsgákon jól teljesítenek. A diákok viszonya az ilyen tanárhoz nagyon eltérő, de mindenki hálával emlékszik vissza rá.

*Szülői szerepek a „felnőtt-gyerek” pedagógiai kapcsolatrendszerben, az iskolai konfliktusok viszonylatában:*

Az, hogy a szülő és a pedagógus milyen állásponton van az iskola feladatainak, és oktató-nevelő jogosultságainak tekintetében, különféle viszonyulási, kapcsolati szerepsémákban mutatkozik meg.

Ezek a szerepviszonyulások visszavetülnek a szülő – gyerek – pedagógus kapcsolati rendszerek alakulására.

A szerepek attitűdjei, a jogosultságok különféle értelmezése alapján jellemezhetők:

„*Az iskolának joga van*”. Az ilyen szülők elfogadják és támogatják az iskola és a tanárok által közvetített szabályokat, tradíciókat, és a saját gyerekeiket is arra ösztönzik, hogy ebben a rendben együttműködve legyenek eredményesek: a tanulásban, és a különféle versenyekben. Nem kritizálják a tanárokat a gyermekük jelenlétében. A szülői értekezleteken rendszeresen részt vesznek, követik gyermekük előremenetelét a tanulásban, segítik a gyermeküket a házi feladatok elvégzésében. Az ilyen szülők többnyire elégedetlenek saját gyermekeik teljesítményével, fejlődésük ütemével. Az ilyen szülők gyermekei, a legtöbb esetben, kitűnő tanulókká válnak, különösen kisiskolás korban.

„*A tanulóknak joga van*” Az ilyen szülők kritikusan értékelik az iskolában uralkodó rendet, szabályokat. Arra törekszenek, hogy megvédjék önmagukat és a gyermekeiket a kötelezettségek súlyától, és a hivatalos iskolai értékelésektől. Emellett a saját gyermekük számára megteremtnek minden feltételt az egészséges szellemi és testi fejlődéshez (megszerettetik az olvasást, kulturális élményhez juttatják, kirándulásokat szerveznek). Az ilyen szülők nem szívesen látogatják a szülői értekezleteket. Kritizálják a tanárokat, figyelmen kívül hagyják a gyermek rossz jegyeit, mert fontosabbnak tartják a gyermek képességeinek fejlődését, és intellektuális gyarapodását. A gyermekkel való kommunikációban a logikai képesség fejlődésére és az érzelmi fejlődésre helyezik a fő hangsúlyt, ösztönzik és meggyőzéssel irányítják a kívánt célok elérése felé. Nagyon ritkán büntetnek. Az ilyen szülők gyerekei műveltek, eredményesek a tanulásban, és túlnyomórészt, az érdeklődésüknek megfelelő tárgyak tanulására helyezik a fő hangsúlyt.

„*Az iskolának joga van, a tanulóknak nincs*” A szülők az iskolát a „tudományok házána” tartják, és alázatos érzelmekkel viszonyulnak az iskola intézménye iránt. Nem törekszenek gyermeküket megvédeni a tanár negatív értékelésével szemben. Az iskolai sikertelenség az okait, a gyermek lustaságában, tökéletlenségében, éretlenségében és a jellemének negatív tulajdonságaiban látják. Az ilyen szülők nem tudnak segíteni gyermeküknek a házi feladatokban, és nem avatkoznak be a tanulás folyamatába, csak formálisan érdeklődnek a gyermek fejlődése iránt. Az ilyen gyermekek, nem kapják meg a szükséges szülői védettség és támogatottság érzését, ezért a legtöbb esetben, nem tudnak jelentős sikereket sem elérni a tanulásban.

„*A tanulóknak joga van, az iskolának nincs*” Az ilyen szülők, a tradicionális iskolai rendszerrel szemben bizalmatlanok, és féltik a gyermeküket az iskola hatásaitól: az „erőszakos” tanároktól, a nevetlen, agresszív osztálytársaktól. Ezért, a családban, „melegházi” körülményeket alakítanak ki gyermekük számára. Az ilyen gyermekeknek gondjaik lesznek a tanárokkal és osztálytársaikkal való kapcsolatteremtésben. A tanulásukban nem alakul ki rendszeresség, visszahúzódókká, feszültekké és frusztráltakká válnak.

„Az iskolának nincs joga, és a tanulónak sincs” A szülők elégedetlenek a gyermekük tanulásban elért eredményeivel és viselkedésével. A gyermekük iskolai és társadalmi sikertelenségéért az iskolát, a tanárokat a nevelőket teszik felelőssé. A családi nevelésben gyakran alkalmaznak fizikai fenytést, büntetéseket, kritikákat és nagyon ritkán dicsérnek vagy ösztönöznek. A nevelési módszerek közül a leggyakrabban alkalmazott módszer, az utasítás, a fenyegetés és a testi fenytés. Az ilyen családban nevelkedő gyermek egy része szembe száll a szülők és a tanárok erőszakos nevelési hatásaival, vagy felveszik a „kudarcot valló”, „tökfej”, „naplopó”, „lusta disznó” szerepét.

A bemutatott szerepminták, a teljesség igénye nélkül, azt hivatottak bemutatni, hogy a kapcsolatok kialakításában milyen sok lehetőség rejtőzik, hogy konfliktusok alakuljanak ki. Ugyanakkor azt is szemlélteti, hogy a konfliktusok révén válik értelmezhetővé, ki, milyen álláspontot képvisel az oktatás és nevelés folyamatában. (Hauznyak – Holkovszka, 2015)

### 2.2.3. „Gyermek – gyermek” kapcsolatrendszerek jellemzése

Az egykorúak kapcsolatrendszerének vizsgálatát, iskolai közegben, egy osztályközösség szintjén érdemes vizsgálni. *Az osztály, egy formálisan szervezett gyermekcsoport, akik a tanulás okán egy korcsoporthoz tartozva a felnőttek döntése alapján kerültek egy közegbe.*

Az osztályközösségen belül, ugyanúgy mint bármely más szociális formációban, lehetnek kiscsoportok, formális és informális vezetők, aktív és passzív tagok, „kirekesztettek” és „kívülállók”.

Az osztálytársak között kialakulhatnak érzelmi alapokon nyugvó (szimpátia, antipátia, baráti szeretet, szerelem, gyűlölet) bármely kapcsolati formák és típusok. A kapcsolatok jellegét és típusát, elsősorban, az aktuális életkor fejlődési feladataiból eredő belső törekvések határozzák meg.

**Kisiskolás korban** az iskolai osztályközösségben uralkodó kapcsolatok alakulásában nagy szerepet játszik a tanító értékelése, megítélése, viselkedési mintája. A csoportok alakulása nemi megoszlás szerint alakulnak, és a másik gyermekhez fűződő érzéseik határozzák meg, mint: a szimpátia vagy az antipátia, az együttérzés vagy a bosszúállás, a jóindulat, vagy a gyűlölet.

**Pubertás korban** az osztály közösségén belül, azonos nemű tagokból álló kiscsoportok alakulnak különféle indíttatásból fakadóan. A kiscsoportok alakulását a közös érdeklődés, a kíváncsiság, az együttlét és az azonos tevékenységekben való részvétel, a közös élmény megélésének, megtapasztalásának a vágya, határozzák meg. A felnőttek befolyása erősen lecsökken, és megerősödik a csapatszellem összetartó ereje, melyen keresztül átsegítik egymást a felnőtté válás nehéz, fájdalmas rögös útján.

A pubertás korra jellemző a nyers, kendőzetlen kritika minden és mindenki iránt aki a környezetükben van, nem számolva a következményekkel. Ez a kritikusosság felerősíti a fiatal igazságérzetét, melynek okán informális csoportszervezetekbe tömörülve erősítik önmagukat és egymást. A negatív érzésekből fakadó törekvések, mint a hiúság, a versengés, az irigység, a deviáns

és aszociális cselekedetek, a kegyetlenkedésekre, az erőszakra és bűnözésre való hajlam – erősen befolyásolják a fiatalok reakcióit a szociális környezet hatására. Ennek az életkornak a társas kapcsolatrendszerét, mind vertikális, mind pedig horizontális viszonylatban, szinte állandó és erős konfliktusosság jellemzi.

**A felsőosztályosok kapcsolatrendszerében** megjelennek a heterogén kiscsoportok, melyek egy közös érdeklődési körbe tömörülve, azonos nézetekben osztozva, alakulnak ki. A csoportokban folyó beszélgetések, interakciók és konfliktusok közepette, egymást formálva, különféle szerepmintákat kipróbálva, a társas visszajelzésekből táplálkozva alakítják ki a saját egyéniségüket. Az érzelmi kötődések kialakulásában fontos szerepet tölt be a kommunikáció és az eszmecsere. Az emancipációra és autonómiára való törekvésben, az egykorúak szeretetének, elismerésének kivívása játssza a főszerepet. Ennek az életszakasznak az egyik legfontosabb feladata a személyiségformálódás folyamatában, hogy a fiatal, egyfajta imázst alakítson ki önmaga számára, azokból, a számára megfelelő szerepmintákból, tanult viselkedési formákból, amelyek leginkább tükrözik az egyéniségét és személyiségének valamint karakterének jellemzőit. Ez, szintén, egy kommunikációs eszköz, melyen keresztül közvetíti a környezete felé, milyen érték kategóriákat szeretne képviselni a társadalomban és a társas viszonyrendszerében. Az ifjúkor jelentős törekvése még az, hogy felhívja magára, az egyediségére a figyelmet, de nagyfokú érzékenységből fakadóan szégyenlős, visszafogott az érzelmi megnyilvánulásaiban. A vele egykorúak kapcsolatrendszerit kétféle viselkedési forma jellemzi: az egyik, *a konform viselkedés*, amikor visszafogottan alávetik magukat a csoport szabályainak, hajlamosak feladni a saját egyéniségüket, nézeteiket, elveiket, elképzeléseiket, behódolva a többségi akaratnak, a másik, *a deviáns viselkedés*, amikor szembe megy a társadalom és csoport többségi akaratával, saját eszményképet, nézeteiket, értékrendeket állít fel, és azokat követi.

**A fejlődés harcai, krízisei, külső-belső konfliktusai közepette megélt tapasztalatok révén fejlődik, formálódik, alakul a személyiség.**

### **2.3. A pedagógiai konfliktusok osztályozása**

A pedagógiai konfliktusokat, túlnyomó részben, a pedagógiai szituációk sajátosságai határozzák meg.

***A pedagógiai szituáció, az oktató-nevelői folyamat egy speciális mozzanata, amelyet az adott helyzetben lévők, meghatározott kapcsolatrendszerben működő, interakciója és személyes viszonyai határoz meg.***

***A pedagógiai tevékenység - a pedagógiai szituációk olyan végtelen láncolata, melyben a pedagógus döntéseket hoz és hajt végre.***

***A pedagógiai konfliktus*** – krízishelyzet következtében kialakult olyan pedagógiai szituáció, melyben pszichológiai feszültség jön létre, az oktató-nevelő folyamatban résztvevő felek között, és kiélesednek a személyközi ellentétek.

**A pedagógiai konfliktusokat többféle besorolás szerint is osztályozhatók:**

Szimonva L.V. felosztásában három iskolai konfliktustípust különböztet a diák és a tanár pedagógiai interakcióját illetően:

1. A tanulási folyamat rendjének megsértéséből fakadó konfliktus - amelyben az oktatási feladatok teljesítése, akadályozása okán alakul ki. Ebben az esetben a tanár és a diák között sérül vagy megromlik a munkakapcsolat.

2. Az elvárások konfliktusa - amelyben vagy a diák, vagy pedig a tanár, az egymással szemben támasztott elvárások okán nem megfelelően viselkedik a másikkal szemben. Ebben az esetben sérülnek a szerepek attitűdjei, társadalmi, erkölcsi és pszichológiai tartalmai.

3. A személyek közötti összeférhetetlenség konfliktusa - amelyben a felek egymás iránt kialakult intolerancia okán alakul ki. Ez kialakulhat az egyéni személyiségjegyek összeegyeztetlenségéből, vérmérsékleti különbözőségekből, a jellem tulajdonságaiból fakadóan is (az oktató-nevelői folyamatban, vagy azon kívül). (Hauznyak – Holkovszka, 2015)

Musztafájeva Sz. A. szerint, a „tanár-diák” kapcsolatrendszerekben megjelenő szakmai-pedagógiai konfliktusok forrásai lehetnek:

- szabálytartási, viselkedési konfliktusok,
- motivációk, célok, törekvések, indítékok ellentéteiből kialakult konfliktusok,
- erkölcsi-etikai elvek, értékek, nézetek különbözőségéből kialakult konfliktusok. (Hauznyak – Holkovszka, 2015)

Berezsna G.Sz., az iskolai konfliktusok fajtáit, olyan kategóriái rendszerbe foglalta, amelyek jellemzően pedagógiai, szakmai hibákból alakulnak ki. Ezek a következők:

1. *Konfliktusok, amelyek a didaktikai elvek és szabályok megsértése következtében alakulnak ki:* a diák tudásszintjének és készségei értékelésének a hibái, a diák számára nem érthető magyarázat, az oktatás folyamatosságának megsértése, bonyolult nyelvezet használata, a tananyag begyakorlásának és rögzítésének a hiányosságai, a szemléltetés és a gyakorlati megtapasztalás lehetőségének a hiánya, a tananyag gyakorlati hasznosság bemutatásának hiánya, az tananyag iránti érdeklődés felkeltésének a hiánya, nem előkészített, váratlan dolgozatok íratása.

2. *Konfliktusok, amelyek a pedagógiai tevékenység folyamatának szervezési hiányosságai miatt alakulnak ki:* az osztály együttműködési-készségének kialakítási hiányosságai, az tanulók életkori pszicho-fiziológiai fejlettség szintjének a figyelmen kívül hagyása, az tanóra célkitűzéseinek értelmezhetetlensége, eszköztelenség, a tanóra struktúrátlansága.

3. *Konfliktusok, amelyek a pedagógus kommunikációs hibáinak következményeképpen alakulnak ki:* a parancsoló hangnem, kiabálás, a szakmai kapcsolati stílus személyesre váltása, a diák nem megalapozott negatív értékelése, elmarasztalása, a diák személyi méltóságának publikus megsértése, az együttműködés rendszereiben elkövetett taktikai hibák, egyes diákokkal szemben elkövetett diszkrimináció.

4. *Konfliktusok, amelyek a pedagógus munkakörülményeinek nem megfelelő biztosítása okán alakulnak ki:* az intézmény vezetőségének szervezési hibáiból kialakult munkaköri kényelmetlenségek, nem megfelelő óraelosztás, egyenlőtlen munkaköri megterhelés, társadalmi feladatokkal való túlterhelés, idegen munkaköri feladatok átruházása, a tanár pedagógiai munkatevékenységének nem tervezett (váratlan) ellenőrzése, az környezeti körülmények és eszközök egyenlőtlen elosztása, a kollégák személyes összeférhetlenségének figyelmen kívül hagyása, a kollégák egymás ellen való „uszítása”.

5. *Konfliktusok, amelyek az iskola vezetőségének szociálpszichológiai inkompetenciája okán alakulnak ki:* a tekintélyelvű vezetési stílus korlátozásai, megalapozatlan, nem indokolt rendelkezések, az egyéni kezdeményezések korlátozása, erőszakos, követelődző elvárások a pedagógussal szemben, az egyéni bánásmód hiánya, nem adekvát vezetői stílus hiánya, az egyéni-, kollektív-, szakmai- fejlődésben való akadályoztatás, a pedagógus szakmai becsületének megsértése, a pedagógus erkölcsi és anyagi hátrányba hozása.

6. *Konfliktusok, amelyek az indokolatlan és szakmailag nem megalapozott újítások, fejlesztések okán alakulnak ki.*

7. *Konfliktusok, amelyek az oktatási intézmény szociálpszichológiai atmoszférája okán alakulnak ki:* formális és informális vezetők hatalmi harcai, egyéni személyes ellentétek, csoportellentétek, egy tanuló és az osztály közötti ellentét, a tanuló szociális státuszának szerepbizonytalansága. (Hauznjak – Holkovszka, 2015)

#### **2.4. Személyiségtorzulások és viselkedészavarok a konfliktusban**

A pedagógiai konfliktusok kialakulásában szubjektív tényezőként jelenik meg a pedagógusok szakmai személyiségtorzulási.

***Szakmai személyiségtorzulás*** – olyan változás a személyiség struktúrájában (az értékítéletben, a jellemben, az önkontrollban, a sztereotípiák merevségében, a kommunikáció és a viselkedés szintjein), ami a rosszul megélt szakmai vagy személyiségfejlődési válságok következtében, hosszantartó szakmai tevékenység során alakulhat ki.

A szakmai torzulások, a rosszul megélt szakmai vagy személyiségfejlődési válságok következményei.



A krízis szenzitív periódusában átélt negatív élményekre adott válaszreakciók rögzülnek, és beépülnek a személyiség reakciórendszerébe. Ennek következtében módosul a személyiségfejlődés dinamikája, és az addig sikeresen működő mechanizmusok módosulnak, a kommunikációs és a viselkedési sémák megváltozását eredményezik.

### ***Pedagógusi személyiség- és viselkedéstorzulások.***

Markova A.K. a szakmai torzulás formáit az alábbiak szerint rendszerezte:

- lemaradás, a szakmai fejlődés lassulása az azonos korúak viszonylatában;
- szakmai fejlődés dezintegráltsága, a szakmai tudat széthullása (jelei: irreális célok kitűzése, munka jelentőségének hamis értékelése, szakmai konfliktus);
- alacsony szakmai mobilitás, az új munkakörülményekhez való alkalmazkodás képességének elvesztése;
- szakmai diszbalansz, a fejlődés egyes területei közötti integrált kapcsolatok elvesztése;
- a megvolt szakmai tudás, készségek, képességek, a szakmaiság részleges elvesztése;
- a szakmai fejlődés torzulása, új negatív tulajdonságok megjelenése, a szakmai fejlődés normarendszerének szétesése, a személyiségprofil megváltoztatása;
- a személyiség teljes deformációja (jelei: teljes érzelmi kimerültség, a szakmai feladatok elvégzésére való alkalmatlanság);
- a szakmai fejlődés teljes elvesztése, betegedések megjelenése, a munkaképesség teljes elvesztése, fogyatékoság kialakulása;

A szakmai torzulások következtében megbomlik a személyiség egysége, csökken az alkalmazkodási készség és az állóképesség, ami a szakmai tevékenység hatékonyságát akadályozza.

A szakmai személyiségtorzulások, viselkedésbeni változásokat is eredményeznek. (Hauznyak – Holkovszka, 2015)

Beznoszov Sz.P., Granovszka R.M., Kornyejeva L.M., Markova A.K. a pedagógusi személyiségtorzulási vizsgálatok alapján, a viselkedésben megjelenő változások típusai szerinti osztályozást állítottak fel:

- 1. Zsarnokoskodó.** Önkényes, uralkodó, tekintélyelvű, kritikát és ellentmondást nem tűró viselkedésű. Hajlamos a kegyetlenkedésre.
- 2. Magamutogató, tetszelgő.** Viselkedésében nem természetes, túlzó. Interakcióiban a maga egyediségét demonstrálja, a környezete meghódítására törekszik.
- 3. Szakbarbár.** Kommunikációjában unott, egysíkú, sztereotípiák által irányított, megmerevedett viselkedési séma szerint működik. Képtelen a megújulásra, lojalításra, intellektuális fejlődésre. Önértékelése és önbizalma túlértékelt.
- 4. Uralkodó.** Viselkedésében irányító, ellenőrző, értékelő, másokat elnyomó, és az uralkodáson keresztül nyer önigazolást.

