

**Miskolci Egyetem**

**Állam- és Jogtudományi Kar**

**Általános és igazságügyi mediátor**

**szakirányú továbbképzés**

**A MEDIÁCIÓ BEVEZETÉSÉNEK  
LEHETŐSÉGEI ÉS MÓDJAI A PEDAGÓGIAI  
GYAKORLATBAN  
SZAKDOLGOZAT**

**Témavezető: Cseres Judit**

**Készítette: Bozsikné Vig Marianna**

**JMOVD6**

**2019**

**University of Miskolc**

**Faculty of Law**

**POSSIBILITIES AND WAYS OF  
INTRODUCING MEDIATION IN PEDAGOGY  
THESIS**

**Consultant: Judit Cseres**

**Written by: Marianna Bozsikné Vig**

**JMOVD6**

**2019**

## Tartalomjegyzék

Bevezetés .....	5
1. Témafelvetés .....	6
2. Szakirodalmi áttekintés .....	8
2.1. A konfliktus.....	8
2.1.1. A konfliktus fogalma.....	8
2.1.2. Konfliktusok több szempont alapján tipizálhatóak: .....	9
2.1.3. A konfliktus keletkezésének okai.....	9
2.1.4. A konfliktusok fázisai .....	10
2.1.5. A konfliktusok pozitív oldala.....	10
2.2. A mediáció .....	11
2.2.1. A konfliktuskezelési eljárások formái .....	11
2.2.2. A mediáció fogalma .....	11
2.2.3. A mediáció célja.....	12
2.2.4. A mediáció alapelvei.....	12
2.2.5. A mediáció jellemzői.....	12
2.2.6. A mediáció alapfeltételei.....	13
2.2.7. A mediáció előnyei.....	13
2.3. Empátia.....	15
2.3.1. Az empátia fejlődése .....	15
2.4. A kommunikáció .....	16
2.4.1. Kommunikáció elméleti iskola: kommunikációról általában.....	16
2.4.2. A kommunikáció csatornái.....	17
2.5. A konfliktuskezelés módjai a pedagógiai gyakorlatban.....	18
2.5.1. Az iskolai konfliktusok típusai.....	18
2.5.2. Az iskolai gyakorlat jellemzői.....	19
2.5.3. Hatékony konfliktuskezelési technikák az oktatásban.....	20
3. Kérdésfeltevés.....	21

4. A vizsgálat bemutatása .....	22
4.1. A konfliktuskezelés Thomas-Kilmann modellje.....	22
4.2. A konfliktuskezelő stratégiák részletezése .....	22
5. Eredmények és azok értékelése .....	25
6. Összefoglalás .....	29
7. Jó gyakorlat bemutatása.....	31
Irodalomjegyzék .....	37
Mellékletek	

## Bevezetés

Három évtizede dolgozom a közoktatás különböző területein. Pszichológusként többször találkoztam az eredménytelen konfliktuskezelés következményeivel. Mindig foglalkoztatott, hogyan lehetne eredményesebb a konfliktusok kezelése, és mitől függ, hogy egy-egy helyzetben hogyan reagálunk, hogyan oldjuk meg a felmerülő problémákat. Egyezzünk meg, de hogyan?

Miközben mindennapi életünkben, így az oktatás szereplői között is egyre nő a konfliktusok száma, a konfliktusok humánus rendezéséhez hiányos az eszköztárunk. Az oktatás irányítói továbbképzésekkel szeretnének hatékony technikákat és módszereket adni a pedagógusoknak, azt az eszköztárat gyarapítani és azt a konfliktus-kezelési attitűdöt megerősíteni, hogy ne a legjobb, hanem a lehetséges legjobb megoldást keressék meg. Több ilyen képzés is van, de a mindennapi gyakorlatban kevésbé jelennek meg a tanultak. Miért? Mivel lehetne azt elérni, hogy a pedagógusok konfliktuskezelése hatékonyabb legyen, és ezáltal, a tanulók előtt is jó minták jelenjenek meg?

Bezzeg az én időmben nem volt ennyi.....Szoktuk mondogatni, konkrétan most itt azzal egészülne ki, hogy nem volt ennyi konfliktus. Igen, lehet, hogy egy olyan társadalmi berendezkedésben, ahol nem mondhatja el őszintén a véleményét az ember, ott a konfliktusok látensek maradnak, az emberek engedelmesebbek. Demokratikus államban megszokott, sőt elvárt, hogy hangot adjunk a véleményünknek. Ez lehet jó is és rossz is, de célszerű alkalmazkodni hozzá.

