

Összefüggések feltárása az Eszterházy Károly Főiskolán tanár MA képzésben lévő hallgatók konfliktuskezelése és az alternatív vitarendezési technikák alkalmazásával kapcsolatban

© Klement Mariann
Eszterházy Károly Főiskola, Eger
mariann@ektf.hu

A tanulmány az EKF-en tanuló tanár szakos hallgatók konfliktuskezelési szokásait mutatja be, valamint a hallgatók reakcióit térképezi fel az alternatív vitarendezés kapcsán. A kutatás indokoltságát mutatja, hogy a konfliktusok okainak, tüneteinek, stratégiáinak és következményének feltárása több tudományterületnek kitüntetett témája. A pszichológián belül is, de a társadalomtudományokban is több tanulmány foglalkozik ezzel a kérdéskörrel. A konfliktusok tudatos pedagógiai kezelése fontos nevelési eszköz, a neveléstudományi diszciplínán belül egyre erőteljesebben jelenik meg a konfliktuspedagógia.

Munkánk során az a tapasztalat alakult ki, hogy már több évtizede a pályán lévő pedagógusok is egyre kiszolgáltatottabbnak, eszköztelenebbnek érzik magukat. Nem tudnak jó válaszokat arra a megváltozott helyzetre, hogy a gyerekeknek és a szülőknek is vannak jogaik, miközben nekik – néha úgy tűnik – már semmihez nincs. Tapasztalható, hogy a pedagógusok jelentős hányadának nem mindig sikerül megtalálnia az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot. Ezért tartjuk nagyon fontosnak, hogy a tanárképzésből kikerülő pedagógusok számára legyen lehetőség megismerkedni az alternatív vitarendezés technikáival. Fontos továbbá, hogy iskolai szintéren való alkalmazásához minden elméleti és gyakorlati ismeretet el tudjanak sajátítani a képzés folyamán.

A tanulmány arra kíván rávilágítani, hogy az Eszterházy Károly Főiskolán, MA képzésben lévő tanár szakos hallgatók megkérdezése során kimutathatóan igény mutatkozik új képzési modul bevezetésére a tanárképzésbe, vagy a tantovábbképzésbe. Fontos különbség a hagyományos oktatással szemben, hogy ezen technikák tréning módszerrel, folyamatos szupervízió biztosításával hatékonyan igazodnánk az iskolai életben is megjelenő új elvárásokhoz. A tanulmányt ajánlom mindazoknak, akik érdeklődnek az alternatív vitarendezési technikák pedagógiai alkalmazása iránt.

Magyarország, ahogyan az Európai Unió tagállamai is, feladatként kezeli a nevelési-oktatási intézmények országos hatású, rendszerszerű programokkal és szakmai anyagokkal való támogatását. Az Emberi erőforrások Minisztériuma számos továbbképzési lehetőséget kínál, vagy ír elő a pályán lévő pedagógusok számára a folyamatos szakmai fejlődés érdekében.

Megállapítható, hogy a rendszerváltás utáni időszak sok olyan változást hozott a társadalom működésében, ami az ifjúság életére, működésére, nagy hatást gyakorol. Ez az időszak egyben teret engedett különböző szubkultúrák, deviáns- és más közösségi normák megszegésén alapuló jelenségek létrejöttének, melyek kezelése új kihívást jelent az ifjúsággal foglalkozó szakemberek számára. Ennek az összetett elvárás-rendszernek számos eleme új értelmezést kíván - tudás, nézetek, iskola, tanári szerep- területén. Nemcsak az elvárás-rendszer változott meg, hanem új paradigmák is megjelentek, amelyek szükségessé teszik a történetileg, kulturálisan megkonstruált

tudásoknak - az iskolára és gyermekekre - és az ezeken alapuló hagyományos válaszmintáknak a megreformálását.

Mindezek értelmezése, és a válaszok megfogalmazása aktuális kérdése a pedagógiának és a társadalomtudományoknak is. Az okokra és a hatékony kezelés módjára adhatnak választ pszichológiai, szociológiai, pedagógiai elméletek, de kevés olyan eszköz létezik, amelyik ezek ötvözésével próbálja a megoldást megtalálni, ebben segítenek az alternatív vitarendezési technikák.

Az alternatív vitarendezés kapcsán, beszélhetünk resztoratív, azaz (kár) helyreállító szemléletről, vagy mediációs („mediáre” – középen állni, közbenjárni, közvetíteni) megközelítésről.