**5. Szakmai közönyösség.** Környezetéhez érzelemmentesen, az empátia teljes hiányával viszonyul. Érzelmi fáradtság jellemzi.

**6. Konzervatív.** Szakmai tevékenységét a régi, korszerűlen, elavult pedagógiai módszerekhez való ragaszkodás, pedagógiai klisék alkalmazása és érzelmi kiegyensúlyozatlanság jellemzi.

**7. Agresszív.** Erőszakos viselkedés, mások érdekeinek, jogainak figyelmen kívül hagyása, köztöködés, gúnyolódás, mások megbélyegzése és az önkritika megszűnése jellemzi.

**8. Szakmai szerepfikszáció.** A körülmények és élethelyzetek figyelembe vétele nélkül, csak a pedagógus szerepében képes kommunikálni. A személyiség megreked a pedagógus szerepben és az iskolai környezeten kívüli életében sem képes a fejlődésre, a viselkedés megváltoztatására, a kommunikációs stílusváltásra.

**9. Társadalmi képmutatás.** Viselkedését az erkölcsi értékrendek másokkal szembeni túlzó hangsúlyozása, betartatása, másokra való ráerőltetése, a folytonos moralizálás, és kétszínűség jellemzi.

**10. Viselkedésbeni asszimilálódás.** Szerepbizonytalanság esetén jelentkezik, amikor idegen szakmai viselkedési formákat vesz fel, amelyek az ő személyiségéhez nem illeszkednek. Viselkedésében nem hiteles, önidegen.

**11. Kényszeresség.** Az érzelmi megnyilvánulások állandó kontroll alatt tartása, a szakmai utasítások kényszeres betartása, a felelősség elkerülése, az óvatosság, a beteges előrelátás és mások viselkedésének állandó ellenőrzése jellemzi.

#### **Diákkori személyiség- és viselkedéstorzulások**

A pedagógiai konfliktusok kialakulásában jelentős szerepet játszhatnak az egyes diákok személyiségvonásai is. Ezek kategóriái a következők:

**Enyhe szabályszegők** - azok, akik a viselkedésükkel bomlasztják a fegyelmet, megzavarják a rendet, bohóckodnak, mindenből viccet csinálnak, és nehezen tudnak leállni. Érzelmileg könnyed, vidám természetűek, akik a felgyülemlett fölös energiák feszültségeinek kiszáradása, valamint az önfegyelem, önuralom készségének fejletlensége miatt nem képesek fegyelmezni magukat. Az ilyen diákokkal lehet viccelődni, nem sértődnek meg könnyen, még akkor sem ha emeltebb hangnemen utasítják őket rendre. Sok esetben kiprovokálják, hogy a tanár szigorú intézkedésekre kényszerüljön.

Az ilyen típusú diákokkal a konfliktus rendezése egyszerű feladat a pedagógus számára, ha a társak jelenléte nélkül és szemrehányás mellőzésével, négy szemközt megbeszéljük a történeteket.

**A rejtőzködő felbujtók** – azok a nehezen felismerhető, a háttérben megbúvó diákok, akik mások mögé bújva, alattomosan zavarják meg a rendet, terjesztik a pletykát. Az ilyen diákok alattomos viselkedése a tanárokat ingerlékennyé, feszültté, teszi, mert nem azonnal felismerhetők.

A miattuk kialakult konfliktusok megszüntetése, és a viszonyok helyreállítása érdekében a pedagógusnak, szemtől szemben, higgadtan kell a diák értésére kell adni, hogy lelepleződtek, és megbeszélni, a nem kívánt viselkedési formák korrigálásának lehetőségeit.

**A büszkék** – az olyan diákok, akik az viselkedésében önbecsülésük hangsúlyozásából kifolyólag pózolnak. Büszke magatartást, makacs ellenállást, verbális szócátákat provokálnak, hogy saját személyük hangsúlyozását kinyilvánítsák.

A velük való kommunikációban tapintatosnak és óvatosnak kell lenni. A legtöbb esetben ők az osztály informális vezetői. A konfliktusokat és nézeteltérések konstruktív rendezése érdekében, csakis szemtől-szemben szabad rendezni, a nyilvánosság teljes kizárásával.

**Az arrogáns, beképzettek** – akik általában műveltek, olvasottak, jól tájékozottak, átlagon felüli intellektuális képességekkel rendelkeznek, és akik műveltségi fölényük hangsúlyozására törekcszenek. Az osztálytársak körébe nem népszerűek, a többséggel szembeni hátrányból nem tudnak érvényesülni, ezért a tanárt provokálva szócátározásokba bocsátkozva törnek a dominanciára, és így elégítve ki intellektuális ambícióikat.

A kialakult tanár-diák konfliktusokban, a pedagógus munkáját és a konfliktusrendezésben az is nehezíti, hogy az ilyen gyerek, a család maximális támogatását élvezi, ezért a konfliktus kezelése a szülő és a tanár elvi és szakmai álláspontjainak rendezésével kell, hogy induljon, melyben fontos szerepe van a gyermek intellektuális képességeinek az elismerése.

**A csendesek** – halkszavúak, a háttérbe húzódoók, a csoporton belül „a kívülálló” szerepét töltik be és ritkán lépnek interakcióba másokkal. Látszólag magas a sztrepszűrő képességük, nyugodtnak, fegyelmezettnak és kiegyensúlyozottnak tünnek, de mivel az külső és belső feszültségeiket nem vezetik le, nem oldják fel, egy bizonyos ponton erőteljes affektív, érzelmi kitörésre hajlamosak. A megaláztatás, az igazságtalanság és a tehetetlenség dühe váltja ki az ilyen típusú válaszreakciókat. A diák elfogadja az irányítást, meg sem próbál a függőségből kilépve valódi felnőtté, autonóm lényé válni. Ennek veszélye, hogy esetleg egész életében parancsokat teljesítő, önállótlan, akarat nélküli ember lesz. Mivel saját szükségletei általában háttérbe vannak szorítva, így gyakran kielégítetlenül maradnak. (Szekszárdi 2001)

A tanár feladata, hogy a diák visszanyerje lelki egyensúlyát és emberi méltóságát önmaga és a társai előtt is.

**A nehéz természetűek** – ebbe a kategóriába tartoznak a deviáns, arcátlan, durva, szemtelen diákok. Ezek a viselkedési formák, a nem megfelelő családi nevelési stílusok, és a nem megfelelő környezeti minták következtében alakulnak ki a diákoknál.

A pedagógus leggyakrabban akkor keveredik konfliktusba az ilyen diákkal, ha makacsságot, engedetlenséget, szeszélyes viselkedést produkálnak a munkakapcsolat során. Az ilyen helyzetek megoldásában a pedagógusnak fegyelmezettnak, határozottnak, tapintatosnak, és jóindulatot

sugárzónak kell maradnia. A nehéz természetű diák viselkedésére úgy lehet eredményesen hatni, ha a pedagógus, a kommunikációjában, a berögződések ellenére, törekszik a finom hangnem megtartására, a méltóság megőrzésére, a szándékok és törekvések tisztázására.

A beszélgetést négy szemközt, tanuk nélkül kell lefolytatni.

*Makacsság esetén* az utasítások vagy kérések helyett célravezetőbb lehet, ha a pedagógus engedményeket tesz arra, hogy a diák a saját elgondolása szerint cselekedjen, és saját kudarcélményén keresztül meggyőződjön viselkedésének helytelenségéről.

## 2.5. A pedagógiai konfliktusok kezelése és megoldása

A konfliktuskezelés alapelveit Morton Deutsch konfliktuskutató dolgozta ki. A konfliktuskezelés tizenkét pontja, olyan szabályrendszer, melynek betartásával lehetővé válik a konfliktus pozitív, alkotó módon való **vereségmentes megoldása**. (Budavári-Takács, 2011, 53)

### *A konstruktív konfliktuskezelés 12 pontja:*

1. A felek tudják meghatározni, hogy milyen típusú konfliktusban vesznek részt.
2. Legyenek tudatában az erőszak okainak és következményeinek, ismerjenek alternatívákat az erőszakra.
3. Ne kerüljék el, hanem vállalják a konfliktust.
4. Tiszteljék önmagukat és partnerüket, tiszteljék önmaguk és partnerük szükségleteit.
5. Tudjanak különbséget tenni az érdekek és az általuk képviselt álláspontok között.
6. Tanulmányozzák kölcsönösen egymás érdekeit, hogy azonosítani tudják a közös és összeegyeztethető érdekeket.
7. Úgy közelítsék meg egymás konfliktusban álló érdekeit, mint az együttműködés által megoldható problémát.
8. Figyeljenek egymás kommunikációjára, próbálják meg minél érthetőbben közölni az információkat.
9. Kontrollálják egymás szubjektivitását, sztereotípiáit, hamis ítéleteit, percepcióit, amelyek az akut konfliktusok gyakori tartozékai.
10. Fejlesszék önmaguk konfliktuskezelő képességeit.
11. Legyen reális önismeretük, ismerjék saját reakcióikat konfliktushelyzetekben.
12. A konfliktuskezelés folyamatában maradjanak mindvégig erkölcsös emberek.

Az általános értelemben vett konfliktusokban a felek egyenlő felelősséggel vannak jelen.

A pedagógiai konfliktusok megoldásában a kulcsszereplő, a pedagógus maga. A pedagógus feladata és felelőssége, hogy felismerje és meghatározza a konfliktus típusát és okait, hogy keresse és kiválassza a megfelelő megoldásokat, meghozza és felvállalja a döntést, és utólagosan értékelje

annak eredményességét. A pedagógiai konfliktusok megfelelő kezelése érdekében, a pedagógusnak követnie kell az alábbi szabályokat:

*1. szabály:* Ismerd meg a tanulót – ha konfliktusba kerülsz vele, azért van, mert nem tudsz róla eleget.

*2. szabály:* Vedd figyelembe, hogy a diák szuverén egyéniség - akinek joga van, hogy legyenek saját érzelmei, vágyai, törekvései, akarata, hibái, tökéletlenségei és tévedései.

*3. szabály:* Ne feledd, ha egy szituációban mások is jelen vannak, a diák kommunikációja nem egy „szerepen belül zajlik” – ez azt jelenti, hogy a diák, egy-egy pedagógiai szituációra adott válaszreakciójában a társak körében kialakított szerepe miatt kényszerül nem megfelelő viselkedési formát választani, ezért ne hozd megalázó helyzetbe az osztálytársak előtt; ha vele beszélsz, mindenkire szólj, ezért nem biztos, hogy magára tudja vonatkoztatni a szavaidat.

*4. szabály:* A konfliktusban ti vagytok, nektek kell megoldani – ezért ne igyekezz bevinni tekintélyt képviselő személyeket: igazgatót, igazgató helyetteset, osztályfőnököt, iskola-pszichológust, szülőket.

*5. szabály:* Te vagy a pedagógus, az idősebb, a képzett, a tapasztalt és a bölcs felnőtt - ezért neked kell megőrizned mindkettőnek méltóságát.

*6. szabály:* A kialakult konfliktust igyekezz a lehető legrövidebb időn belül megoldani – ne hagyd magad elsodorni a saját érzéseid által a konfliktusban, a stratégiákat és a módszereket te válaszd meg, te légy az irányító a folyamatban - csak így születhet konstruktív megoldás.

*7. szabály:* A konfliktusok megoldására nincs univerzális stratégia vagy módszer – ezért elsősorban meg kell vizsgálni önmagad, és a konfliktusban lévő másik személy pszicho-fiziológiai állapotát, újra értelmezni a szituációt, és nyugodt légkört teremteni, hogy kommunikációs eszközökkel konstruktív megoldások születhessenek.

### **2.5.1. A pedagógiai konfliktuskezelés hatékony elemei**

A pedagógiai konfliktuskezelésben a pedagógus játssza a főszerepet, ehhez olyan viselkedési normáknak kell tudni megfelelnie, amelyek hatékonyak és célravezetők a konfliktusok konstruktív megoldásában.

A pedagógiai konfliktusok megoldása érdekében bizonyos **viselkedési elvek betartása szükséges:**

#### ***1. Az erőszak kizárása.***

Az erőszak kategóriájába tartozik bármely, más emberrel szemben elkövetett, fizikai, szociális vagy pszichológiai hatásgyakorlás, amely sérti a másik ember szuverenitását, méltóságát vagy jogait, minek következtében alárendelt, megalázott helyzetbe kerül és fizikai, lelki sérülést szenved.

Megkülönböztetünk: *közvetlen- és közvetett erőszakot, szervezeti (strukturális) elkövetett erőszakot, fizikai erőszakot, pszichológiai (manipuláció, fenyegetés, kényszerítés) erőszakot, rejtett és nyílt erőszakot.*

Az ilyen viselkedést a pedagógiai tevékenységben fel kell, hogy váltsa a minden embernek kijáró tisztelet, empátia, az emberi tökéletlenség iránti türelem, a természetes testi, lelki folyamatok megfelelő értelmezése, megértése.

## **2. A tolerancia kinyilvánítása.**

A tolerancia fogalmi meghatározásában benne rejlik annak a lehetősége is, hogy képesek vagyunk, a másik embert a maga mivoltában, megértéssel értelmezni. Így válik elfogadhatóvá, más emberek realitása (egyéni tulajdonságai, elvei, értékrendje, karaktere, viselkedési formái) még abban az esetben is, ha nagymértékben eltér a saját realitásainktól.

## **3. Tudatos kontrollált viselkedés.**

A pedagógusi tevékenység összetett, sokrétű, amit fel kell vállalnia; értenie kell, hogy az élethelyzeteket több szempontból kell megvizsgálni figyelembe véve minden körülményt és tényezőt; el kell fogadni, hogy észlelési, értelmezési és értékelési hibák sorozata rejtőzködhet minden szituációban, ugyanakkor nem szabad figyelmen kívül hagyni a saját, szubjektív viszonyulási aspektusokat sem. Az ellentétekre szembenállásokra úgy kell tekinteni, mint lehetőségekre, amelyben új ismeretek, viszonyok, kapcsolatok, értékek keletkeznek.

## **4. Érzelmi kiegyensúlyozottság.**

A bizalom elnyerésének és a biztonságérzet kialakításának nagy szerepe van a pozitív érzelmi viszonyok kialakításában a pedagógus részéről. Ennek kulcsa a jóindulatra és együttérzésre alapuló érzelmi kommunikáció a kapcsolatrendszerben. Az ilyen érzelmi, hangulati légkör csökkenti a feszültségeket, és az ellentétek kieleződését, konfrontálódását, és megkönnyíti az esetleges nézeteltérések tisztázását. A pedagógus empatikus viselkedése, megfelelő eszköz arra, hogy kifejezze a másik embernek (diák, szülő, munkatárs) kijáró tisztelet, odafigyelést, megértést.

A pedagógus érzelmi kiegyensúlyozottsága, nagy szerepet játszik a kapcsolatteremtés minőségének kialakításában. Fontos, hogy a pedagógus képes legyen a saját és mások érzelmi feszültségeit oldani, stabilizálni, hogy türelmes és higgadt tudjon maradni az érzelmileg terhelt, szélsőséges, pánikhelyzetekben is.

## **5. Türelmet és jóindulatot sugárzó viselkedés.**

A pedagógusnak ismernie kell a konfliktusban alkalmazott hatékony viselkedési technikákat: az énközléssel, nyugodt hangnemben közvetíti saját álláspontját, elvárásait, és meghallgatja mások érveit, ellenvetéseit, értékelését (függetlenül a nézetkülönbségek mértékétől). A saját érdekeinek védelme mellett képes a konstruktív együttműködésre (vitatkozni, megegyezni, álláspontokat közelíteni, kompromisszumot és konszenzust kötni). A toleráns viselkedés, elengedhetetlen része a pedagógiai

tevékenységnek, amely egyben hatékony eszköz is a konfliktusok megoldására, ami által a nevelést és a fejlődést szolgálja.

**6. Empátia** – olyan pszichológiai mechanizmus, melynek révén képessé válunk más emberek érzelmi állapotát átérezni, értelmezni és együttérezni.

A pszichológiában megkülönböztetünk érzelmi empátiát, amely a projektív mechanizmusokon keresztül mások érzelmeinek automatikus lekövetése megy végbe, értelmező empátiát, amely az intellektuális szférákban (összehasonlítás, analógia keresés) megy végbe és pedikatív (előre vetülő) empátiát, amelyen keresztül az érzelmi reakciók következményei válnak beláthatóvá.

### **7. Facilitátori magatartás.**

**A facilitálás, olyan kommunikációs eszköz, amelyben a megoldásra való rávezetés történik, vagy valamely folyamat vagy munka megfelelő mederben tartása.**

A facilitátori magatartásforma, a pedagógus tevékenységében, mind a tanításban, mind pedig a nevelésben állandóan jelen van. A facilitáció a konfliktuskezelésben a tárgyalások (beszélgetések) vezetésének olyan módszereként van jelen, melynek során közvetítő szerepet töltve be segít a probléma meghatározásában és annak megoldásában. A facilitátor feladata, hogy a problémafeltáró és problémamegoldó megbeszélések, valamint döntéshozatali eljárások révén konstruktív megoldások szülessenek.

A tanár, ebben a szerepkörében ügyel a tárgyalás kereteire, a megfelelő légkörre, a résztvevők közötti erőegyensúlyra, a kulturált, dialógus kialakítására a kommunikációban az „**aktív hallgatás**” technikáját alkalmazva.

#### **Az aktív hallgatás technikájának elemei:**

*Néma hallgatás* - aktív figyelem ráirányulás a beszélőre. Megengedettek olyan mimikai elemek, gesztusok használata, amelyek az érdeklődést közvetítik a beszélő felé.

*Egyszerű ismétlés* – a hallgató az elmondottak egyes részleteit megismétli, hangsúlyt adva az elmondottaknak.

*Pontosítás, átfogalmazás (visszatükrözés)* – az elmondottak pontosabb megértése, értelmezése érdekében a hallgató a saját értelmezése szerint átfogalmazva tükrözi vissza a hallottakat.

*Érzelmek leképezése és visszatükrözése* – a kapcsolódó érzések empatikus visszajelzése, az együttérzés verbális és nonverbális közvetítése. A beszélgetés hangulatában a jószándék, a jóindulat és a megértés melegsége jelenik meg.

*Összefoglalás* – az egyetértés egy formája, az elmondottak mely elemeivel tud azonosulni a hallgató.

Ezen túlmenően a pedagógusnak tudnia kell megfogalmazni és kifejezni saját álláspontját, észlelését, érzéseit, nézeteit, gondolatait anélkül, hogy a másik felet magyarázkodásra vagy védekezésre kényszerítené. Ezt a leghatékonyabban úgy teheti meg, ha megfogalmazza, hogyan hat

rá a kialakult helyzet, és hogyan érzi magát a konfliktushelyzetből adódóan, és ugyan ezek megfogalmazására készítetik a szembenállót is.