Szükséges-e konfliktuskezelést tanulni? Milyen készségek kellenek a sikeres vitarendezéshez? Van-e kultúrája társadalmunkban a konfliktusok kezelésének, vagy csak „ahogy jön, úgy lesz”. Gyermekkorban érdemes-e már tanítani a vitarendezés különböző formáit? A mintaként szolgáló pedagógusok konfliktuskezelésére mi jellemző? Ezekre a kérdésekre keresem a választ az alábbi dolgozatban.

## 1. Témafelvetés

Pedagógusokkal történt interjúk alkalmával, többször elemeztünk konfliktushelyzeteket. Számomra elgondolkodtató és gondolatébresztő volt **Fekete István** miskolci középiskolai tanárral történt beszélgetés, amely meghatározta ennek a dolgozatnak a megírását is:

*„1997-ben kezdtem középiskolai tanárként a pályámat. Pedagógiai munkám során természetesen sokszor kerültem konfliktushelyzetbe; közvetve, vagy közvetlen módon egyaránt. Ezek megélése, kezelése, illetve megoldása – azt hiszem a tanulói oldalt illetően – többnyire sikeresnek mondhatók. Az évek során úgy alakult, formálódott a pedagógiai látásmódom, hogy abban a fő stratégiai pontot mindig a diák, a tanuló képviselte...Nem tagadom: az ő problémái, vélt vagy valós nehézségei, a személyes, vagy közösségben megélt krízisei nagyobb figyelmet, több empátiát váltottak ki belőlem, mint bármely tanártárs – olykor valóban megalapozott - panasza, vagy sérelme. Azt hiszem mindig jobban értettem a ”gyereknyelvet”, szükségszerűen felismertem mögöttem azt a közlési szándékot, amely igen is kéri, várja a „felnőtt világ” segítségét, hiszen sokszor olyanok ők, abban a létállapotban vannak, amikor a biztos is bizonytalanná válhat, az egyértelmű is kétséges... pillanatok alatt.*

*Személyiségünk fejlődésének e szakaszából hasonló élményeink lehetnek. Eszünkbe juthat az ismert példa Morenotól, mely szerint úgy sodródunk ekkor, mint azok a bizonyos folyón úsztatott farönkök. Az egyik olykor keresztbe fordul, az utat a többi elől elzárja, s így a többi farönk feltorlódik. Ha viszont ezt az egy fát elmozdítjuk, akkor az akadály elhárul, és a fák gond nélkül úsznak tovább. Én, „a tanár” vagyok az a felhatalmazott, és képzett személy, aki odafigyelő értelemmel, az elakadt „farönköt” tovább kell úsztassam!*

*Mégis! Gyakran tevődik fel bennünk a kérdés: Vajon elég körültekintően nyúlok ehhez a farönkhöz? Elegendő-e az, ha csak én mozdítok rajta, és utána hihetem-e, hogy zökkenőmentes lesz a további útja? Vajon folyamodok-e megfelelő segítségért, egyáltalán: ki lehet mindebben hatékony segítség? A szülő...bizonyára - kínálkozik a válasz! Továbbá a tapasztaltabb kollégák, és természetesen a - nem kevés feladattal, gonddal küzdő – iskolavezetés. Nehéz igazi felismeréshez jutni, és gyakran az „idő” sem ad mindenre magyarázatot.*

*Évekkel ezelőtt egy rendkívül tehetséges, sokoldalú, kreatív közösség osztályfőnökeként kerültem abba a nem kívánt helyzetbe, hogy egyszerre több „farönk” is elakadt. Ráadásul középiskolás útnak felénél. Osztályfőnök, és szaktanárként pozitív élmény volt az az iskolai közösségből is kiemelkedő individuális fejlődés, ahová eljutottak ezek a fiatalok és ezzel a megszokottnál is korábban váltak sokunknak „pedagógiai munkatársunkká” inkább, mint afféle alakítandó, továbbra is a saját akaratunkhoz igazító „gyerekanyaggá”. Sajnos azonban néhányuknál ez egyfajta – iskolánkban nem túl megszokott – elégedetlen, lázadó attitűdöt is felszínre hozott. Nehezen viselték egy kolléga rendhagyóbb, (diktatórikusként is minősített) sajátos tartalmú és módszerű pedagógiáját. Többen úgy érezték, az egyetlen megoldás: az iskolaváltás. Eleinte – bevallom – kissé tehetetlenül, bénultan figyeltem az eseményeket. Az érintett kollégát ismerve bíztam abban, hogy inkább csak a tekintélyteremtés rá jellemző, de egyébként „viselhető” kinyilvánításával van dolgunk. Az események azonban felgyorsultak. Két tanuló más iskolába való átjelentkezése elég intenzív reakciót váltott ki az osztály nagy részéből. Többen fontolóra vették, hogy követik társaikat. Magam a kompromisszum híveként talán túl sok időt hagytam arra, hogy az osztály és a szaktanár közösen rendezzék nézetkülönbségeiket...de ez naivitás volt. Ma már tudom: ők még – „érettségük” ellenére – nem voltak eléggé felvértezve ehhez a „mentő akcióhoz”. A szaktanár pedig egyértelmű, sőt az osztályfőnök hallgatólagos támogatásával zajló „hisztériát”, a „kötelesség elkerülését”, „tekintélyének aláásására” irányuló csapdahelyzetet vizionált.*