A *resztoratív szemléletű* konfliktuskezelés a szakirodalmi megközelítések alapján olyan eljárás, amely bevonja a közvetlen érdekeltet annak meghatározásába, hogyan lehetne a legjobban rendbe hozni a tett elkövetésével okozott sérelmet (McCold & Wachtel 2000). Az a cél, hogy az áldozat kárát jóvátegyék, és mindent megtegyenek annak érdekében, hogy az eredeti állapot visszaállítható legyen.

A *mediáció* egy speciális érdekalapú kommunikáció a konfliktusban álló felek között. A mediátor a konfliktuskezelésben jártas személy, aki elősegíti a felek számára a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. Olyan esetben célszerű alkalmazni ezt a technikát, amikor két vagy több fél, esetleg több csoport között nyílt érdekellentét, nyilvános konfliktus támad, és ezt a résztvevők önmagukban nem tudják konstruktívan megoldani.

A fent említett társadalmi változások kapcsán is megállapítható, hogy a tanárképzés, - és tetszőleges felsőoktatási szakmai képzés is, - később reagál a variábilis társadalmi és gazdasági problémákra, mint ahogyan azok megjelennek. A tanári szerepre felkészítő programokban nem kap megfelelő súlyt a pedagógus szerephez kötődő konfliktusok sikeres kezelésének, erre az ifjúságra adekvát modulja. A tanár szakos hallgatóknak a szakmai felkészítésében nem kidolgozott az eredményes konfliktuskezelési magatartás kialakítására vonatkozó tudás-együttes.

A tanári hivatás gyakorlásához különféle személyiségvonások meglétére és szakmai felkészültségre van szükség. A kompetenciák a szakmai felkészültség komponenseit: a tudást, az attitűdöket/nézeteket és a képességeket foglalják magukba (Falus, 2005:2). Ezen a gondolatmeneten továbbhaladva az a következtetés adódik, hogy az eredményes pedagógiai munkához elengedhetetlen a pedagógusok hatékony kommunikációja és konfliktuskezelése.

A tanári kompetenciák európai szintű vizsgálata az utóbbi évtizedben került előtérbe. Ennek egyik oka, hogy kutatások során egyértelművé vált a tanári munka minősége és a tanulás eredményessége közötti összefüggés, vagyis hogy a családi háttér után a tanár munkája a legmeghatározóbb a tanulás eredményességének tekintetében.

A kilenc kompetenciaterületből a „*Szakmai együttműködés és kommunikáció*” címűt választottam, hogy elhelyezzem benne témámat.

Arról megoszlik az elképzelés, hogy a pedagógus feladatai közé tartozik-e a konfliktusok kezelése, de azt gondolom, abban megállapodhatunk, hogy a pedagógusoknak minták kell adniuk a diákoknak a konstruktív, eredményes konfliktuskezelésről, és viselkedésükkel segíteniük kell ezek elsajátításában.

A konfliktusok konstruktív kezelésére kell nevelni a gyerekeket, ily módon a prevenciót kell fókuszba helyezni, és olyan módszereket alkalmazni, amelyek lelki sérülések kialakulásának megelőzését szolgálják. A hagyományos konfliktusmegoldás a győztes – vesztes dinamika mentén zajlik, melyben az érintettek ellenséggént vesznek részt, ezért kapcsolatuk gyakran megromlik. Ezzel a jelenséggel a családban, munkahelyen és az iskolában egyaránt találkozunk (Lovas 2001).

Fontos lenne olyan – az emberi konfliktusok kezelésére alkalmas – módszerek alkalmazása, amelynek alapjai minden szociális- és oktatási területen dolgozó készség- és eszköztárájába adekvát. Az alternatív vitarendezési technikák magyarországi elterjedése nagyon szűk körű, annak ellenére, hogy az alkalmazás lehetősége és szükségessége, valamint hatékonysága szélesebb körű elterjesztést indokolna.

A tanárképzésben nem kap elegendő figyelmet, hogy a hallgatók olyan képességek birtokában kerüljenek ki az iskolai életbe, amellyel eredményesen kezelhetnék a vitás helyzeteket. Ahol a tanárok képesek megőrizni toleranciájukat, képesek a konfliktushelyzeteket kommunikációval, egyedi szintű kezeléssel, érdemben, kompromisszumokkal, meggyőzéssel feloldani, módszereik meghozzák a kívánt eredményt.