### ***A pedagógiai konfliktusok kezelésében is alkalmazható Daniel Shapiro 5A technikája***

A pedagógus gyakran kerül olyan helyzetbe, amikor nem személyesen érintett a konfliktusban, de feladata, hogy felvállalja a közvetítő (facilitátor, mediátor) szerepét. Az 5A technika az ilyen esetekben javasolt. A szerzők javaslata szerint, bármely konfliktus problémaorientáltan megoldható, ha a folyamat lebonyolításának folyamata az alábbiak szerint történik:

**1 A. Helyzetfeltárás (assessment):** A helyzetfeltárás lényege, hogy a konfliktusos helyzetre vonatkozó releváns információkat összegyűjtsék, majd meghatározzák a konfliktuskezelési módot is. A helyzetfeltárás része továbbá, hogy azonosítják azokat a területeket, ahol képesek kompromisszumokat kötni, módosítani álláspontjukat, ill. azokat a témákat, ahol ragaszkodnak eredeti elképzeléseikhez.

**2 A. Elismerés (acknowledgement):** Ez az a lépés, amikor a felek meghallgatják egymást. Ebben a szakaszban a beleérzés és beleélés létköre kell, hogy domináljon, amely lehetővé teszi az adott konfliktus szinergikus megoldását. Az elismeréssel jelzi a másíknak, hogy megértette a másík fél álláspontját. Ebben a szakaszban a másík fél aktív bátorítására is sor kerül, melynek célja, hogy közölje aggodalmait.

**3 A. Beállítódás (attitude):** Ebben a lépésben a felek igyekeznek eltávolítani az álkonfliktus alapjait. Az attitűdlépésben a résztvevőknek el kell ismerniük azokat a különbözőségeket, amelyeket általában az emberek a neveltetésük során a kommunikációban megtanulnak. Sor kerül a beszédbeli, az írásbeli kommunikációs stílusok és a nonverbális manírok lehetséges problematikus variációinak elemzésére. Ez az attitűdbeli elemzés segíti a tisztább látásmódot a valódi konfliktus tartalmát illetően.

**4 A. Cselekvés (action):** Ebben a lépésben előtérbe kerül az aktivitás. A kiválasztott konfliktuskezelési mód megvalósítására kerül sor. A mediátor segít a bizalmon és a visszajelzésen alapuló konfliktusmegoldás irányába terelni a résztvevőket azokon a pontokon, amelyekben a résztvevők már megegyezésre jutottak. Egyidejűleg a felek feltérképezhetik még a problematikus pontokat. Ezekre a problémákra folyamatosan hatékony megoldásokat kell keresniük.

**5 A. Elemzés (analysis):** Az utolsó lépés, amelyben a résztvevőknek el kell dönteniük, hogy mit fognak tenni. A döntés meghozatala után a megállapodást össze kell foglalni és rögzíteni kell. Az elemzés arra is kiterjed, hogy felmérjék a résztvevők azon követelményeit, amelyekkel foglalkoztak. Ebben a szakaszban ösztönözniük kell a feleket arra is, hogy a konfliktuskezelést folyamatként fogják fel, és a későbbi eredmények monitorozásának lehetőségével éljenek. (Budavári-Takács,2011,53)

### ***A pedagógiai konfliktusok kezelésében alkalmazható stratégiák:***

Az, hogy egy ember hogyan viselkedik és reagál konfliktushelyzetben, több tényező függvénye. A viselkedést meghatározó legfontosabb tényezők a személyiség diszpozíciói, beállítódása,



önértékelésének és önismeretének a függvénye, és aktuális érzelmi állapota, valamint a szervezeti légkör és a szituáció jellegzetességei (Horváth-Szabó 1997).

**A konfliktushelyzetekre adott válaszreakciókban kétféle személyiségdimenzió jelenlétét bizonyították a konfliktuskutatók:**

*Az önérvényesítő személy saját vélt vagy valós érdekeinek megfelelően törekszik elképzeléseinek megvalósítására, szükségleteinek kielégítésére, nem figyel mások elképzeléseinek, szándékainak érvényesülésére. Az eredményorientáltság a feladatra koncentrációt serkenti, annak kifogástalan megoldását, a jó teljesítmény elérését biztosítja.*

*Az önalávető ember segíti a másik ember törekvéseinek, szándékainak a megvalósulását, miközben lemond saját szükségleteinek, igényeinek a kielégítéséről. A kapcsolatorientált ember hajlandó lemondani saját érdekeiről a másik szükségleteinek, igényeinek kielégüléséért, szempontjainak érvényesüléséért.*

*Ezen személyiségdimenziók alapján öt konfliktusmegoldási stratégia írható le (Horváth-Szabó 1997). Többnyire minden ember alkalmazza mindegyik stratégiát, azonban helyzeti tényezők szerint sajátosan előnyben részesítheti az egyiket vagy a másikat.*

❖ **Győztes/vesztes stratégia**

A konfliktusban álló felek, a szándékok, elképzelések olykor erőszakos megvalósítására törekszenek. A konfliktust harcként értelmezik, győzelemre, a másik legyőzésére törekednek. Gyors cselekvést igénylő helyzetekben a szakértelem, a tapasztalat, az információs többlet birtokában előnyös, gyakran szükségszerű a győztes/vesztes stratégia alkalmazása.

A szokványos napi konfliktusokban szembeütköznek a stratégia hátrányai: rendszerint csak az egyik fél érdekei érvényesülnek, következésképpen ő éli meg pozitívan a helyzetet. A másik fél szükségszerűen vesztes lesz, ami frusztrációt, csökkentértékűséget okoz.

❖ **Alkalmazkodó konfliktusmegoldási stratégia**

Aki ezt a stratégiát választja, félelemből, kényszerből vagy megfontolt döntés után lemond saját érdekeinek, vágyainak érvényesítéséről a partner javára.

A mindenáron való alkalmazkodás veszélyes stratégia. A diákok a való interakciók során a pedagógusok túlnyomórészt ezt a konfliktusmegoldási stratégiát favorizálják.

❖ **Elkerülő konfliktusmegoldási stratégia**

Nagyon gyakran alkalmazott stratégia. Alkalmazója a helyzet elemzése, a viszony minősítése alapján, valamint a győzelmi esélyek mérlegelése alapján használja. A tekintélyelvű szervezeti vezetés azt igazolja, hogy a tagoknak igazuk biztos tudatában sem mindig ésszerű kiállniuk annak védelmében.

A tanár-diák kapcsolatrendszerben, ha ilyen konfliktusmegoldási stratégiák választására kényszerítjük a diákokat, az egyén fejlődését a passzivitás, az érdektelenség és az önfeladás felé vezetjük.

#### ❖ **Kompromisszumkereső konfliktusmegoldási stratégia**

Egyenrangú felek között gyakori megoldásmód, időt és lehetőséget ad jobb megoldások keresésére, nem rombolja a kapcsolatot. A résztvevők a probléma olyan megoldására törekednek, amelyben mindkét fél érdekei, szükségletei, meggyőződései érvényesülnek. A közösen elfogadott megoldás mellett mindkét fél elkötelezett. A megoldáskeresés folyamatában lehetőség adódik egymás mélyebb megismerésére, a szándékok, szükségletek feltárása során a kapcsolat elmélyülhet, és lehetőség nyílik egymás eddig nem ismert értékeinek felfedezésére.

E stratégia alkalmazásához kulcsfontosságú a konfliktusmegoldás szándéka. Az ilyen konfliktus megoldási stratégiánál kulcsszerepet játszik a tolerancia, az empátia, a másik személyiségének tisztelete.

#### ❖ **Problémamegoldó konfliktusmegoldási stratégia**

A megoldásorientált konfliktuskezelés célja a felek érdekeinek és szükségleteinek egyidejű és minél teljesebb körű kielégítése. Olyan esetekben érdemes alkalmazni – s az iskolai konfliktusok ilyenek-, amikor egymással összefüggő és hosszú távú érdekeket kívánunk kielégíteni. (Ilyen például a pedagógiai munka és a tanulás zavartalansága, az iskolai élet békéjének biztosítása.) A cél az, hogy a felek kölcsönösen kielégítsék szükségleteiket, s olyan közös megoldást alakítsanak ki, amely mindkét fél számára elfogadható. Ezáltal mindkét fél a győztes élményét élheti meg. Így energiáik erősítik egymást. Ez a konfliktusmegoldás csak akkor lehet sikeres, ha a felek között fennáll a bizalom, és a kommunikáció.

A megoldásorientált tárgyalás rendszerint hosszabb időt és nyugodt légkört kíván a résztvevőktől. Az iskolákban kitüntetett jelentőségű, mert együttműködő magatartásra, nyílt kommunikációra, felelősségteljes magatartásra nevel. Hátránya, hogy a felek kénytelenek felfedni a rendelkezésükre álló információkat, saját szükségleteiket, érdekeiket és elvárásaikat, de ezzel sebezhetővé válhatnak.

### III. Konfliktuskezelés a pedagógiai kommunikáció eszközeivel

Zrinszky László (1996) felfogásában a pedagógiai kommunikáció pedagógiai céloknak alávetett kommunikációs formaként jelentkezik, amely pedagógiai szempontok szerint szabályozott és rendszerint intézményes keretek között, a pedagógusok és tanulók közvetlen személyes kapcsolataiban megy végbe.

Zsolnai József (1996:122) szerint a pedagógiai kommunikáció egy kifejezetten interdiszciplináris terület.

Perjés István az iskolai kommunikáció jelentőségét abban látja, hogy hozzásegít ahhoz az információ cseréhez, amely a társadalmi jellegű tevékenységek végzéséhez szükséges szándékok kölcsönös kommunikációjában és felismerésében rejlik (Perjés, 2007).

Kron (2000) az enkulturációt öt alapviszony köré építi, melyek közül az egyik a dialogikus viszony, amelyet külön tételez a pedagógiai viszonytól, és amelyben a tanár-diák közötti kommunikációs kapcsolat ugyan mély, de sohasem lehet egyenrangú. Kron, a pedagógiai kommunikációra úgy tekint, mint folyamatra, amelyben a pedagógus a tanítványai műveltségre való általános emberi törekvését megerősíti. (Szőke-Milinte, 2013)

#### 3.1. A kommunikáció mint tranzakció pedagógiai következményei

Mead elmélete kiemelt jelentőségű az interakcionális elméletek közül. A „szimbolikus interakción társadalmi interakció értendő, azaz emberek valamely adott helyzetben mutatott olyan cselekvése, amelynek értelme egymásra vonatkozik, függetlenül attól, hogy a cselekvést tevőlegesen megvalósítják-e, avagy cselekvésre egyáltalán nem kerül sor” (Mead, 1973). Az elmélet előfeltevése, hogy **az ember úgy viszonyul a környezetéhez** (másokhoz és a tárgyakhoz), **ahogyan arról gondolkodik**. A jelentés az emberek közötti társadalmi interakcióból ered. Az önmagunkról való képalkotás folyamatát Mead a következő képpen ragadja meg: mások szerepébe behelyezkedve, kívülről nézzük magunkat, úgy, ahogy mások látnak (tehát nem önmegfigyeléssel), azt nevezi a tükrözött ének (looking glass self). Ebben az értelemben a kommunikáció valódi funkciója: az énkép kialakítása. Az én tehát az interakcióban születik meg (Mead, 1973).

Az információ átadást központi kategóriává emelő kommunikációs szemlélet sajátos pedagógusi attitűdöt feltételez, mely kizárja a tanulót a felfedezés, felismerés folyamatából és egyszerű befogadói szerepet kényszerít rá. A tervezés és a pedagógiai elemzés szintjén számol ugyan a tanuló személyiségével, hiszen érettségének és fejlettségének megfelelő tartalmat választ a kommunikáció tárgyául, de a pedagógiai kommunikációban egy, a pedagógus által előre megtervezett úton vezeti végig a tanulót, nem hagy arra lehetőséget, hogy a tanuló elkanyarodjon, letérjen a számára kijelölt útról. Kiszámítja a tanuló reakcióit, előrevetíti lehetséges válaszait, és megtervezi és időzíti a tranzakcionális ingereket, amelyek a pedagógus által elvárt tranzakcionális válaszokat fogják eredményezni. Didaktikai követelményeknek – tervezhetőség, szervezhetőség, ütemezhetőség,

kiszámíthatóság, szabályozás – a leginkább megfeleltethető pedagógusi attitűd, az eltervezett és a megvalósuló pedagógiai kommunikáció között a legkisebb eltérést eredményezi.

A pedagógus maximálisan kontrollálja a pedagógiai kommunikációt, minden „oda nem illő” megnyilatkozást távol tart, hogy ne kanyarodhassanak el az általa nagyon precízen megtervezett „témától”. **Nevelési értelemben, ellenséggént pozicionálja a tanulót**, aki megnyilatkozásaival eltereli a figyelmet a lényegről, a kitűzött célokról, olyan pedagógusi attitűd, amely a „tanulókat meg akarja nevelni” és amely előre tudja, hogy a „tanulók ellen akarnak állni”. Kommunikációs stratégiája tehát versengő, győzelemre törekszik, nevezetesen, az előre eltervezett célok megvalósítására. Ez önmagában nem jelent problémát, hiszen a pedagógiai kommunikációban fontos a célirányosság és a célok tudatos megvalósítása. A probléma abból adódik, hogy kihagyja a tervezésből és a megvalósítás lényeges elemeiből a tanulókat. Ezért, a tanulóakra gyakorolt hatások közül jellemző, hogy a tanulók úgy érzik magukat, mint egyszerű végrehajtói egy „utasítás-sornak”, mint akiket megfosztottak a felfedezés örömétől.

A pedagógus **verbális** megnyilatkozásaiban **sok a bírálat, a szabályozás**, megelőgszik az egyszavas válaszokkal, vagy csak azokat a szavakat emeli ki a tanulói válaszból, amelyekkel tovább tudja építeni előre megtervezett forgatókönyvét.

**Nemverbális kommunikációjában** sok a hatalom és a státuszkülönbséget hangsúlyozó elem: erőteljes, katonás hangsúly, merev, feszes testtartás, magas álltartás. (Szőke-Milinte, 2013)

Amennyiben a valóságra úgy tekintünk, mint a kommunikáció által létrehozott társadalmi jelenségre, és elfogadjuk, hogy **a kommunikáció képes mind a valóság megteremtésére mind pedig annak reprezentálására**, úgy könnyen beláthatjuk, hogy a pedagógiai kommunikációban minden egyes szereplőnek felelőssége van azért, hogy mi jön létre, milyen pedagógiai valóságot teremt. Nyilván, a pedagógusé a felelősség tetemes része, hiszen felkészültségénél fogva, a pedagógiai kommunikáció minden pillanatában tudatosan teremt, míg a tanuló ösztönösen teszi ezt.

*Azok a pedagógiai kommunikációs helyzetek a legsikerültebbek, ahol olyan szerepek és a szerepeken olyan reprezentációk, hitek, meggyőződések formálódnak, melyek a közösség által vállalhatók, támogathatók, melyekben a közösség egységesen állást tud foglalni, amelyek mellett ki tud állni.*

A pedagógus részéről több kell mint **nyitottság, rugalmasság, könnyedség**: olyan erőre van szükség, amelynek birtokában képes felismerni azokat a létigazságokat, amelyek megszülehetnek az egyes pedagógiai kommunikációs helyzetekben és olyan képességekre, amelyek segítségével lehetővé teszi ezeknek a létigazságoknak a kibontakozását a partnerekkel (tanulókkal) folytatott kommunikációban. (Szőke-Milinte, 2013)

### 3.2. Kommunikációs gátak

Carl Rogers szerint az interperszonális kommunikáció legfőbb korlátja pontosan a velünk született hajlam, hogy ítélkezzünk - vagyis jóváhagyjuk, illetve helytelenítsük a másik személy kijelentéseit.

Olyan helyzetekben, ahol erős érzések és érzelmek érintettek, a kommunikáció annál gátoltabb, minél inkább ezen érzések hatása alatt ítélkezünk. Thomas Gordon szerint a kommunikáció korlátai és megrontói az alábbiak:

- **Ítékezés** (kritizálás, címkézés, diagnosztizálás, értékelő dicséret)
- **Megoldások közlése** (utasítás, fenyegetőzés, moralizálás, zárt kérdések, tanácsadás)
- **A másik aggodalmának megkerülése** (elterelés, logikai érvelés, megnyugtató)

*A reagálások megszokott, rossz módozatai megváltoztathatók, a kommunikáció hatékony formái megtanulhatók.*

A hatékony, konstruktív kommunikáció három alappillére (Carl Rogers szerint):

❖ **Nyíltság** - azt jelenti, hogy őszinték és nyitottak vagyunk saját érzelmeink, szükségleteink és elgondolásainkat illetően. A nyílt, hiteles személy valódi énjét mutatja, és érzéseit kifejezésre juttatja, amikor az helyénvaló. A hitelesség lényeges minden kapcsolat számára, mertem kell önmagam lenni, hogy viszonyulni tudjak hozzád.

Minden kommunikáció egyik alappillére a nyíltság és őszinteség. *A nyíltság azonban lehet romboló hatású is.* Az "ami a szívemen az a számon" hozzáállás nem számol a másik félben kiváltott hatásokkal. *Védekezést, szorongást vált ki*, ha ítélkező másokra nézve, ha az őszinteség "brutális". A zárt kommunikáció (megtévesztés) és teljes nyíltság között helyezkedik el az arany középút, az a fajta nyíltság, önkifejezés, ami a kapcsolatok fejlődését és hatékonyságát segíti elő, őszinte cseréje a gondolatoknak és érzéseknek, a kölcsönös bizalom alapján.

❖ **Nem birtokló szeretet** - a másik gyámkodástól mentes elfogadását jelenti, támogatás nyújt a másoknak önmaga irányításában, egyben folyamatosan gondoskodik a tiszteletet - vagyis a távolságtartás, függetlenség - fenntartásáról.

❖ **Empátia** - az a képesség, hogy a másik felet saját nézőpontjából szemléljük, hallgassuk és megértsük. Az empátiás személy pontosan és érzékenyen érti a másik érzelmeit és azt a helyzetet, amely azokat kiváltotta. Oly módon kommunikál, hogy a másik úgy érzi, elfogadják és megértik.

A kommunikációs technikák elsajátítása önmagukban nem elég az emberek közti interperszonális kapcsolatok összekovácsolására, ha azok nem párosulnak a nyíltsággal, szeretettel és empátiával.

*Az empátia alapja az odafigyelés.*

A hatékony jelenléthez kapcsolódó figyelés csodákat művel az emberi kapcsolatok terén. Megmutatja a másoknak, hogy érdeklődünk iránta és mondanivalója iránt. Ugyanakkor az oda nem

figyelés meghiúsíthatja megnyilatkozásainkat. Az odafigyelés bonyolult pszichológiai eljárás, mely magában foglalja az érzékszervi tapasztalat jelentőségének értelmezését és megértését is. A jelentésre kell összpontosítanunk, a szavak mögötti értelmet keresnünk. Megfelelő arányérzékkel kell rendelkezünk, tudja mikor kell szólnia és mikor csendben figyelnie.

#### ***A figyelés magában foglalja:***

- **az érdeklődésre utaló testi megnyilvánulásokat** (érdeklődő testtartás, szem-kontaktus),
- **a másik mondanivalóját követő megnyilvánulásokat** (felhívás a beszélgetésre, bátorítások, nyitott kérdések, figyelmes csend),
- **a visszajelzéseket** (érzelmeik és tartalom tükrözése, összegző visszajelzések).