*Ezt követően történt a vezetéssel való egyeztetéssel egy rendkívüli szülői értekezlet összehívása, amelyen a szaktanár és a tanulói képviselő jelenléte tényleg feljogosított arra a reményre, hogy a drámai helyzetre a párbeszédnek ez formája adhat megoldást. A párbeszéd mindhárom oldalról működött, bár szülői oldalról nem teljesen indulatmentesen. Az én osztályfőnöki, „békéltető” szerepvállalásomra valójában nem volt szükség. Azt hiszem...talán leginkább azért, mert ennek a történetnek a legtöbb szereplője már közben meghozta a maga döntését. A tanévből már csak néhány hét volt hátra, a következő tanév már más szaktanár munkájával indult. Az indulatok nem tevődtek át az új tanévre, de a létszám sajnos tovább csökkent, három tanuló követte társait.*

*Mi lett volna e konfliktushelyzetben az ideális megoldás? Létezik-e valójában olyan, hogy ideális megoldás? Ma sem tudom a választ! Az esemény azonban mégis a*

*fejlődésemet szolgálta: felismertem, hogy a késlekedés sosem szolgálja a megoldást, illetve az sem, amikor néha azt hisszük, hogy a folyónak van elég erős sodrása, hogy a „farönköket” tovább vigye! Azt persze mindannyian tudjuk saját tapasztalatból, hogy ezeknek a „farönköknek” még sok ilyen feltorlódás nehezíti majd az útját...így duzzasztott minket is erősebb anyaggá!” (Interjú, 2016)*

## **2. Szakirodalmi áttekintés**

### **2.1 A konfliktus**

#### **2.1.1 A konfliktus fogalma**

A konfliktus szó a latin *confligo* szóból ered, amely összeütközést, összeütődést jelent.

- *„Etimológiailag a konfliktus a latin *confligere* szóhoz vezethető vissza, amely fegyveres összeütközést jelent. Mivel a történelmi tudatba kellemetlen eseményként került be, a vele kapcsolatos értékelésben manapság is gyakran társítanak hozzá negatív tartalmakat, értelmezéseket, érzéseket, és mint nem kívánatos eseményt tartják számon. Emellett a sok sikertelen konfliktuskezelés eredményeképpen megélt negatív tapasztalat is rányomja bélyegét a konfliktusokról való gondolkodásra” (Szöke-Mlinter, 2006).*
- *„A konfliktusnak számos definíciója létezik. (...) A mediációban alkalmazott konfliktusfogalom szerint, konfliktusnak azokat a feszültséggel teli helyzeteket nevezzük, amelyekben két ember (csoport) törekvései, nézetei, gondolkodása stb. összeegyeztethetetlennek tűnnek. A konfliktusnak tehát nem feltétele, hogy az összeegyeztethetlenség valójában fennálljon, hanem elegendő, ha a benne szereplők azt úgy élik meg. A konfliktus tehát valójában konstrukció, Minden a „fejünkben dől el”. A konfliktusban szereplők soha nem a valóságos kép alapján döntenek, saját akcióikról. A döntés alapja mindig az észlelés, amilyennek ők maguk látják a szituációt és a másik felet.” (Hofmeister Tóth-Mitev Ariel In Jenei, 2016).*



- „ *A konfliktus egyet nem értés, ellentét, vita vagy feszültség emberek vagy ember-csoportok között, mely állapot vélt vagy valós ellentéteken alapul.*”  
(Herczog – Lovas, 1999)