Kutatásomat az Eszterházy Károly Főiskolán (EKF) tanuló tanár MA képzésben résztvevő nappali és levelező tagozatos hallgatók körében végeztem. Kutatásomhoz saját készítésű-, valamint a Thomas-Kilmann standardizált kérdőívet használtam. Eredményeim 147 db feldolgozott kérdőív alapján készültek (N=147).

Három felvetés mentén kutattam, melyek a következők:

1. a megkérdezettek a konfliktus fogalmához több negatív tartalmat rendelnek, mint pozitívát.
2. a hallgatók nagyrészt jó konfliktuskezelési alappal (problémamegoldó/együttműködő, kompromisszum kész) rendelkeznek az alternatív vitarendezési technikák elsajátításához és gyakorlásához.
3. a nappali és a levelező tagozatos hallgatók egyaránt megfogalmazzák a konfliktuskezelési technikáik bővítése iránti igényüket.

Első felvetésemhez kapcsolódóan arra kértem a hallgatókat, hogy írjanak öt szót vagy fogalmat, ami konfliktus szó hallatán eszébe jut.

Leggyakrabban megjelenő szavak: vita, nehézség, probléma, egyet nem értés, feszültség, harag, ellentét. Ezek mögött félelmek, és kudarc élmények húzódnak meg a konfliktusok kezeléséhez kapcsolódóan, amik a tanári hivatás gyakorlása során nem vezetnek eredményekhez.

Ma Magyarországon azonban a „konfliktus” szónak van valamilyen pejoratív értelmezése. Jellemző gondolkodásunkra, ha valakinek „konfliktusa van” másokkal azt igyekeznek titkolni, mert attól fél, hogy összeférhetetlen embernek gondolják. Ezek figyelhetők meg a hallgatók által megfogalmazottak alapján is.

Következő felvetésem igazolásához a *Thomas-Kilmann* (1974) standardizált kérdőívet használtam. A megkérdezetteket először arra kértem, hogy becsüljék meg, hogy milyen konfliktusmegoldónak gondolják magukat, és milyen arányban. Elengedhetetlenül fontosnak tartom, hogy a pedagógusok reálisan lássák saját konfliktuskezelési stratégiáikat. A becsült és a teszt eredménye nagyrészt hasonló adatokat mutatott, és igazolódott a felvetésem, miszerint nagyrészt problémamegoldó/együttműködő és kompromisszum kész technikákkal működnek.

Harmadik felvetésem alátámasztásához három kijelentést használtam:

1. fontos számomra, hogy eredményesen oldják meg konfliktushelyzeteket.
2. részt vennék konfliktuskezelő kurzuson.
3. jó lenne, ha az általános és középiskolákban lennének felkészített tanárok és diákok, akik segítenének társaiknak konfliktusaikat úgy rendezni, hogy mindkét fél nyertesként kerüljön ki a helyzetből.

A válaszokból kiderül, hogy a hallgatók számára fontos, az eredményes konfliktuskezelés munkájuk során, és ennek érdekében tovább is képeznék magukat.

A kérdőívben megfogalmazták a hallgatók, hogy elégedetlenek saját konfliktus-megoldási technikáikkal, és gyakran eszköztelennek érzik magukat a napi munkavégzésük során.

Felelős ezért a felsőoktatási rendszer is, mert a tanár szakos hallgatókat a tantárgyi ismeretek mellett nem várta fel olyan ismeretekkel, készségekkel, amelyek segítenék őket a vitás helyzetek kialakulásának megelőzésében, és azok kezelésében. Így aztán az ilyen pedagógiai szituációkban ösztönösen próbálnak cselekedni, majd eredmények hiányában belefáradnak saját tehetetlenségükbe.

A kutatás eredményeire építve, szükségesnek mutatkozik egy olyan képzési modellprogram kidolgozása, amely az alternatív vitarendezés felhasználásával a társadalmi változásokat szem előtt tartva kínál a gyakorlatban is jól hasznosítható technikákat a pedagógusok számára. Ez a program támogatná a tanárképzési, vagy a tanár továbbképzési rendszert.

Irodalomjegyzék

- FALUS Iván (2005). Képesítési követelmények-kompetenciák-sztenderdek. *Pedagógusképzés*, (1), 1-16.
- LOVAS Zsuzsa (2001). Konfliktusok az iskolában – Iskolai konfliktusok, humánus megoldások. *Család, Gyermek, Ifjúság*, (3), 26-28.
- THOMAS K. W., & KILMANN R. H. (1974). *The Thomas-KilmannModeInstrument*. New York: Xicom.