*Soha nem tudjuk, mit mondott a másik, csak azt, amit meghallottunk belőle.* Ezért ellenőriznünk kell, hogy a másik mondanivalója torzítás nélkül érkezett-e meg hozzánk. A visszajelzésekben a figyelő újból megfogalmazza a beszélő által közvetített érzéseket és tartalmakat, ezzel kifejezésre juttatva megértését és elfogadását.

Az empátiás, megértő reagálás intenzív részvételt igényel. A visszajelző figyelés azért javítja a kommunikációt, mert segít a figyelőnek megerősítenie annak értelmezését, amit a beszélő közölt vele.

A beszélgetés során saját szavaival ismétli meg benyomását a mondottakról, mintegy dekódolja az elhangzott információt, a félreértéseket a beszélő így azonnal korrigálhatja. Ennek hiányában a kommunikáció könnyen félresiklik. A dekódolás során tulajdonképpen a figyelő csak találgathat, hogy voltaképpen mik is a beszélő érzései és gondolatai, azok értelmezéséről visszajelzés hiányában csak találgathat a beszélő. Eközben egyikük sincsen tudatában a kölcsönös félreértésnek.

A figyeléshez *félre kell tenni előítéleteinket*, amelyek legyenek vallásiak, politikaiak, tudományosak, félelmek vagy vágyak. Ha ezek szűrőjén át figyelünk és figyelnek minket, az eltorzítja az információkat, félreértéseket eredményez. A visszajelző reakciók szükségesek ezen félreértések korrigálására, tisztázására.

Kultúránkban az érzéseik elnyomására tanítják az embereket, akik így sokszor nincsenek tudatában érzelmeiknek. Az érzelmeknek pedig központi szerepe van kapcsolatainkban. Indítékaink alapvető alkotói, segítenek kialakítani életünk irányát és célját, rávezet(het)nek problémáink megoldására. A másik véglet az, amikor az érzések vakítanak el valakit olyan mértékben, hogy képtelen cselekedeteit és sorsát irányítani.

***A visszajelző figyelés***, az érzelmek visszatükrözése segíthet az embernek belső érzelmi világa megismerésében, és abban is, hogy úrrá legyen erős érzelmein és racionális adottságait alkalmazni tudja.

### **3.3. A nem verbális kommunikáció szerepe**

**Nem verbális kommunikáció alatt értjük az emberi interakciós folyamatot befolyásoló összes nem nyelvi természetű jelenséget.** (Tóth,2005)

Az ember beszéd közben sok olyan testi változást hoz létre, amellyel ösztönösen vagy tudatosan megerősíti (rossz esetben gyengíti, hiteltelenné teszi) szóbeli mondanivalóját. A szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak kis részét alkotják. A szavakat, mondatokat általában nem verbális jelzések sokasága kíséri, mely alátámasztja, módosítja, vagy éppen felváltja a verbális üzenetet.

A testi változások akkor is kifejeznek *szándékot* vagy *belső lelki tartalmat*, ha az nincs összefüggésben a hangzásokkal. (Hercz,2015)

### **A non-verbális jelek dekódolása.**

*A nem verbális üzenetek észrevétele, megértése, és a rájuk adott reakció általában sokkal automatikusabb, mint a szóbeli üzenetekre adott válaszok.* A nem verbális üzeneteket gyakran kevésbé tudatosan értelmezzük, és követjük figyelemmel, mint a beszédet. Ennek következtében a nem verbális jelzések gyakran "kiadják" a beszélőt, feltárva attitűdjét, érzéseit és érzelmeit, melyeket nem akar kinyilvánítani. Az ilyen nem verbális "beszéd", a testbeszéd tájékoztathat bennünket arról, hogy egy személy mikor mond igazat, és mikor hazudik, hogy viszonyul hozzánk, mi a valódi mondandója számunkra, de arról is, hogy érdekesnek tartja-e mondandónkat vagy unalmasnak, elfogad-e bennünket, vagy valami miatt nem vagyunk szimpatikusak a számára. Jelzéseinek megismerése hasznos lehet számunkra az élet minden területén. (Hercz,2015)

Amennyiben nem ismerjük fel ezen jelzések fontosságát, nem alkalmazzuk megfelelően, túlsúlyba kerülnek a szavak az egész szocializációs folyamatban. *Szerepük tehát nem jelentéktelen, tudatos működtetésükkel a tanár fokozhatja pedagógiai hatékonyságát.*

A *gesztikulálás* a test kifejezést szolgáló mozgása, a gesztus maga a taglejtés. A gesztikulálás a beszédet kísérő fej-, váll-, kar és kézmozgás. Legfontosabb szerepe a beszédbeli közlés árnyalásában van. Segít beszédünk tartalmi elemeinek kiemelésében, nyomatékosításában.

A beszédet kísérő *arc kifejezések*, a mimika az arcizmok mozgása révén közöl információkat. Ezek részben a beszéd árnyalását szolgálják, részben önálló jelentéshordozók. Jellemzik magát a beszélőt, sőt a beszédpartnerek közötti viszonyt is.

A *tekintet* az egyik legősibb kommunikációs eszköz. A személyes viszony alakításában fontos csatorna. A ránézésnek, a pillantás időtartamának, a szem behunyásának, a tekintet elfordításának egyaránt jelentése van. A pillantáskapcsolat (szemkontaktus) felvétele feltétlenül fontos, mert ezzel mintegy személyes kapcsolat alakítható ki tanár és diák között.

Az emberek beszéd közbeni *távolságtartásának* kommunikációs jelentősége van. A kommunikáció során felvett távolságot a kulturális szabályok, az együttes cselekvés sajátosságai és a partnerhez való viszony befolyásolja. Ugyanakkor egymástól jól elhatárolhatóan megkülönböztethetünk *intim, személyes, társadalmi, nyilvános zónát*, melyek az előbb említett tényezőktől függetlenek.

A pedagógusnak ügyelnie kell az *érintéssel* kapcsolatos bonyolult szabályokra. Óvatosan kell vele bánni, hiszen életkortól és a diákok személyiségétől, a velük való kapcsolatunktól is nagyon függ a hatása. Általában kedvezően fogadják, azonban sokszor, - különösen a kamasz korban a társak előtt - kisgyerekesnek tekintik. Problémát jelenthet az is, hogy bizalmaskodásnak érzik, vagy szokatlan számukra.

### 3.4. Konfliktuskezelés a kommunikáció eszközeivel

A kommunikáció a konfliktuskezelés egyik leghangsúlyosabb része, hiszen a kommunikáció funkciója a kapcsolat teremtése, fenntartása, ill. az információcsere. A konfliktus éppen ezeken a területeken jelentkeik elsősorban. A kapcsolat változik, sérül a konfliktus következtében, amelynek tünete a kommunikáció torzulása is. A kommunikáció lehet magának a konfliktusnak a gyökere is.

*A kommunikáció a konfliktuskezelés elengedhetetlen eszköze!*

*A konfliktuskezelés azonban nem egyenlő a kommunikációs eszközök alkalmazásával!*

A kommunikáció eszköz, amelynek segítségével felszínre hozhatjuk a konfliktusok okait, tisztázhatjuk érzelmeinket, szükségleteinket, kidolgozhatunk megoldásokat, terveket és ellenőrizhetjük azok megvalósítását is.

#### ❖ **A hatékony beszélgetés elemei és alkalmazása a konfliktuskezelésben.**

Ezek a kommunikációs eszközök a következők:

- Az **aktív hallgatás** a másik félre irányuló fokozott figyelem, az általa elmondott információk aktív feldolgozása, megértése, rövid közbevetések és nonverbális (bólogatás, szemkontaktus, szinkron testtartás stb.) eszközök segítségével.
- A **blokkolás** olyan kommunikációs eszköz, amely megakadályozza a másikat az adott pillanatban, az adott téma további kifejtésében, lehetőséget adva későbbi időpontban való megbeszélésre. Pl.: Szeretném, ha most visszatérnénk az előző gondolatra, erre a felvetésre később térjünk vissza!
- Az **erősítés**, olyan kommunikációs eszköz, amely megerősíti a másik felet. Ez a megerősítés szólhat az általa felhozott témának, javaslatnak, jó gondolatnak stb. Az erősítés pozitív értékelést jelent a kommunikátor részéről.
- Az **érzelem visszatükrözés** lényege, amikor a másik érzelmeit, lelkiállapotát szavakba öntjük. A kommunikáció arra irányul, hogy bemutassuk, hogy átérezzük a másik adott témával kapcsolatos érzelmeit, érzéseit. Pl.: úgy látom ez szorongatónak tűnik az ön számára...
- A **fontosság elismerése** olyan kommunikációs eszköz, amely arra irányul, hogy ami a másinak fontos, jelentős, azt felismerjük, pozitívan értékeljük, s ezt kifejezésre is juttassuk.
- A **kiemelés**, amikor a konfliktusban szereplő másik által hozott információkból a releváns elemeket hangsúlyozzuk.
- A **konfrontáció**, amikor a másik által hozott, egymásnak ellentmondó információkat ütköztetjük.



- A **korlátozás** olyan kommunikációs eszköz, amely során a témát, meghatározott irányba tereljük, szűkítjük.
- A **nyitott mondat**, olyan kommunikációs eszköz, amely során információkat próbálunk szerezni a másiktól, direkt rákérdezés nélkül, így a másik a témát szabadon fejtheti ki.
- **Az önközlés**, amikor a másik fél élményéhez kapcsolt saját, azonos irányú érzelmek közlése történik, pl.: nekem is voltak kellemetlen perceim, amikor...
- Az **összegzés** olyan kommunikációs eszköz, amelyet egy-egy nagyobb téma után alkalmazunk, a parafrazált és összekapcsolt elemeket megfelelő összefüggésbe állítva.
- Az **összekapcsolás**, amikor kiemeljük a lényeges gondolatokat, és összefüggést állítunk fel az előzőleg parafrazált gondolatok között.
- A **parafrázis**, amikor az aktuális szituáció lényeges elemeit kiemeljük, a másik fél saját szavainak ismétlésével.
- A **rögtönzés** lényege, hogy az adott szituációhoz gyorsan kapcsolódunk, a közlés nem hordoz feltétlenül releváns információt, azonban lehetőleg pozitív érzelmeket hív elő. Pl.: a humor ilyen rögtönzés.
- A **támogatás**, amikor a másik fél megnyilvánulásait kiemeljük, és azt pozitív töltésűvé fordítjuk.
- A **visszacsatolás**, amikor a beszélgetés korábbi szakaszában érintett témákra visszatérünk, visszautalunk.

❖ **T. Gordon versengésmentes konfliktuskezelési módszere 6 lépésben:**

*1. lépés* – A probléma (konfliktus) meghatározása ebben a fázisban nagyon fontos, hogy meg tudjuk nyerni a másik felet egy problémamegoldó beszélgetésre. Az adott konfliktust minden esetben világosan és érthetően kell megfogalmazni, kerülve a másik felet hibáztató közléseket, helyette „én-üzenet” formájában közöljük a problémát. „A problémákat (teljesítetlen igényeinket) ismertessük, ne pedig az általunk kívánt megoldást.” (Gordon, 1994: 222) továbbá törekedjünk az értő figyelem eszközeit alkalmazni, hogy a másik fél is kifejtse, megfogalmazhassa a problémáját.

*2. lépés* – A lehetséges megoldások keresése ebben a fázisban az a hangsúlyos, hogy közösen gyűjtjük a megoldási javaslatokat, melyeket egyenrangúnak tekintünk, tehát nincs jó vagy rossz javaslat.

*3. lépés* – A megoldások értékelése ebben a lépésben az eddig felmerült javaslatok közül bármelyik fél indoklás nélkül kihúzhat bármennyit a felvetések közül.

*4. lépés* – A legjobb megoldás kiválasztása (döntéshozatal) ebben a szakaszban közösen kell dönteni a még fennmaradt megoldási módok közül arról, amelyek mindkét fél számára elfogadhatók, és betarthatók.

*5. lépés* – A döntés végrehajtási módjának meghatározása Ha eddig eljutottunk, akkor közösen kell kidolgozni a részleteket, hogy miként valósítható meg a választott megoldás. el kell dönteni, hogy kinek mi a feladata, ki fogja ellenőrizni, és hogyan.

6. lépés – A megoldás sikerességének utólagos értékelése ez elengedhetetlen lépése a módszernek függetlenül sikertelen volt a probléma megoldás. A konfliktusban érintett közösségnek fontos arra reflektálnia attól, hogy sikeres vagy, hogy a közösen választott megoldásokkal, milyen eredményt értek el. Amennyiben nem sikerül túljutni valamelyik lépésen, akkor minden esetben vissza kell lépni az előző fázishoz, újra kell értékelni a javaslatokat, vagy ha a javaslatok egyike sem felel meg, akkor visszalépni az ötletelés szakaszába, további megoldási javaslatokért. Olyan is előfordulhat, hogy nem jönnek újabb ötletek, ilyenkor célszerű a problémára koncentrálni újra, s még pontosabban meghatározni, őszintébben feltárni, esetleg részproblémákra bontani, minden esetre újraindítani a probléma-artikuláció folyamatát. Újra és újra végig kell menni a lépéseken mindaddig, amíg kompromisszumra vagy konszenzusra nem jutunk.

#### ❖ **A mediáció (Strasser és Randolph), mint a konfliktusmegoldás egyik módszere**

Strasser és Randolph többször hangsúlyozták, hogy a konfliktust nem lehet önmagában szemlélni, mert szorosan összefügg a felek világfelfogásával, életszemléletével, mindazokkal az értékekkel, hiedelmekkel, meggyőződésekkel, szándékokkal és életértelmekkel, amelyek az egyén viselkedését, személyközi kapcsolatait, világhoz való viszonyulását mozgatják (Medvey, 2012).

Vannak bizonyos tényezők, amelyek szükségesek ahhoz, *hogy a mediáció megfelelően létrejöhessen:*

1. Fontos, hogy a konfliktust kiváltó okok, a problémák alkalmasak legyenek a megvitatásra.
2. A felek kölcsönösen függő viszonyban legyenek egymással.
3. Legyen a feleken egyfajta sürgető nyomás, mely a megoldást kívánja.
4. Szükséges, hogy a mediációban résztvevők önként vállalják a folyamatot, motiváltak legyenek a probléma megoldásában.
5. Adott esetben nem merül fel számukra jobb megoldás. Ha egy vitás kérdés megtárgyalható, akkor mediálható is.

Amennyiben felmerül bennünk, hogy esetleg mediátorhoz fordulnánk személyes konfliktusaink kezelésében, és a fent említett feltételeket is megfelelően találjuk, szerencsés, ha van egy elképzelés a fejünkben, hogyan is zajlik majd a folyamat.

**1. A mediáció kereteinek felállítása:** Első lépésként a megfelelő rapport kialakításának, illetve a ráhangolódásnak része, hogy a felek bemutatkoznak, a mediátor ismerteti a mediációs folyamatot. Ennek hangsúlyos pontjai a pártatlanság, önkéntesség és a konszenzus jelentősége. A mediáció megkezdése előtt fontos tisztázni a kereteket és megértetni, elfogadtatni ezeket a felekkel a sikeres közös munka érdekében.

**2. Megértés, áttekintés:** Ebben a szakaszban a felek egymás után ismertetik saját álláspontjukat. A mediátor ennek alapján irányított kérdésekkel, tükrözéssel, átfogalmazással igyekszik feltárni a problémákat. Ezek alapján pedig a szakasz végén összefoglalja, hogy mik az állásfoglalások, melyek az érdekek, mik az akadályok, milyen az együttműködési hajlandóság, illetve az erőegyensúly.

**3. Eszmecsere:** Ebben a szakaszban történik a másik fél szempontjainak megismerése, a másira figyelés és a konfliktus megértése.

**4. A megállapodás kidolgozása:** Célja a közös felelősségvállalás elősegítése a konfliktus megoldásáért, a közös jövőért, valamint a lehetőségek generálása és vizsgálata.

**5. A megállapodás létrehozása:** Ebben a szakaszban történik a megállapodás vázlatának megírása. Fontos, hogy a szerződésben a résztvevők szavai, kifejezései szerepeljenek. Tudatosulnia kell annak a felekben, hogy a mediáción részt venni és megállapodni nem kötelező, viszont ha a felek megállapodtak és ezt alá is írták, attól kezdve éppen annyira kötelező érvényű, mint bármilyen szerződés.

**6. Lezárás:** Célja a folyamat, a munka áttekintése, az őszinteség, erőfeszítés, az együttműködés elismerése, valamint a beszámolás és a nyomon követés lehetőségének biztosítása.

A konfliktuskezelés sikerességének egyik nyitja a konfliktushoz való pozitív hozzáállás. A konfliktusok életünk részei, megszüntetni, elkerülni nem, csak megküzdeni, megoldani lehet ezeket. A mediáció lehetőséget teremthet, hogy mindennapi érintkezéseinkben segítse a viták, konfliktusok emberséges, érdemi, agressziómentes megoldását, és ezzel az emberi kapcsolatok, a hétköznapok jobbá tételét.

❖ **A konfliktusból való kilábalás öt lépése (D.Shapiro),** amely a 40. oldalon került bemutatásra .

Az alábbi táblázatban kerül összefoglalásra a hatékony beszélgetés elemeinek (Szilágyi), a konfliktuskezelés vereségmentes módszerének (Gordon), a mediációnak (Strasser, Randolph) és a konfliktusból való kilábalás öt lépésének (D.Shapiro) összehasonlítása a **kommunikáció eszközei segítségével:**

A hatékony beszélgetés technikai elemie	A versengésmentes kommunikáció módszere	A mediáció kommunikációs eszközei	A konfliktusból való kilábalás öt lépésének elemei
<i>aktív hallgatás</i>	aktív hallgatás	aktív odafigyelé: szemkontaktus, bólintás, testtartás, nincs közbeszólás, csend	aktív hallgatás: szemkontaktus, bólintás, testtartás, arckifejezés
<i>blokkolás</i>		elfogadás és zárójelzés	
<i>erősítés</i>	megerősítési reagálások		
<i>érzelem visszatükrözés</i>			értő figyelem: érzelem visszatükrözés
<i>fontosság elismerése</i>			
<i>kiemelés</i>	megerősítési reagálások		

<i>konfrontáció</i>		megkérdőjelezés, konfrontáció, igazságpróba	
<i>korlátozás/terelés</i>			
<i>nyitott mondat</i>	„ajtónyitó” segítő kérdések, beszélgetésindítók	nyitott kérdések	nyílt kérdések
<i>Önközlés</i>			
<i>összegzés</i>		az elhangzottak összefoglalása	
<i>összekapcsolás</i>	aktív hallgatás		
<i>parafrázis</i>	aktív hallgatás	átfogalmazás	értő figyelem: gondolat visszatükrözés
<i>rögtönzés</i>			
<i>támogatás</i>			
<i>visszacsatolás</i>		visszaidézés	
	aktív hallgatás (csend)		
	én üzenet		én üzenet
		a témák azonosítása	
		dekonstrukció, „létrázás”, kibontás	
		átkeretezés	
		empátia	empátia

A konfliktuskezelésben a *nyitott kérdések* alkalmazásának, az *én-üzenetek* megfogalmazásának és az *átkeretezés* kommunikációs formáinak nagy jelentősége van:

- **A nyitott kérdés** során információkat próbálunk szerezni a másiktól, kérdőszót tartalmazó rákérdezéssel. A válasz nem csupán igen/nem lehet, hanem tág teret nyújt a válaszadónak.
- **Az én-üzenet**, olyan kommunikációs eszköz, amikor a saját érzéseinket, gondolatainkat, szükségleteinket fogalmazzuk meg. Szerkezete: „Én (érzelem) vagyok, mikor te (cselekvés), mivel (ok).” Pl.: Szomorú vagyok, mikor nem figyelsz rám, mert ilyenkor nem tudom elmondani, hogy mit szeretnék.
- **Az átkeretezés** során a másik fél közlését átalakítjuk olyan módon, hogy semlegesebb, kevésbé konfrontatív nyelvezetet használunk, és ezt ismételjük meg. Pl., amikor a másik azt mondja,

hogy „úgy érzem átvertél”, egy lehetséges átfordítása: „úgy gondolod, hogy nem azt kaptad, amit vártál”. (Budavári-Takács, 2011)

### **A konfliktuskezelés lépései a kommunikációs eszközök alkalmazásával:**

**1. lépés: A konfliktus felismerése:** érzelmek, viselkedés felismerése, a konfliktus meghatározása.

Ebben a szakaszban alkalmazott kommunikációs eszközök:

- az önközlés
- az én-üzenet
- a kellemetlen érzések kifejezése
- kellemes érzések kifejezése
- érzelem visszatükrözése

Ezek segítségével tudjuk megfogalmazni érzelmeinket, viselkedésünket, ill. azt, hogy konfliktusban vagyunk.

**2. lépés: Döntés az együttműködésről.** Ebben a szakaszban kell eldöntenünk, hogy *együttműködünk, menekülünk, versengünk, passzívak vagy aktívak* leszünk:

- a nyitott mondatok használata
- az aktív hallgatás
- a pozitív kérés

Ehhez a döntéshez elemző munkát kell végeznünk. Ez a szakasz egyfajta puhatólózást jelent a kommunikációban. Ahhoz hogy döntést tudjunk hozni az együttműködésről, információkra van szükségünk. Az információ szerzésben, ill. a döntés kialakításában segíthet

**3.lépés: A szükségletek feltárása, meghatározása.** A konfliktus magvának felismerése azaz, milyen ütközés áll a konfliktus középpontjában. Tisztázzuk a felek szükségleteit, érdekeit, értékeit, nézőpontját stb. Ehhez a Rogersi alapelvek figyelembe vételével teremthetünk megfelelő légkört, amelynek lényege a kongruencia, az empátia, és a hitelesség.

Ezek a kommunikációs eszközei:

- a szükségletek kifejezése
- az aktív hallgatás
- a nyitott mondatok
- az erősítés
- az érzelem visszatükrözés
- a kiemelés
- a konfrontáció
- az összegzés
- az összekapcsolás
- a parafrázis

- a rögtönzés
- a támogatás
- a visszacsatolás
- az átkeretezés

**4.lépés: A konfliktusmegoldási módjainak feltárása.** Ehhez jól alkalmazható kommunikációs eszközök, amelyek segítik a kreatív gondolkodás áramlását:

- a nyitott mondatok
- az aktív hallgatás
- az erősítés

**5. lépés: Megállapodás, terv.** A közösen felvetett megoldási módokból választanak egy olyan alternatívát, amely mindkét fél számára elfogadható, és kidolgozzák a megvalósítás lépéseit. Ennek a lépésnek a megvalósításához segítenek a következő kommunikációs eszközök:

- összegzés
- összekapcsolás
- erősítés
- kiemelés
- parafrázis

### 3.5. Asszertivitás és konfliktuskezelés

*„Az asszertivitás számomra nemcsak egy kommunikációs technika,  
hanem szemlélet- és gondolkodásmód is egyben.  
Az asszertivitás számomra önazonosságot, hitelességet is jelent,  
továbbá együttműködést embertársainkkal.”*

(Pintér Tamás)

Az **asszertivitás** szó a latin *assero* szóból származik, jelentése igényelni, állítani valamit.

Az **asszertivitás** magyar nyelvhasználatban önérvényesítő viselkedésforma megválasztását jelenti, amelyben az ember kialakítja magában azt a tudatos belső erőt, rendet, melynek segítségével az *egyenrangúság* alapelvét szem előtt tartva képviselni tudja magát a kapcsolataiban, érvényesíteni tudja magát a kommunikációjában.

A hatékony érdekérvényesítés mellett a méltányosság megvalósítását is a figyelem középpontjába kell helyezni, hogy a kommunikációban a másik emberrel tisztelettel, egyenlő félként kezelve beszélünk akkor is, ha éppen dühösek vagyunk rá az életkortól függetlenül. **Az asszertív magatartás üzenete, hogy én is és a másik ember is ugyanolyan értékes, fontos.**

Az asszertivitás kialakítása önmagunkban olyan helyzetekben is segítségünkre lehet, melyek környezetünket hátrányosan befolyásolják, megakadályoznak bennünket abban, hogy önérvényesítően viselkedjünk.

Az asszertivitás és a vele szorosan összefüggő önbecsülés nagy segítségünkre lehet a bizonytalanság és a változás körülményei között, illetve válsághelyzetekben egyaránt.

Az önkifejezés (asszertivitás) megértésének egyik módja (Bolton,1989), ha úgy szemléljük, mint *az intim szféra megvédésének agresszivitást mellőző, nem romboló eszköz.*

Amennyiben az egyénnek van önbizalma, akkor a célra irányuló határozott fellépés és a saját érdekek, jogok képviselete (anélkül hogy másokat károsítana) szinte magától értetődő viselkedésként van jelen.

Az önértékelés, az önbizalom, vagy az önbizalom hiánya a környezet visszajelzései alapján alakul ki az egyénben, a személyiségfejlődés folyamatában. A következménye lesz az alacsony vagy a magas önértékelés, és ennek függvényében alakulnak kommunikációs viselkedéses védekezési technikák, amely az intim szféra és az Én megvédésére irányulnak, vagy az agresszivitás vagy az asszertivitaás irányába. (Budavári-Takács, 2011)

Az asszertivitás meghatározásának hasznos és gyakori módja, hogy azt az agresszió és a behódolás közötti skálán helyezzük el, és azokkal állítjuk szembe.

Az agresszív viselkedésben, az agresszív ember, mások kárára juttatja kifejezésre érzelmeit, igényeit és gondolatait. Szinte mindig nyer a viták során. Beszélhet hangosan és lehet durva, szarkasztikus, vagy éppen becsmérlő, uralkodhat és ragaszkodhat ahhoz, hogy övé legyen az utolsó szó joga. Az asszertív viselkedésű személy, ezzel szemben, olyan kommunikációs módszereket alkalmaz, melyek lehetővé teszik, hogy megtarthassa önbecsülését, kereshesse a boldogságot és egyben szükségleteinek kielégítését is, ugyanakkor pedig megvédhesse a jogait és intim szféráját anélkül, hogy más embereket kihasználna vagy fölöttük uralkodna.

Az igazi asszertivitás egyfajta létezési mód a világban, mely megerősíti valakinek a saját, egyéni értékét és méltóságát is, miközben megerősíti és segít fenntartani a mások értékét is. Az asszertív személy kiáll saját jogaiért és közvetlenül juttatja kifejezésre saját, személyes igényeit, értékeit, problémáit és gondolatait is. Miközben pedig saját igényeinek érvényt szerez, nem sérti meg mások jogait, illetve nem lép be mások intim szférájába. De minden esetben a szituációtól függően érvényesíti akaratát (Bolton,1989).

**Az asszertivitás egyszerű stratégián alapul:** adott helyzetben, a helyzetnek megfelelő információt adok ki magamról, ill. információt gyűjtök magamról (*figyelek másokra, mások visszajelzéseire, tisztázok helyzeteket, ill. kérdéseket teszek fel*). Ez nem minden esetben kellemes vagy kényelmes. De ki kell adnom az információt, különben hogy várhatnám el a másik személytől, hogy pontosan tudja, mit gondolok, mit érzek, ill. mit akarok vagy nem akarok. Mivel ezek a

helyzetek érzelmileg terheltek, ezért a legtöbb esetben, kellemetlen kimondani azt, ami a feszültség forrása (pl. nemet mondani valakinek, vagy elmondani, hogy nekem rosszul esik, amit csinál), de e nélkül nincs *hatékony kommunikáció*, nincs *hatékony érdekérvényesítés*.

Az asszertív kommunikáció lényege, hogy **érvényesíteni tudjuk a saját érdekeinket anélkül, hogy a másíknak kárt, kellemetlenséget okoznánk**. A konfliktuskezelés ugyanis nem azt jelenti, hogy a másik érdekeit parttalanul megértjük, hanem azt, hogy a másik érdekei mellett a saját érdekeinket is érvényesítjük.

Természetesen vannak olyan helyzetek, amelyekben maximálisan érvényesülhetnek mindkét fél érdekei (pl. szükségletek körüli konfliktusok), azonban lehetnek olyan konfliktusok, amelyekben csak kompromisszum képzelhető el (pl. értékek körüli konfliktus, korlátozott erőforrások).

Az asszertív kommunikáció abban segít, hogy kifejezzük, ill. érvényre juttassuk saját álláspontunkat (értékeinket, szükségleteinket stb.) a konfliktushelyzetben.

Ezek a következők lehetnek:

- **A kellemes érzések kifejezése**, olyan kommunikációs eszköz, amelynek során kifejezzük, hogy a másik tettei mikor milyen kellemes élményt szereztek nekünk. Ennek kifejezése nonverbális eszközökkel is megerősítést kap (testtartás, hanghordozás, arckifejezés, szemkontaktus stb.).
- **A kellemetlen érzések kifejezése** olyan kommunikációs eszköz, amelynek során közöljük, hogy a másik tettei mikor milyen kellemetlen élményt szereztek nekünk. Ennek kifejezése során fontos, hogy az érzelmet elvonatkoztatjuk a személytől, így határozottan, nyugodtan adjuk elő. (Érzést fejezünk ki, nem pedig a másik felet minősítjük.) Nonverbális eszközökkel kísérhetjük (testtartás, hanghordozás, arckifejezés, szemkontaktus stb.).
- **A szükségletek kifejezése** olyan kommunikációs eszköz, amelynek során tudatjuk a másik féllel, hogy mire van szükségünk, mit szeretnénk, mi az, amit fontosnak tartunk.
- **A pozitív kérés**, által azt közöljük, hogy mit szeretnénk, hogy a másik fél pontosan mit tegyen meg. Ezt a kérést összekapcsoljuk azzal, hogy kifejezzük, hogy mit fogunk érezni akkor, ha a másik fél ezt megteszi. Pl.: szeretném, ha ön..., örülnék neki, ha ön... (Budavári-Takács, 2011)

**Az asszertivitás nem más, mint a hatékony kommunikáció egyik alkotóeleme, ezért érdemes és fontos megismerkedni a szabályaival.**

#### ALAPSZABÁLYOK

1. **Nem minősítem a másik embert.** Ez, persze nem jelenti azt, hogy nem mondhatom meg a véleményem arról, amit helyteleníték.
2. **Céлом a konfliktus felvállalása és rendezése.**
3. **A kommunikáció “itt és most” történik.** Nem “nyelem le”, nem ’viszem haza’, hanem ott és akkor beszélek róla, amikor történik.



4. **Tisztában vagyok saját értékeimmel,** s azzal, hogy fontos vagyok, s ugyanezt tartom a másik emberről is. Biztos, pozitív önképet alakítok ki magamról!

5. **Ismerem asszertív jogaimat:**

- Jogom van nemet mondani.
- Jogom van megváltoztatni a véleményem.
- Jogom van tévedni.
- Jogom van elmondani a véleményemet.
- Jogom van ahhoz, hogy tisztelettel beszéljenek velem.

Természetesen a jogokkal kötelezettségek is járnak. *A legfontosabb, hogy a másik embernek is ugyanazok a jogai, mint nekem.*

6. **Tiszteletben tartom a másik ember érzéseit**

7. **Elismerem mások eredményeit, tehetségét, munkáját.**

8. **Nyitott és befogadó vagyok.**

9. **Döntésem miatt nem mentegetőzőm, nem magyarázkodom.** (Kristóf,2016)

Gordon a konfliktusmegoldó kommunikáció során az ún. **én-üzeneteket** ajánlja, mivel a teközlés mindig minősít, és lezárja a kommunikációt. Az én-üzenet nyíltan kifejezi a probléma pedagógus részéről való megélését, vállalását. Az én-üzenet leírja, hogy a közlő hogy érzi magát egy-egy viselkedéssel kapcsolatban. Ez soha nem minősítő jellegű.

Az én-üzenet sajátos eszköz annak kifejezésére, hogy a beszélő miként viszonyul az adott problémához. Ebben a formában tudatni lehet a másik személlyel, hogy ő mit érez az adott helyzetben anélkül, hogy szavai vádló, fenyegető jelleget kapnának, vagy sértő élük lenne.

Az én-nyelv alkalmazásával megelőzhető, hogy a másik fél védekezésre kényszerüljön, ugyanakkor mód van a saját szándék világos, egyértelmű közlésére. Ennek alapján az én-üzenetek az asszertív (önérvényesítő) viselkedésnek hasznos eszközei.

A hatékony *én-üzenetek* elemei:

- a közlő saját érzelmeinek megfogalmazása az eset kapcsán (minősítés, vádaskodás nélkül)
- a szóvá tett történés, viselkedés megfogalmazása (tárgyszerűen)
- indoklás, belátható következmény, közvetlen hatás

**Én-üzenetek megfelelő alkalmazása:**

- Ha szeretnénk valamit közölni, de nem tudjuk, hogyan tegyük, akkor az én-közlés jó indítás lehet. Ehhez azonban célszerű előre megfogalmaznunk a mondandónkat.
- Az én-üzenet nem üres udvariaskodás, nem felesleges bájolgás, és soha nem tartalmaz gorombaságot, tapintatlanságot.

- Az én-üzenet nem az utolsó szó egy adott kérdésben. Ez a formula a kommunikáció megfelelő indítását szolgálja.
- Az én-üzenetnek nem célja a tények megállapítása. Segítségével azt tudatjuk, hogy hogyan érezzük magunkat és mi a szükségletünk, vagy mik az indítékaink.
- Az én-üzenetben a közlő a legfontosabb személy. Ha mi magunk tisztában vagyunk saját érzelmeinkkel és szükségleteinkkel, s ezt megfelelően tudjuk közölni, jó esélyünk van arra, hogy megértéssel találkozzunk, s a másik felet együttműködésre ösztönözzük.(Jászi,2015)

Az asszertivitas saját magunk elfogadását, vagyis önbizalmat, ugyanakkor mások elfogadását is jelenti. Viselkedésben az asszertivitas felelősségvállalásban, saját jogaink melletti kiállásban, saját és mások érdekeinek (értékeinek, szükségleteinek stb.) a tiszteletben tartásában, figyelembevételében mutatkozik meg. Az emberek viselkedésére valamilyen mértékben jellemző lehet mind az agresszív, mind a szubmisszív (alárendelő, passzív), ill. az asszertív viselkedés is.

A különböző helyzetekben különböző mértékben lehetünk agresszívek, alárendelő, vagy asszertívek. Az egyének között azonban vannak olyanok, akik gyakrabban tudják jogaikat, érdekeiket érvényesíteni, és vannak olyanok, akik ritkábban és kevésbé hatékonyan. (Budavári-Takács, 2011)

**Az asszertivitas tanulható, fejleszhető.** Ennek módja elsősorban az önismeret fejlesztése, az önbizalom kialakítása, a belső kontroll erősítése. Fejleszteni lehet a kommunikációt, a konfliktuskezelési képességeket is, amely visszahat önértékelésünkre, önbizalmunkra. (Budavári-Takács, 2011)

#### IV. Segédanyag az önértékelés, a konfliktuskezelés készségének, a pedagógusi kommunikációs stílus, és az asszertív viselkedés vizsgálatához

Minden pedagógus számára fontos, hogy megfelelő önismerettel rendelkezék ahhoz, hogy a tanult berögződések helyett tudományosan bizonyított, effektív viselkedési formákat alakítson ki önmagában annak érdekében, hogy a pedagógiai tevékenységében sikeres, eredményes lehessen. Ennek egyik legfontosabb eleme, hogyan bánik önmagával és a környezetével konfliktushelyzetben.

Az önvizsgálathoz kínálok adoptált pszichológiai módszereket:

Az **önértékelés/önismeret** a fejlődés alapját képezi az énkép formálódásában. Minden ember szeretne értékes lenni. Az ember végső soron mindent azért tesz (vagy azért nem tesz), hogy önértékelését védelmezze, javítsa. Mindent azért teszünk, hogy környezetünk szemében pozitívnak tűnjünk. Csak a pozitív környezeti reakciók (pozitív visszajelzés) fényében tudjuk önmagunkat is pozitívnak látni.

Az alábbi módszer segítséget nyújt abban, hogy az önértékelése túlzó-, megfelelő- vagy különféle önértékelési zavarok vannak jelen.

#### Önismereti teszt

Útmutató a kitöltéshez: Jelölje be, a megfelelő rubrikába, mely mértékben foglalkoztatják Önöket az ilyen jellegű gondolatok és mennyire fontosak ezek az Önök számára?

s/sz	Kijelentések	Nagyon gyakran	Gyakran	Időnként	Soha
1	Szeretném, hogy a barátaim felvidítsanak				
2	A tanulásban állandó felelősséget érzek				
3	Aggódok a jövőm miatt				
4	Sokan utálnak engem				
5	Kevésbé vagyok kezdeményező, mint mások				
6	Aggódok a lelki állapotom miatt				
7	Félek attól, hogy butának ítélnék meg mások				
8	Úgy érzem, mások mindig jobban néznek ki, mint én				
9	Félelemmel tölt el, ha idegen emberek előtt kell beszélni				
10	Gyakran követek el hibákat				
11	Aggódok, hogy nem tudok úgy beszélni az emberekkel, ahogy elvárható lenne				
12	Aggódok, hogy nem vagyok elég magabiztos				

13	Szeretném, hogy a cselekedeteimet gyakrabban elismerjék				
14	Én túlságosan szerény vagyok				
15	Az én életem értelmetlen				
16	Sokaknak rossz véleménye van rólam				
17	Nincs kivel megosztanom a gondolataimat				
18	Az emberek túl sokat várnak el tőlem				
19	Az embereket nem érdeklik az én eredményeim				
20	Kissé nyugtalan vagyok				
21	Úgy érzem, engem sokan nem értenek meg				
22	Nem érzem magamat biztonságban				
23	Gyakran izgulok, még ha nincs is rá okom				
24	Kényelmetlenül érzem magamat, ha olyan helyre kell bemennem, ahol az emberek, már ott ülnek				
25	Úgy érzem, félénk, szégyenlős vagyok				
26	Érzem, hogy az emberek kibeszélnek a hátam mögött				
27	Én határozottan tudom, hogy az emberek általában mindent könnyedebben vesznek, mint én				
28	Olyan érzésem van, hogy velem valami rossz fog történni				
29	Engem nagyon izgat az, hogyan viszonyulnak hozzám az emberek				
30	Nagy kár, hogy nem vagyok elég beszédes, kommunikatív				
31	Én csak akkor állok bele egy vitába, ha biztos vagyok az igazamban				
32	Én mindig odafigyelek arra, mit várnak el tőlem a környezetemben				
	<b>Összesen:</b>				

## Az Önismereti teszt elemzése

**Nagyon gyakran** – 4 pontot ér

**Gyakran** – 3 pontot ér

**Időnként** – 2 pontot ér

**Soha** – 0 pontot ér

**0-25 pont:** Magas önértékelési szinttel rendelkezik, meglehetősen magabiztos, ezért nem aggodalmaskodik mások nézetei, véleménye miatt, meggyőződésből és bátran cselekszik.

**26-45 pont:** Az önértékelési szintje közepes, valójában a kisebbségi érzéssel ritkán kell megküzdenie, de időnként előfordul, hogy igyekszik megfelelni mások elvárásainak.

**46-128 pont:** Az önértékelése alacsony, nehezen viseli el a kritikát, nem elég magabiztos, a viselkedését és a más emberekkel való kommunikációját leterheli, sok esetben akadályozza ez a lelkiállapot.

A legfontosabb kérdés a változás érdekében az, hogy milyen embernek szeretné önmagát látni? Minden ember akkor dönt a változás érdekében, ha el akarja érni a saját maga által kitűzött célokat, és ha sikereket akar elérni a választott szakterületekein, vagyis megtörténjen az önmegevalósítás!

Fontos megtudni önmagunkról, hogy a saját belső konfliktusaink megoldásában, milyen érzelmi megnyilvánulások, viselkedési formák jellemzik személyiségünket. Ebben kíván segítséget nyújtani az alábbi vizsgálati módszer.

### Hogyan dolgozzuk fel belső feszültségeinket?

No	Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	mindig igaz
1	Gyorsabban és hangosabban beszélek, mint mások	1	2	3	4
2	Amikor nagyon jó hangulatban vagyok, legszívesebben mindent megvásárolnék, amit látok.	1	2	3	4
3	Olyan helyzetekben, amikre mások izgatottan reagálnak, én ólmos fáradtságot érzek.	1	2	3	4
4	Könnyen magamra vonatkoztatok bármit.	1	2	3	4
5	Gyakran csak nehezen tudom magamat valamire rábírní.	1	2	3	4
6	Néha olyan boldog vagyok, hogy legszívesebben énekelnék és táncolnék örömben	1	2	3	4
7	Nem nagyon látszik rajtam, hogy hogyan érzem megam.	1	2	3	4
8	Gyakran agyonhajszoltnak érzem magam.	1	2	3	4

9	Hajlamos vagyok arra, hogy mások szavába vágjak.	1	2	3	4
10	Mások közömbösnek tartanak.	1	2	3	4
11	Bármilyen szituációban el tudok aludni.	1	2	3	4
12	Hajlamos vagyok billegni az egyik lábamon.	1	2	3	4
13	Vannak napok, amikor nem lehet velem komolyan beszélni.	1	2	3	4
14	Gyakran annyira elmerülök a gondolataimban, hogy észre sem veszem, hogy mi történik körülöttem.	1	2	3	4
15	Néha olyan jól érzem magam, hogy akár több éjszakát is át tudnék dolgozni.	1	2	3	4
16	Kellemetlen feszültséget érzek, ha beszélgetések közben szünet áll be	1	2	3	4
17	Ha jó formában vagyok, egy egész társaságot szóval tudok tartani.	1	2	3	4
18	Néha ok nélkül kimerültnék és kiégettnék érzem magam	1	2	3	4
19	Néha annyira fel vagyok dobva, hogy féléber állapotban fetrengök az ágyban, nem tudok aludni.	1	2	3	4
20	Ha valami nem sikerül azonnal, idegesen reagálok.	1	2	3	4
21	Általában nem érzékelem a korlátaimat.	1	2	3	4

(Osváth, 2014)

### **Értékelés: Hogyan dolgozzuk fel belső feszültségeinket?**

<b>A típus</b>		<b>B típus</b>		<b>C típus</b>	
Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám
2		1		6	
3		4		8	
9		5		10	
11		7		14	
12		13		15	
16		17		18	
21		19		20	
Összesen:		Összesen:		Összesen:	

#### **A-típus: a gózkazán**

Csak ritkán érzik jól magukat az ebbe a csoportba tartozó emberek. Állandó izgalom hatása alatt állnak, és ez még akkor is igaz, ha nincsenek tudatában ennek. Ezek a helyzetek problémát okoznak

nekik és ahelyett, hogy lassan lecsillapodnának, egyre idegesebbek lesznek, nem veszik észre, hogy környezetük már régen túllépett az adott problémán, helyzeten.

### **B-típus: a béna**

Minden energiájukat arra kell fordítaniuk, hogy ne váljanak izgatottá! A tudatalatti erőfeszítésnek az a következménye, hogy visszahúzódnak minden kezdeményezéstől és kedvetlenné válnak. Kívülről gyakran nyugodtnak, érzelemnélkülinek és távolságtartónak látszanak. Ha ki tudják deríteni, hogy mi okozza legbelül ezt a folyamatot, miért fojtják el azokat az izgalmakat is, amelyek kellemesek is lehetnének, talán sikerül életminőségükön jelentősen javítani.

### **C-típus: a túlbuzgó**

Az idetartozók korlátlanul kiélik izgalmaikat. Ha lendületbe jönnek, szinte alig lehet leállítani őket. Ám gyakran nem veszik észre, hogy túlfeszítették a húrt. Ilyenkor környezetük már csak közönséget jelentenek nekik, valódi kapcsolat már nem létesíthető velük. Jót tenne, ha néha lazítanának! (Osváth, 2014)

Az önismeret mélyítése érdekében javasolt megvizsgálni pozitív beállítottság-e és milyen másoknak önnel kommunikálni. Erre vonatkoznak a következő vizsgálati módszerek

#### **Pozitív gondolkodásúak vagyunk-e?**

Nº	Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	mindig igaz
1	Mindenkihez nagyon közel érzem magam.	1	2	3	4
2	Szívem mélyén meg vagyok róla győződve, hogy semmilyen bajom nem eshet.	1	2	3	4
3	Az emberek többsége nem érdemli meg, hogy törődjenek velük.	1	2	3	4
4	Mindenkiben megbízom	1	2	3	4
5	Végső soron csak magamban bízhatok.	1	2	3	4
6	Amit az ember igazán akar, az teljesül.	1	2	3	4
7	Bizonyos dolgokat nagyon hamar meg tudok kedvelni.	1	2	3	4
8	Nincsenek ellenségeim.	1	2	3	4
9	Megbízni valakiben jó dolog, de még jobb az ellenőrzés.	1	2	3	4
10	Másokkal való érintkezéseimben őszinte vagyok.	1	2	3	4
11	Senkit sem engedek túl közel magamhoz.	1	2	3	4
12	Nem érdekel, mi lesz holnap	1	2	3	4
13	Csak abban bízom, akit nagyon jól ismerek.	1	2	3	4
14	Rögtön megérezem, ha valaki rosszindulatú velem.	1	2	3	4

15	Még azt az embert sem lehet igazán rossznak nevezni, aki éppen rosszat cselekszik.	1	2	3	4
16	Mindenkit meg lehet vásárolni.	1	2	3	4
17	Nem mindig jön borúra derű.	1	2	3	4
18	Az emberek törvények nélkül is jól ki tudnának jönni egymással.	1	2	3	4
19	Meg vagyok róla győződve, hogy még a barátaim is rossz híreket keltik.	1	2	3	4
20	Az idegenek iránt elfogulatlan vagyok.	1	2	3	4
21	A bírálatot el tudom fogadni.	1	2	3	4

(Osváth, 2014)

### **Értékelés: Pozitív gondolkodásúak vagyunk-e?**

<b>A típus</b>		<b>B típus</b>		<b>C típus</b>	
Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám
1		2		3	
7		4		5	
10		6		9	
14		8		11	
17		12		13	
20		15		16	
21		18		19	
Összesen:		Összesen:		Összesen:	

#### **A-típus: az optimista**

Az A-típusú ember az élet és embertársai iránt pozitív beállítottságú. Optimizmusuk hatása alól azok sem tudják kivonni magukat, akik az életnek mindig csak a negatív oldalát látják. Rugalmas gondolkodásúak, érdeklődnek minden iránt, nagyon tudnak lelkesedni és a kihívások előtt sem zárkóznak el. Munkahelyi problémáik általában nincsenek, mert jól lehet együttműködni velük. Megértőek, és nagyon jól tudnak alkalmazkodni másokhoz. Rossz napokon sem veszítik el kedvüket és pozitív magatartásukat. Pozitív gondolkodásuk mellett azonban nem tévesztik szem elől a realitást sem. Például nagyon jól tudják, kitől kell őrizkedniük.

#### **B-típus: a „kékszemű”**



A “kékszeműek” nem olyanok látják a világot, amilyen, hanem amilyennek látni szeretnék. Mindent rózsaszínben látnak! Noha korlátlan pozitív életfelfogásukkal az angyalok oldalán állnak, egy kissé túlzásba esnek. Mindenkit jó embernek hisznek. Nem veszik észre, hogy az emberek – sajnos – gonosz cselekedetekre is képesek. A kékszeműek gondolják végig, hogy az emberi lét árnyoldalait miért tagadják oly makacsul! Lehetséges, hogy életük folyamán valaha akkora fenyegettséget éltek meg, hogy azóta félnek tudomásul venni, hogy rossz emberek is vannak?

### C-típus: az embergyűlölő

E típusról sok mindent el lehet ugyan mondani, de azt nem, hogy pozitív beállítottságúak volnának. Nincs jó véleményük senkiről, és ezért nem is hagynak senkit sem érvényesülni. Olyan emberek, akik ha meglátnak egy hajszálat a levesben, már csak azt látják, a levest nem. Elképzelhető-e, hogy az ilyen gyanakvással teli, a világot lekezelő magatartásnak komoly okai is lehetnek? Tartsanak alapos önvizsgálatot, mi lehet az oka viselkedésüknek! Ez nem csak a baráti kör bővülését eredményezheti, hanem önmagának is életörömet szerezhet. (Osváth, 2014)

### Jól lehet-e kommunikálni velünk?

Nö	Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	mindig igaz
1	Ha másokkal beszélgetek, gondolataim gyakran elkalandoznak.	1	2	3	4
2	Amikor esténként az asztal körül ülünk, az órák repülnek, mintha percek volnának.	1	2	3	4
3	Ha egy idegennel együtt kell lifteznem, feszélyezve érzem magam.	1	2	3	4
4	Véleményem elmondásában nem hagyom magam korlátozni.	1	2	3	4
5	Figyelmesen tudok meghallgatni másokat.	1	2	3	4
6	Nehezemre esik, hogy ellentmondjak másoknak.	1	2	3	4
7	Partnerségünk helyreállítása érdekében gyakran kellemetlen vitába bonyolódunk.	1	2	3	4
8	Mondataimat gyakran kezdem így: „Igen, de...”	1	2	3	4
9	Csak nehezen tudok szótlán maradni.	1	2	3	4
10	Veszekedés közben hajlamos vagyok a mélyütésekre	1	2	3	4
11	Vitáim rendszerint megnyugtató módon fejeződnek be.	1	2	3	4
12	Nehezemre esik kimondani, mit gondolok valójában.	1	2	3	4
13	Néha nagyon sértő módon vitatkozom.	1	2	3	4

14	Jól meg tudok érteni másokat.	1	2	3	4
15	Feszélyez, ha mások előtttem sírnak.	1	2	3	4
16	Jó oktató válna belőlem.	1	2	3	4
17	Vita esetén inkább az „Én”, nem a „Te” szóval kezdem a mondatomat.	1	2	3	4
18	Ha másokkal beszélgetek, szeretek gyorsan a tárgyra térni.	1	2	3	4
19	Gyakran van az az érzésem, hogy mondanom kellene valamit, de nem tudom, mit.	1	2	3	4
20	Még ha nincs is igazam, olyan határozottan képviselem az álláspontomat, hogy másokat is képes vagyok elbizonytalanítani.	1	2	3	4

(Osváth, 2014)

### **Értékelés: Jól lehet-e kommunikálni velünk?**

<b>A típus</b>		<b>B típus</b>		<b>C típus</b>	
Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám
3		1		2	
6		4		5	
9		8		7	
12		1		11	
15		13		14	
19		17		16	
		20		18	
Összesen:		Összesen:		Összesen:	

#### **A-típus: a harmónia keresése konfliktusokat teremt**

Az e csoportba tartozóknak problémáik vannak partnerükkel. Különösen az esik nehezükre, hogy partnerük negatív érzéseiről elbeszélgessenek vele. A problémák elől való kitérés, ill. a nem megfelelő beszédmodor azt eredményezi, hogy az illető vagy alávagy túlbecsüli partnere érzelmeit. Emiatt állandósulnak a konfliktusok. Ne riadjanak vissza a helyzet tisztázásától! Ha szóban nem megy, levelet is írhatnak!

#### **B-típus: 1-2-3 – Kié a hatalom?**

Ha az ebbe a csoportba tartozóknak problémájuk van a partnerükkel, annak hatalmi konfliktus az oka. A viták célja ilyenkor a pillanatnyi erőviszonyok tisztázása. A vitapartnerben mindig az az érzés marad, hogy nem értik meg és véleményével alul marad.

### **C-típus: a jó beszédkultúra mindennél többet ér**

Az e csoportba tartozók játszi könnyedséggel tudják elérni másoknál a termékeny véleménycserét, és könnyen tudnak érzelmi kapcsolatokat létrehozni. arra is képesek, megértessék a probléma lényegét és meg is oldják azokat! Ha vitára kerül a sor, célratorően viselkednek, de sohasem bántanak meg senkit. Ha szükséges, kellően rugalmasak is tudnak lenni, képesek revideálni nézeteiket. (Osváth, 2014)

A konfliktuskezelés képességét nagyban befolyásolja az érzelmi intelligencia összetevőinek fejlettsége, különös tekintettel az *érzelmi tudatosságra, érzelmek irányításának képessége, a kiegyensúlyozottságra* való törekvés, az *empátia* és az a *képesség, amely lehetővé teszi a számunkra, hogy mások érzelmeit felismerjük a non-verbális kommunikáció csatornáin keresztül.*

### **Érzelmi intelligencia teszt**

N. Holl módszer

*Útmutató:* Az alábbiakban 30 érzelmekkel kapcsolatos kijelentéseket kell önmagára vonatkoztatva értékelni az alábbi pontozás szerint:

Egyáltalán nem jellemző rám -3

Nagyon ritkán fordul elő -2

Nem annyira jellemző rám -1

Azért egy kicsit jellemző rám +1

Gyakran előfordul nálam +2

Nagyon jellemző rám +3

A számozásnak megfelelő oszlopba minden kijelentéshez tegyünk egy „X” –et.

<b>Nº</b>	<b>Kijelentések</b>	<b>A bejelölések oszlopa</b>					
1.	Nálam, mind a pozitív mind a negatív érzelmi megnyilvánulások arra szolgálnak, hogy megfelelően reagáljak az élethelyzetekben	-3	-2	-1	+1	+2	+3
2.	A negatív emóciók segítenek megérteni, mit kell megváltoztatni az életemben	-3	-2	-1	+1	+2	+3
3.	Én nyugodt tudok maradni akkor is, ha kívülről érzelmi nyomást gyakorolnak rám	-3	-2	-1	+1	+2	+3
4.	Én tudok figyelni az érzelmi változásaimra	-3	-2	-1	+1	+2	+3

5.	Az érzelmi állapottól függetlenül nyugodt és összeszedett tudok maradni, ha az élethelyzet úgy kívánja.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
6.	Ha akarom, elő tudok hívni magamból pozitív emóciókat, úgymint vidámságot, örömet, humort, amivel tudom javítani a kedélyállapotomat	-3	-2	-1	+1	+2	+3
7.	Mindig figyelem önmagamot, hogy milyenek az aktuális érzelmeim	-3	-2	-1	+1	+2	+3
8.	Ha valami miatt elkeseredem, nem tart sokáig, mert én könnyen ki tudom hozni magamat ebből az érzelmi állapotból	-3	-2	-1	+1	+2	+3
9.	Én képes vagyok meghallgatni mások problémáit	-3	-2	-1	+1	+2	+3
10.	Sohasem engedek széles teret a negatív érzéseknek	-3	-2	-1	+1	+2	+3
11.	Érzékeny vagyok mások érzelmi szükséglete iránt	-3	-2	-1	+1	+2	+3
12.	Én tudok megnyugtatóan hatni mások érzelmi állapotára	-3	-2	-1	+1	+2	+3
13.	Képes vagyok újra és újra szembe nézni az élet nehézségeivel.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
14.	Az élet hozta nehézségeket igyekszem kreatívan kezelni.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
15.	Képes vagyok a helyzetnek megfelelően reagálni más emberek hangulatára, szándékaira és elvárásaira.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
16.	Én könnyen meg tudom nyugtatni magamat, hogy összeszedett, koncentrált lelkiállapotba kerüljek	-3	-2	-1	+1	+2	+3
17.	Időről időre felidézem a negatív érzelmeimet, és megkeresem az okait, hogy rendet teremthessek az érzelmi világomban	-3	-2	-1	+1	+2	+3
18.	A váratlanul jött elkeseredés után, én könnyen meg tudom nyugtatni magamat	-3	-2	-1	+1	+2	+3
19.	A valós érzelmeim ismerete fontos a számomra, hogy kiegyensúlyozott maradhassak	-3	-2	-1	+1	+2	+3
20.	Mindig felismerem mások érzelmeit, még akkor is, ha nem mutatja ki azokat	-3	-2	-1	+1	+2	+3
21.	Felismerem mások érzéseit az arckifejezéseikből	-3	-2	-1	+1	+2	+3
22.	Ha cselekedni kell, képes vagyok félre tenni a negatív érzéseimet	-3	-2	-1	+1	+2	+3
23.	Mindig felismerem a jeleket, ha valakinek valamire szüksége van.	-3	-2	-1	+1	+2	+3
24.	Úgy ismernek, hogy jól tudok tájékozódni mások érzelmi szférájában	-3	-2	-1	+1	+2	+3
25.	Úgy vélem, hogy azok az emberek, akik tudatában vannak igazi érzelmeiknek, azok könnyebben tudják irányítani az életüket	-3	-2	-1	+1	+2	+3
26.	Én tudok hatni mások érzelmeire, hogy jobban érezzék magukat	-3	-2	-1	+1	+2	+3

27.	Velem lehet beszélgetni az emberi kapcsolatokról	-3	-2	-1	+1	+2	+3
28.	Én jól rá tudok hangolódni mások érzelmi állapotára	-3	-2	-1	+1	+2	+3
29.	Tudok segíteni másoknak a céljaik eléréseben való törekvéseikben	-3	-2	-1	+1	+2	+3
30.	Én képes vagyok kizárni a kellemetlen érzelmeket keltő gondolatokat	-3	-2	-1	+1	+2	+3

### Elemzőkulcs az N. Holl módszerhez

Az érzelmi intelligencia vektorai	Sorszámok kategóriák szerint
Érzelmi tudatosság szint	1,2,4,17,19,25
Érzelemirányítási készség	3,7,8,10,18,30
Motiváltság a kiegyensúlyozottság iránt	5,6,13,14,16,22
Empátia	9,11,20,21,23,28
Más ember érzelmeinek felismerési készsége	13,15,24,26,27,29

#### Egyéni tartalmak

Az érzelmi intelligencia vektorai	Pontok	
Érzelmi tudatosság szint		
Érzelemirányítási készség		
Motiváltság a kiegyensúlyozottság iránt		
Empátia		
Más ember érzelmeinek felismerési készsége		
Integrált fejlettségi szint:		

### *Az eredmények interpretációja*

Az érzelmi intelligencia egyes vektorainak fejlettségi szintjei:

**Magas** - 14 vagy ennél több pont

**Közepes** – 13-8 pont

**Alacsony** – 7 és ez alatt

Az integrált érzelmi intelligencia szintjének meghatározása:

**Magas** - 70 vagy ennél több pont

**Közepes** – 69-40 pont

**Alacsony** – 39 és ez alatt

*Megjegyzés:* A pontok összegzése a matematika szabályai szerint történik

## Teszt

### „Emóciók”

(Bassa-Darki módszere)

*Útmutató:* Mindenki kerül olyan élethelyzetbe, melyben nehéz kordában tartani az érzelmeit, emócióit. Olvassák el az alábbi szituációkat, és ha Önök is ugyanígy reagálnának, a teszthez tartozó „Válaszok ívén” a sorszámnak megfelelő a számot húzzák át.

Nº	Szituációk
1.	Ha nagyon felbosszantanak, meg is tudok ütni valakit
2.	Ha nagyon mérges vagyok, bármilyen tárgyat oda tudok csapni
3.	Könnyen ki tudok jönni a sodromból, de ugyanolyan gyorsan le is csillapodok
4.	Amíg engem szépen meg nem kérnek, nem csinállok semmit
5.	Úgy gondolom, hogy velem a sors igazságtalan
6.	Tudom, hogy engem az emberek a hátam mögött kibeszélnek
7.	Nem tudom megállni, hogy összeütközésbe ne kerüljek, ha nem értenek velem egyet valamiben
8.	Nem egyszer kényszerültem arra, hogy részt vegyek verekedésekben
9.	Ha mérges vagyok, becsapom magam mögött az ajtót
10.	Néha az emberek a jelenlétükkel is idegesítenek.
11.	Én megszegem azokat a törvényeket és szabályokat, amelyek nekem nem tetszenek
12.	Néha irigy vagyok, de ezt nem mutatom ki.
13.	Én úgy gondolom, hogy engem sokan nem szeretnek
14.	Én megkövetelem, hogy tiszteljenek az emberek
15.	Én ismerek olyan embereket, akik mindig kiprovokálják, hogy verekedésbe keveredjek
16.	Néha azzal mutatom ki a bennem dúló gyűlöletet, hogy verem az asztalt
17.	Gyakran érzem úgy, hogy felrobbannék, mint egy puskaaporos hordó.
18.	Ha valaki nekem dirigálni próbál, csakazértis az ellenkezőjét teszem annak, amit mond
19.	Engem könnyű megsérteni
20.	Engem sok ember irigyel
21.	Ha én ideges vagyok, kiabálni kezdek
22.	Ha nem értenek a szóból, tettlegességhez folyamodom
23.	Ha nem értik, amit magyarázok, felkapom a legközelebbi tárgyat és összetöröm
24.	Durva vagyok azokkal az emberekkel, akik nekem nem tetszenek
25.	Ha velem lekezelően beszélnek, megmakacsolom magamat és nem engedelmeskedem
26.	Általában titkolom, hogy nem szeretem az embereket

27.	Néha azt érzem, hogy mások kinevetnek engem
28.	Ha felidegesítenek, kikiabálok mindent ami csak a számra jön
29.	Az ütésre, ütéssel válaszolok
30.	A vitákban általában kiabálni kezdek
31.	Minden apróság felbosszant
32.	Aki nekem dirigálni akar, azt igyekszem helyre utasítani
33.	Én több figyelmet és dicséretet érdemelnék
34.	Vannak ellenségeim, akik nekem rosszat akarnak.
35.	Szoktam fenyegetődni, de a fenyegetéseket soha sem váltom be.

### A „Válaszok íve”

### Az „Emóciók” teszthez

A válaszok bejelölési helye:					Összesen:	Emóció fajták
1	8	15	22	29		(Ft)
2	9	16	23	30		(It)
3	10	17	24	31		(Ra)
4	11	18	25	32		(N)
5	12	19	26	33		(S)
6	13	20	27	34		(Üm)
7	14	21	28	35		(Va)

### Az „Emóciók” teszt interpretációja

A „Válaszok ív”-ében vízszintesen összeszámoljuk a bejegyzéseket, melyek alapján feltárul, hogy mely érzelmi megnyilvánulás dominál az személyiségben.

A 3, és az alatt lévő számérték a „normális” zónán belül helyezkedik el.

A 3-5 pontérték az adott emóció **dominanciát** jelenti.

Emóció fajták	
<b>Fizikai tettlegesség</b>	Hajlamos a primitív agresszivitási formákra, a gondjait és feszültségeit az erő pozíciójából igyekszik oldani. Az másokkal való együttműködésre nem törekszik. Az individualizmus és az uralkodási vágy uralja érzelmeit
<b>Irányított tettlegesség</b>	Az agresszivitását tárgyakra irányítja feszültségei levezetése céljából. Demonstrálja negatívizmusát. Érzelmei kiegyensúlyozatlansága, és belső félelmei meggátolják a társas kapcsolatok kialakításában

<b><i>Rejtett agresszió</i></b>	A rejtett agresszió ideiglenesen lehetőséget ad a kapcsolatok kialakítására, de hosszú távon megmérgezi a kapcsolatokat. A frusztrált érzelmi feszültségek belülről mérgezik az embert. A személyiség kiegyensúlyozatlansága bizonytalanságot idéz elő másokban is, ami előbb utóbb a kapcsolatok széteséséhez vezet.
<b><i>Negativizmus</i></b>	A serdülők tipikus érzelmi állapotát jellemzi. Sok esetben megalapozatlanul is ellenáll. Irracionálisan protestál akkor is, ha ez az ő érdekeit nem szolgálja. Előfordul, hogy helyesen cselekszik, de ennek az ellenkezőjét bizonyíttatja. Tudja hogy ezért elmarasztalást kap, de „csakazértis” demonstrál.
<b><i>Sértődékenység</i></b>	A régebben átélt és elfelejtett sérelmek tudatalattiban felhalmozódva, ilyen típusú érzelmi reakciókat váltanak ki. Túlértékeli mások szándékait, negatívan értékelve azokat. A frusztráltság okán belevetíti a kapcsolataiba azt, hogy őt nem tisztelik, nem szeretik kellő képpen, ezért állandóan félreértések miatt megmérgeződik az emberekkel való kapcsolata. Nem képes megbocsájtani, túllépni vélt vagy valós sérelmeken.
<b><i>Üldözési mánia</i></b>	Frusztráltsága miatt, folyton keresi mások szavaiban és tetteiben a mögöttes szándékot. Önmagára vetítve akár alaptalanul is keresi másokban a szándékosságot, a rosszindulatot. Az állandó visszafolytott feszültség belső agresszivitása önmarcangolást, és mély bizalmatlanságot eredményez, amellyel kizárja a kapcsolatteremtés lehetőségét
<b><i>Verbális agresszió</i></b>	Az önvédelem olyan formája, melyben a védtelenség érzésének elhárítására verbális eszközöket használ. Nem csak vészhelyzetekben a szavak, kifejezések és a hangerő segítségével fegyverezi le a vélt vagy valós ellenségeit.

Fontos önmagáról való tudás az is, hogy konfliktushelyzetekben hogyan reagál, és milyen a konfliktusmegoldási stratégiája ,az élettapasztalat alapján kialakított viselkedési forma.

Az alábbi teszt segít felismerni, hogy melyik konfliktusmegoldó stratégia mentén törekszik a felmerülő konfliktusokat megoldani.



## KONFLIKTUSSTÍLUSOK – AZ ÉN PROFILOM

(Kenneth W. Thomas (2002) alapján)

Útmutató: Az itt található önértékelési ív célja az, hogy eldöntsd, az adott kijelentéssel inkább egyetértesz, vagy inkább nem. Kérem, ikszelj be - lehetőleg spontán – a két megoldás közül egyet!

KIJELENTÉS	INKÁBB IGEN	INKÁBB NEM
1. Jobb ma egy veréb, mint holnap egy túzok.		
2. Okos enged.		
3. Az a mondat, hogy „Az erősebb nyer az életben” általában megállja a helyét.		
4. A legtöbb konfliktus magától megoldódik, ha az ember bizonyos ideig vár.		
5. A legtöbb ember túl sokat visel el.		
6. Már többször tapasztaltam azt, hogy a kapcsolatot gazdagítja a konfliktus.		
7. Nem szeretem, ha konfliktusban az emberek azonnal lobbanékonyá válnak.		
8. Összetűzéseknél arra kellene törekedni, hogy középúton találkozzanak az emberek.		
9. Rendszerint nincs értelme a főnökkel összeveszni.		
10. Vitáknál nehezemre esik a saját véleményemet képviselni.		
11. Konfliktusoknál a velem szembenállónak is megengedhetek valamennyi dühöt.		
12. Játékban és versenyben mindig győzni akarok.		
13. Akkor is, ha az ügy nekem nagyon fontos, megpróbálok mindig a velem szembenállónak is engedményeket adni.		
14. Könnyen kezdeményezek konfliktust.		
15. Nehezemre esik „nem”-et mondani.		
16. Nem olyan fontos nekem, hogy az akaratomat érvényesítsem.		
17. Örömet szerez nekem önmagam érvényesítése.		
18. Akkor sem kell minden kis konfliktusnak elébe menni, ha az embert zavarja valami. Nem kell olyan szigorúan venni a dolgot.		

19. Konfliktus esetén szeretném megtudni a szembenálló fél észleléseit.		
20. Ha az ember okosan beszél meg a konfliktusokat, rendszerint talál olyan megoldást, mellyel minden oldal együtt tud élni.		
21. Gyakran észre sem veszem, hogy körülöttem konfliktus zajlik.		
22. Ha összetűzéseknél kíméletlenül folyik a harc, akkor tudok kellemetlenkedni is.		
23. Vita esetén gyakran ösztönösen úgy érzem, hogy valamit rosszul tettem.		
24. Ha barátom viselkedése bosszant, akkor közlöm vele haragomat.		
25. Ha mindenki egy picivel jobban közeledik a másikhöz, szinte minden probléma megoldódik magától		

### **KIÉRTÉKELÉSI ÍV**

- Minden kijelentés A, B, C, D és E konfliktusstílusokhoz rendelhető. Hogy fel tudjuk ismerni, mennyire erőteljesen jellemző az adott konfliktusstílus, meg kell néznünk, hogy melyik konfliktusstílushoz melyik kijelentés tartozik (2. oszlop).
- Számoljuk össze, hogy milyen gyakran szerepel „X” az adott konfliktusstílust képviselő kijelentés „inkább IGEN” mezőjében, és írjuk be ezt a számot a táblázat harmadik oszlopába.
- Szorozzuk meg az „IGEN” válaszokat 20-al. Így megkapjuk a százalék-értéket. Ezt írjuk a negyedik oszlopba.
- Hogy a profil kirajzolódjon, vigyük át a mindenkori százalék-értéket az ötödik oszlopban található százaléklistába. Rajzoljunk minden konfliktusstílushoz egy vízszintes vonalat, úgy, hogy a konfliktusmegoldó profil világossá váljon.

<b>KONFLIKTUS-STÍLUS Konfliktusmegoldó profil</b>	<b>KIJELENT ÉS</b>	<b>„Inkább IGEN” száma</b>	<b>X20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>A:</b>	3, 5, 12, 17, 22		%					
<b>B:</b>	2, 10, 15, 16, 23		%					
<b>C:</b>	4, 7, 9, 18, 21		%					
<b>D:</b>	1, 8, 13, 20, 25		%					
<b>E:</b>	6, 11, 14,, 19, 24		%					

## **KONFLIKTUSSTÍLUSOK – AZ ÉN PROFILOM**

(Kenneth W. Thomas (2002) alapján)

### **Magyarázatok:**

Thomas modellje két dimenziót használ. Az egyik a tájékozódás a saját igényekről („Assertiveness” – önérvényesítés), a másik a tájékozódás a másik igényeiről („Cooperativeness” – együttműködés).

A konfliktusok megoldásának lehetőségeit két dimenzió alapján nézhetjük. Saját, illetve mások igényei alapján.

#### **A:**

Ha kizárólag a saját igényeimre figyelek, s nem érdekel a másik, akkor (önérvényesítő) „KÉNYSZERÍTŐ” a stílusom – ez az „A” konfliktusstílus.

#### **B:**

Ha kizárólag mások igényei, kívánságai érdekelnek, akkor feladom a konfliktust, így ez az „ALKALMAZKODÓ” a „B” konfliktusstílus.

#### **C:**

Ha sem a saját, sem a másik igénye nem számít, akkor kiteérek, ez tehát az „ELKERÜLŐ”, „C” stílus.

#### **D:**

Ha mindkét fél igényei érdekesek számomra, s abból indulok ki, hogy időnként mindenkinek fel kell adnia, s valahol középen találkozunk, akkor „KOMPROMISSZUMot” keresek, s ez a „D” stílus.

#### **E:**

Ha viszont azt tartom fontosnak, hogy az is lehetséges, hogy az én igényeim, s a másikéi is ugyanolyan fontosak legyenek, mivel a konfliktusok nem nulla összegű játszmák, akkor a „KÖZÖS MEGOLDÁS” felé mozdulhatunk el, s ez az „E” stílus.

(Thomas, Kenneth W.: (2002) Introduction to Conflict Management: Improving performance using the TKI, Consulting Psychologists Press)

A pedagógiai kommunikáció alapvető eszköze a konfliktusok kezelésnek. A stílus az, ami az egyén személyiségéből fakadóan képessé teszi a konfliktusok konstruktív megoldását elérni, vagy sem. Ehhez nyújt segítséget az alábbi módszer, amely segítségével szembesülhet azzal, hogy melyik kommunikációs stílus képviselője valójában: autokrata, demokratikus vagy “Laissez faire”.

**Teszt**  
**A pedagógiai kommunikációs stílus**  
**meghatározása**

*Útmutató: Kérem, olvassa el a kérdéseket, és alaposan átgondolva, magára vonatkoztatva, válassza ki a lehetséges válaszok közül azt, amely Önre a leginkább jellemző. A válaszadásban használja a **Kitöltési ívet** a kiértékelés leegyszerűsítése érdekében.*

**1. Köteles-e a tanuló:**

- a) megosztani Önnel a gondolatait és az érzéseit
- b) csak arról beszélni amiről szabad
- c) magában tartani a gondolatait, félelmeit

**2. Ha a tanuló kérés nélkül eltulajdonít bármit a társától, akkor Ön:**

- a) beszél vele és engedi, hogy saját maga hozzon döntést az adott problémában
- b) engedi, hogy a tanulók saját maguk oldják meg a problémát
- c) kiáll az osztály elé, elmondja a történetet, és a vétkest arra kényszeríti, hogy adja vissza az eltulajdonított tárgyat az tulajdonosának, és kérjen bocsánatot a tetteért.

**3. Egy fegyelmezetlen, rendbontásra hajlamos tanuló, az órán bekapcsolódik a munkába, és szépen, hibátlanul megoldja a feladatot. Ön mit tesz ebben az esetben?**

- a) megdicséri és felhívja erre a dologra az egész osztály figyelmét
- b) érdeklődést mutat a tanuló teljesítménye iránt és rávilágít arra, hogy miért sikerült ez ma ilyen jól
- c) azt mondja: „Mindig így kellene viselkedni és teljesíteni az órán!”

**4. A tanuló bejön az osztályba, és nem köszön Önnek. Mi tesz Ön?**

- a) Felszólítja mindenki előtt, hogy hangosan
- b) Nem figyel oda rá
- c) Elfordul tőle, és a többiekkel foglalkozik tovább, meg sem említve, ami történt.

**5. A tanulók nyugodtan, önállóan dolgoznak. Önnek van egy kis szabad perce. Mit csinál ekkor?**

- a) nyugodtan figyel, nem avatkozik be, hagyja hogy önállóan dolgozzanak.
- b) odamegy valakihez, aki láthatóan nehezen boldogul, segít neki, megjegyzéseket tesz
- c) a saját dolgával foglalkozik - beírja a naplót, vagy füzetet javít

**6. Melyik véleménnyel ért egyet?**

- a) a tanulók érzései, feszültségei primitívek, gyorsan elmúlnak, nem érdemes velük foglalkozni
- b) a tanulók érzései, feszültségei jó alapot adnak, arra hogy hatni lehessen a tanulás eredményességére és a nevelésre
- c) a tanuló érzései, érzelmi kitörései, kiszámíthatatlanok, óvatosan kell bánni velük, jó érzékkel, taktikát választani a csillapításukra



## A pedagógiai kommunikációs stílus teszt elemzése és interpretációja

Az alábbi kulcsnak megfelelően ellenőrizze a saját válaszait és az egyezéseket jelölje be.

### Megoldó kulcs

Відповіді	запитання									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2
b	3	1	3	1	2	2	3	1	2	1
c	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3

*Adja össze a kapott értékeket*

*A kapott összeg szerint azonosítsa be, hogy melyik kommunikációs stílus képviselőiközé tartozik*

**25 – 30** – a demokratikus pedagógiai stílust képviseli

**20 – 24** – hajlamos az tekintélyelvű stílusra

**10 – 19** – a liberális stílust képviseli

**Autokratikus:** mindenben a vezető dönt, a csoport vagy elfogadja, vagy fellázad, egymaga uralja a csoport tevékenységét, szigorú, fegyelmet tartó. Eredménye: feszült munkalétkör, a dolgozók részéről nem jó munkához állás, a csoport passzivitásához vezet.

**Demokratikus:** fokozza a csoporttagok részvételét, objektív teljesítményértékelésre törekszik. Eredménye: jó munkalétkör, a tagok aktivitását figyelembe veszi, a csoport ezáltal magáénak érzi a célokat és feladatokat.

**“Laissez faire”** - laza stílus: passzív résztvevője a csoportnak, nem kezdeményez, csak kérésre segít, lényegében nem is vezető, csak tanácsadó. Eredménye: anarchiához vezet, ha nem lesz egy erősebb kezű személy, aki kezébe veszi a dolgokat, a csoport széthullásához vezethet. Gyenge a teljesítőképesség.

### Az autoriter, zsarnoki személyiség jellemzői:

- **Vak lojalitás:** a tekintélyelvű személyiség lényegében egy 5 éves szintjén osztályozza a világot. *A dolgok vagy jók vagy rosszak, és ha te úgy látod, ahogy én, akkor te is jó vagy!* Az autoriter ember jellemzően arról is pontos képpel rendelkezik, hogy milyen a jó apa, feleség, gyerek, vagy akár a megfelelő hazafi. Amit ő gondol az szent és sérthetetlen, és azok férnek bele közvetlen környezetébe, akik megfelelnek az általa elvárt értékeknek.

- **Etnocentrizmus:** az autoriter emberekre jellemző, hogy csak saját gyökereiket, kultúrájukat, vallásukat és nyelvüket tartják igazán fontosnak és értékesnek, ami természetesen diszkriminációhoz és másokkal szembeni ellenséges magatartáshoz vezet. Jellemzőek az előítéletek, amelyek visszautasítanak mindent, ami eltérő.
- **A félelem kultúrája:** „*mivel csak az a jó, amilyen én vagyok, így minden más rossz, és ami rossz, az veszélyes is!*”. Röviden ez az algoritmus jellemzi a fekete-fehér gondolkodású embert. Márpedig, aki a világot mumusokkal rakja tele, az bizony állandó félelemben él.
- **Agresszív vezetés:** a tekintélyelvű emberek szeretik, ha a kontroll az ő kezükben van, és hatalomra kerülve antidemokratikus eszközökkel élnek. Vezetési stílusukból hiányzik az érzelmi intelligencia, nem törekszenek együttérzésre, agresszívak, csak a saját szükségleteikre koncentrálnak, és frusztrációra ellenségességgel reagálnak.
- **Előítélet és merev gondolkodás:** az autoriter személyiség gondolkodása rendkívül beszűkült, nem hagy teret semmilyen eltérő véleménynek. Mindennel kapcsolatban kialakult koncepciója van, és csak azokat a tényeket veszi észre, melyek ezeket az előítéleteket táplálják, így világa megmásíthatatlan.
- **Leegyszerűsítő érvelés:** bár elsőre erősnek és rendíthetetlennek tűnik, az autoriter személyiség gyenge lábakon áll. Érvei egyszerűek, rendszerint demagógián, hamis analógiákon alapulnak, és átgondolt érveléssel könnyen megrendíthetők, amire agresszióval reagál.

### **A demokratikus kommunikáció képviselője**

- Reálisan látja a valóságot.
- Elfogadja önmagát és más embereket.
- Átgondolja a dolgokat, és tud cselekedni is, ha arra van szükség.
- Egészséges, nem ellenségeskedő humorérzéssel rendelkezik.
- Nyitott rá, hogy tanuljon a hibáiból.
- Tisztában van saját motivációival és érzéseivel.
- Képes asszertíven kommunikálni (érzéseit és szükségleteit szabadon és érthetően kifejezni, és meghallgatni a másik embert).

Az asszertívitás alkalmazására való képességről meggyőződhet az alábbi módszer segítségével:

### Személyes hatékonyság (asszertivitás készség) kérdőív (Gyarmathy, 2000)

*Útmutató:* Kérem, pontozza 0-5-ig, hogy mennyire tartja igaznak az állításokat. 0 = egyáltalán nem igaz 5= teljesen igaz

№	Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	túlnyomó részt igaz	teljesen igaz
1	Sokszor félek attól, hogy mit gondolnak az emberek rólam	1	2	3	4	5
2	Hajlamos vagyok másokra hagyatkozni	1	2	3	4	5
3	Ha meg akarok valamit tudni, azt megkérdem	1	2	3	4	5
4	Általában jól érzem magamat	1	2	3	4	5
5	Szeretem elkerülni a szemkontaktust.	1	2	3	4	5
6	Hamar elvetem mások ötleteit.	1	2	3	4	5
7	Gyakran türelmetlen vagyok az emberekkel	1	2	3	4	5
8	Hajlamos vagyok magányosnak érezni magamat	1	2	3	4	5
9	Gyakran gondolom, hogy nem fogok tetszeni másoknak.	1	2	3	4	5
10	Lényegében szeretem a munkámat.	1	2	3	4	5
11	Gyakran érzem sértve magamat.	1	2	3	4	5
12	Az emberek idegesítőek.	1	2	3	4	5
13	Gyakran érzem, hogy nem bízhatok meg az emberekben.	1	2	3	4	5
14	Hajlamos vagyok másokat okolni, ha a dolgok rosszul mennek.	1	2	3	4	5
15	Könnyen úgy érzem, hogy kritizálnak.	1	2	3	4	5
16	Sokszor én vagyok az egyetlen, aki meg tudja oldani a feladatot.	1	2	3	4	5
17	Gyakran elgondolom, hogyan vághatnék vissza másoknak.	1	2	3	4	5
18	Általában másokkal egyenlőnek érzem magamat.	1	2	3	4	5
19	Általában hagyom, hogy mások döntsenek helyettem	1	2	3	4	5
20	Ritkán dicsérek meg másokat	1	2	3	4	5
21	Hajlamos vagyok azt gondolni, hogy mások jobbak nálam.	1	2	3	4	5



22	Hátsó gondolatra gyanakszom, amikor kérnek tőlem valamit.	1	2	3	4	5
23	Általában szeretem az elképzeléseimet megbeszélni másokkal	1	2	3	4	5
24	Gyakran kapok elismerést azért, amit teszek.	1	2	3	4	5

**Kiértékelés a Személyes hatékonyság kérdőívhez (Gyarmathy, 2000)**

Írja a sorszám mellé, hány pontot adott a megfelelő sorszámú kérdésre.

Passzivitás		Manipulatívitas		Agresszivitás		Asszertivitás	
Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám	Kérdés №	pontszám
1		8		6		3	
2		11		7		4	
5		13		12		10	
9		15		14		18	
19		17		16		23	
21		22		20		24	
Összesen:		Összesen:		Összesen:		Összesen:	

ÖSSZESÍTETT PONTSZÁM: ..... (adja össze négy oszlop összegeit)

**A PONTSZÁMOK ÉRTELMEZÉSE:**

Rakja sorrendbe a négy összesített pontszámot, és látni fogja, hogy melyik attitűd mennyire jellemző önre.

A lemagasabb érték a leginkább jellemző az Ön kommunikációs, viselkedéses stílusára.

## Összefoglaló

Konfliktusok elméleti értelmezésének bemutatásán túl több cél valósult meg ebben a munkában.

Elsősorban segíteni megfelelő értelmezésben viszonyulni ehhez a „természetes jelenséghez”, amit a konfliktus fogalma jelent. Ismerni és megkülönböztetni, felismerni és beazonosítani a konfliktusok fajtáit. Megismerni a konfliktusok folyamatainak törvényszerűségeit, különös tekintettel arra, hogy a konfliktusok mindig erős érzelmi töltéssel rendelkeznek és mélyülésre, eskalálódásra hajlamosak, ha nem figyelünk a folyamat jeleire.

A konfliktusnak az a tulajdonsága, hogy a mélyülés folyamatában, bizonyos szinteken a konfliktus kezelése már nem hoz kívánt eredményt a béke megteremtése érdekében.

Az, hogy a konfliktusok dinamikája érzelmi, hangulati alapokon nyugszik és ezek függvényében kerül a környezeti hatás befolyása alá azt kell jelentse mindenki számára, hogy a konfliktusmegelőzés egyfajta önismeret, önfegyelem és fejlett érzelmi intelligencia alapon maradhat kordában.

Fontos üzenetet közvetít ez az ismeretanyag arról, a pedagógiai konfliktus a diák és a pedagógus között lévő státuszellentétben gyökerezik, amely a vertikális interperszonális viszonyból fakad.

A pedagógiai konfliktusoknak lehetnek pozitív és negatív hatásai is. A pedagógiai konfliktusok aktivizálják az érzelmi és az értelmi intelligencia fejlődését; elősegítik a megváltozott igények felszínre hozását; változásokat idéznek elő a kapcsolati rendszerek struktúráiban. A konfliktusok, kimenetelüktől függetlenül, jelentős változásokat okoznak önmagában a személyiségben, és a személyiség kapcsolati, és/vagy értékrendbeni viszonyaiban.

Az oktatási folyamatban tapasztalható leggyakoribb konfliktogének: amelyek a célok különbözőségeiből fakadnak; amelyek a szabadság és a korlátozások, akadályoztatások miatt alakulnak ki; amelyek a szubkultúrák értékrendjeiből fakadnak; melyek az érzelmi és intellektuális túlterheltségből fakadnak; amelyek a társadalmi (anyagi és erkölcsi) elismertség szintjének és a befektetett személyes energiák szintjeinek aránytalanságából okán alakulnak ki; amelyek a személyes méltóság megvédése okán alakulnak ki.

A munka megfelelő hangsúlyt fektet arra, hogy behatóan megismertesse a pedagógusokat azokkal a kommunikációs eszközökkel, konfliktusmegoldói stratégiákkal és módszerekkel amelyek segítségével hatékonyan tudják a konfliktusokat a konstruktívan kezelni.

Remélhetőleg, a bemutatott pedagógiai kommunikáció értelmezések segítségével, a pedagógus jelöltek és a gyakorló pedagógusok átértelmezhetik a pedagógiai kommunikációról felhalmozódott tudásukat, és átalakíthatják a pedagógiai kommunikációs attitűdjüket, új lehetőségeit ismerhetik fel a pedagógiai kommunikációnak és tudatosabb résztvevői lehetnek.

Az elméleti ismeretanyagon túl gyakorlati anyagot is szolgáltat arra, hogy az önismeret tekintetében szélesíthesse az önmagáról alkotott elképzelését és tudását a javasolt pszichológiai vizsgálati módszerek és tesztek kitöltése és elemzése révén.

**Kulcsszavak:** konfliktus, a konfliktusok klasszifikációja, a konfliktusok dinamikája, belső konfliktus, normatív- és nem normatív krízisek, stressz, stresszor, pedagógiai konfliktus, státuszellentét, a konfliktus pozitív hatásai, konfliktogének, a kapcsolatrendszerek vertikális és horizontális struktúrái, „felnőtt-felnőtt” kapcsolatrendszerek, „felnőtt-gyerek” kapcsolatrendszerek, „gyerek-gyerek” kapcsolatrendszerek, pedagógiai szituáció, pedagógiai tevékenység, pedagógiai konfliktus, szakmai személyiségtorzulás, konfliktusos diákok, konfliktuskezelési stratégiák, önérvényesítő stratégia, önalávető stratégia, győztes/vesztes stratégia, alkalmazkodó stratégia, elkerülő stratégia, kompromisszumkereső stratégia, problémamegoldó stratégia, kommunikációs eszközök, asszertív kommunikáció.

## Irodalomjegyzék:

- Antsupov A.J.- Shipiliv A.I.** (Анцупов А.Я.-Шипилов А.И.): Conflictology, 2000, Moskow
- Barlai Róbert - Kővágó György:** Krízismenedzsment, Kríziskommunikáció, 2004, Századvég Kiadó, Budapest
- Berndt Zuschlag - Wolfgang Thielke:** Mindennapjaink Konfliktushelyzetei, Hogyan kerüljük a konfliktusokat munkahelyünkön és családjunkban? 2009, Medicina, Budapest
- Birloni Szilvia – Sík Eszter:** Az alternatív konfliktuskezelés keretrendszerének kialakítása, 2013, Human Profess Kft.[http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP\\_keretrendszer.pdf](http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf)
- Bolton R. :** A kommunikáció művészete. Hogyan érvényesítsük magunkat, hogyan figyeljünk másokra, és hogyan oldjunk meg konfliktusokat. Budapest, 1989.
- Budavári-Takács Ildikó Dr.:** A konfliktuskezelés technikái, 2011  
[https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019\\_konfliktus\\_kezeles/ch17.html](https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_konfliktus_kezeles/ch17.html)
- Csepli György:** Szociálpszichológia, 2001, Osiris Kiadó  
[https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011\\_0001\\_520\\_szocialpszichologia/ch01.html](https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_520_szocialpszichologia/ch01.html)
- Dávid Imre - Fülöp Márta – Pataki Nóra - Rudas János:** Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok, 2014, Budapest, MTSzSz
- Dávid Mária:** A tanácsadás és konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata, 2012  
<https://btk.ppke.hu/uploads/articles/288257/file/tanacsadas.pdf>
- Dmitrijev A.V.** (Дмитриев А.В.): Konfliktologija, 2002, Moskow
- Fehérpataky Balázs, Hunyadi Krisztina, dr. Juhász Éva Anna, Kovács Piroska, Molnár Hedvig, Szabóné Bánfalvi Katalin, Szikulai Rita, Szuláné Zsilinszki Gabriella, Voglné Nagy Zsuzsanna:** Konfliktuskezelési iránytű Segédanyag az alternatív vitarendezési eljárások alkalmazásához az oktatási intézményekben, 2012, Budapest  
[https://ofi.hu/sites/default/files/attachments/konfliktuskezelesi\\_iranytu\\_0.pdf](https://ofi.hu/sites/default/files/attachments/konfliktuskezelesi_iranytu_0.pdf)
- Fülöp Márta Dr.:** Az életközepi krízis, 2002 <http://www.lelekenotthon.hu/article.php?sid=40>.
- Gaál Gabriella – Jászi Éva:** Pedagógus-mesterség, 2015, Eger  
[http://p2014-26.palyazat.ektf.hu/public/uploads/16-pedagogus-mesterseg\\_55e9c72bc6814.pdf](http://p2014-26.palyazat.ektf.hu/public/uploads/16-pedagogus-mesterseg_55e9c72bc6814.pdf)
- Geskó Sándor - Kun Zsuzsa:** Konfliktuskezelés, 2012  
<http://konszenzus.org/wp-content/uploads/AVR/index.html>
- Hajduska Marianna:** Krízislélektan, 2008, ELTE Eötvös Kiadó Kft., Budapest
- Hauznyak V.M.- Holkovszka I.L.** (В.М.Галузьяк-І.Л.Холковська ): Pedagogicsna konfliktologija, 2015, <http://library.vspu.net/handle/123456789/1082>
- Hercz Mária:** HATÉKONY PEDAGÓGIAI KOMMUNIKÁCIÓ 2015  
[https://www.researchgate.net/publication/315723452\\_Hercz\\_Maria\\_HATEKONY\\_PEDAGOGIAI\\_KOMMUNIKACIO\\_Hogyan\\_ertessuk\\_meg\\_magunkat\\_ovo\\_es\\_tanito\\_hallgatoknak](https://www.researchgate.net/publication/315723452_Hercz_Maria_HATEKONY_PEDAGOGIAI_KOMMUNIKACIO_Hogyan_ertessuk_meg_magunkat_ovo_es_tanito_hallgatoknak)

**Jászi Éva Dr.:** Kapcsolati készségek 2015

**Klement Mariann:** Az iskolai konfliktusok eredményes kezelésének egy lehetséges módszere: a szemtől szembe módszer, 2009, <http://rmpsz.ro/uploaded/tiny/files/magiszter/2009/nyar/03.pdf>

**Klement Mariann:** Konfliktusok világa az iskolában, avagy mi az, ami valóban megoldás lehet, 2009, [http://rmpsz.ro/uploaded/tiny/files/magiszter/2015/tel/07klementkonfliktus39\\_53.pdf](http://rmpsz.ro/uploaded/tiny/files/magiszter/2015/tel/07klementkonfliktus39_53.pdf)

**Kovács Géza:** Konfliktuskezelés, 2011, Pécs.

**Kristóf Róbert,** 2016 AZ ASSZERTIVITÁS, MINT A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ „FELSŐ FOKA” [http://ebredések.hu/wp-](http://ebredések.hu/wp-content/uploads/2016/07/A_sikeres_kommunikacio_alapjai_Asszertivitas_mint_hatekony.pdf)

[content/uploads/2016/07/A\\_sikeres\\_kommunikacio\\_alapjai\\_Asszertivitas\\_mint\\_hatekony.pdf](http://ebredések.hu/wp-content/uploads/2016/07/A_sikeres_kommunikacio_alapjai_Asszertivitas_mint_hatekony.pdf)

**Margitics Ferenc és Pauwlik Zsuzsa:** Megküzdési stratégiák preferenciájának összefüggése az észlelt szülői nevelői hatásokkal, 2006, //in. MAGYAR PEDAGÓGIA 106. évf. 1. szám 43–62.

[http://www.magyarpedagogia.hu/document/Margitics-Pauwlik\\_MP1061.pdf](http://www.magyarpedagogia.hu/document/Margitics-Pauwlik_MP1061.pdf)

**Medvey Tamás:** A MEDIÁCIÓ LÉLEKTANA 2012 <https://ofi.oh.gov.hu/mediacio/tanulmanyok-eloadasok/tanulmanyok/mediacio-lelektana>

Osváth Andrea Dr. ASSZERTIVITÁS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ 2014. Miskolc

<http://szociologiaszak.uni-miskolc.hu/segedanyagok/kistersegimentorOA.pdf>

**Pérez Zsolt:** Konfliktuskezelés, 2015, in. Hadtudományi szemle VIII/4 szám, 2014

[http://archiv.uninke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/hadtudomanyi\\_szemle/szamok/2015/2015\\_4/15\\_4\\_forum\\_penzzs.pdf](http://archiv.uninke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/hadtudomanyi_szemle/szamok/2015/2015_4/15_4_forum_penzzs.pdf)

**Puky Istvánné:** Konfliktusok az óvodában Comenius Bt. 2003.

**Sasfy György Zoltán:** Konfliktuskezelés, stresszkezelés, 2018, Budapest, Campus

[https://vttk.uni-nke.hu/document/vttk-uni-nke-](https://vttk.uni-nke.hu/document/vttk-uni-nke-hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s,%20stresszkezel%C3%A9s.pdf)

[hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s,%20stresszkezel%C3%A9s.pdf](https://vttk.uni-nke.hu/document/vttk-uni-nke-hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s,%20stresszkezel%C3%A9s.pdf)

**Sipos Margit Erika:** Thomas Gordon vereségmentes konfliktuskezelési módszerének alkalmazása a gyakorlatban 2015 <http://kompetenspedagogus.hu/sites/default/files/08-autonomia-es-felelosseg-pte-btk-ni-2015-02szam.pdf>

<http://kompetenspedagogus.hu/sites/default/files/08-autonomia-es-felelosseg-pte-btk-ni-2015-02szam.pdf>

**Szegedi Zoltán:** Konfliktuskezelési stratégiák, 2014, in. Hadtudományi szemle VII/4 szám, 2014

[http://archiv.uninke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/hadtudomanyi\\_szemle/szamok/2014/2014\\_4/2014\\_4\\_f\\_szegedi.pdf](http://archiv.uninke.hu/downloads/kutatas/folyoiratok/hadtudomanyi_szemle/szamok/2014/2014_4/2014_4_f_szegedi.pdf)

**Szekszárdi Júlia:** A konfliktuskezelés gyakorlata, 2011

[https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019\\_konfliktus\\_kezeles/ch17.html](https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_konfliktus_kezeles/ch17.html)

**Szintay I.:** Vezetélmélet. Miskolc: Bíbor Kiadó, 2000

**Szőke-Milinte Enikő:** A pedagógiai kommunikáció értelmezései, 2013

<http://www.irisro.org/pedagogia2013januar/0309SzokeMilinteEniko.pdf>

**Takács Péter. Williem F. G. Mastenbroek:** Konfliktusmenedzsment és szervezethejlesztés, 1991.  
Közgazdasági és Jogi Kiadó, Budapest

**Tóth László:** Nem verbális kommunikáció az osztályteremben /Fejezetek a pedagógiai  
pszichológia köréből/ 2005

[https://mek.oszk.hu/04600/04669/html/balogh\\_pedpszich0007/balogh\\_pedpszich0007.html](https://mek.oszk.hu/04600/04669/html/balogh_pedpszich0007/balogh_pedpszich0007.html)

**Varga Olga:** Konfliktuskezelés,2008

[http://kepzevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/3\\_1283\\_tartalomelem\\_013\\_munkaanyag\\_100731.pdf](http://kepzevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/3_1283_tartalomelem_013_munkaanyag_100731.pdf)

**Vishnyakova N.F.** (Н.Ф. Вишнякова) : Konfliktologija, 2002, Minsk