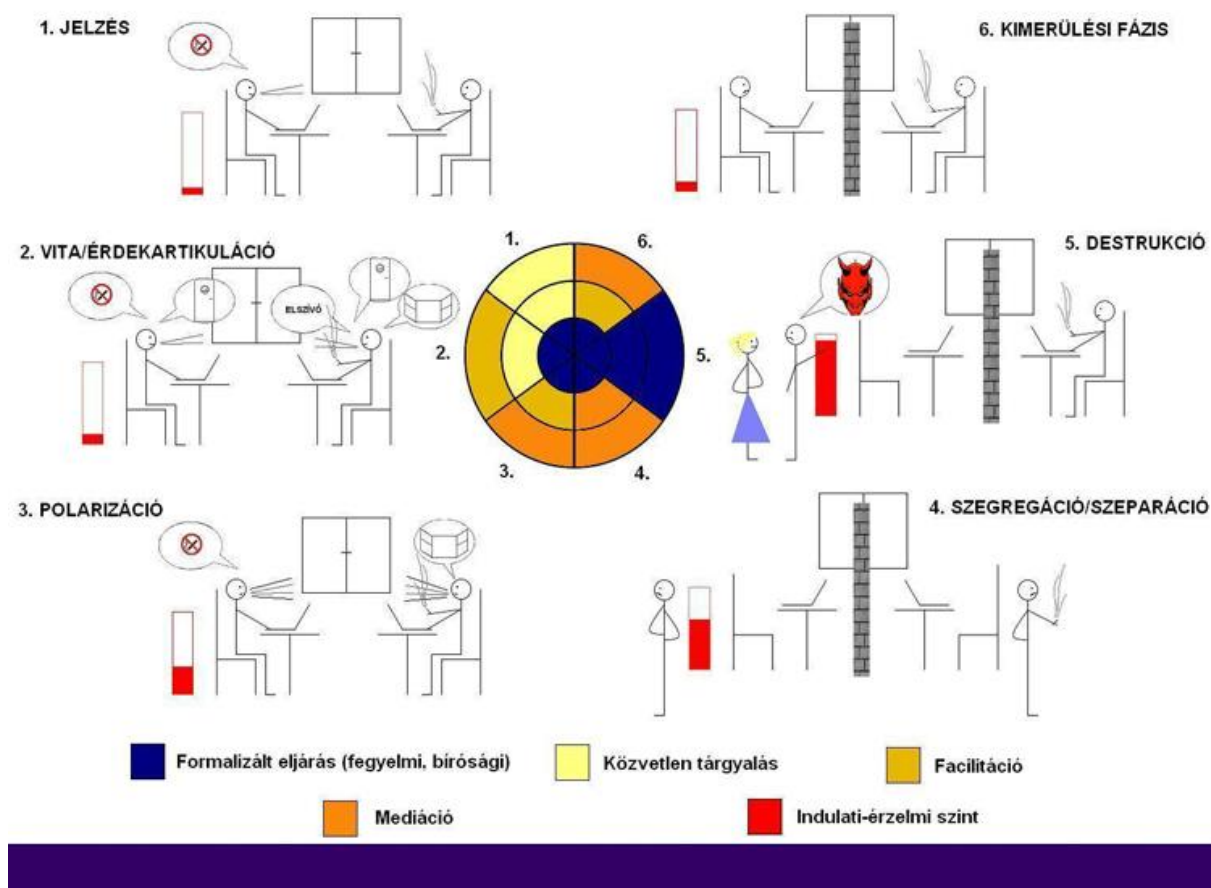
### **2.1.2 Konfliktusok több szempont alapján tipizálhatóak:**

- szintje (belső, intrapszichés konfliktusok- vagy interperszonális konfliktusok)
- szereplői (társas környezetben belüli vagy kívüli személyek)
- intenzitása (verbális vagy fizikai)
- érvényessége (látszat vagy központi)
- ténylegessége (valódi vagy vélt)
- hatása (konstruktív vagy destruktív) (Csemáné-Gilányi, 2011)

### **2.1.3 A konfliktus keletkezésének okai:**

- Kapcsolati konfliktus – a felek a saját értékeiket, gondolataikat kívánják rákényszeríteni a másik félre.
- Strukturális konfliktus – a felek egymással ellentétes érdekű szervezeti egységek képviselőiben lépnek föl.
- Információs konfliktus – nincsen információ, vagy túl sok, ill. félreértelmezik azt.
- Értékkonfliktus – az emberi kapcsolatban jelentkező problémákat milyen értékrend alapján kívánják megoldani.
- Érdekkonfliktus – ha az egyik fél saját szükségleteit a másik kárára próbálja biztosítani (Sasfy, 2018).

## 2.1.4 A konfliktusok fázisai



(In: (Csemáné-Gilányi, 2011, 10. o. alapján)

Az ábra alapján látható, hogy ahogy érzelmileg egyre involváltabbak vagyunk a konfliktushelyzetben, úgy lesz egyre nehezebb békés úton rendezni a konfliktust. A magas érzelmi-indulati szint nem segíti, sőt gátolja az eredményes vitarendezést. A mediátornak fel kell tudni ismernie, hol tartanak a felek az egyes fázisokban, annak megfelelő eljárást kell kiválasztani.

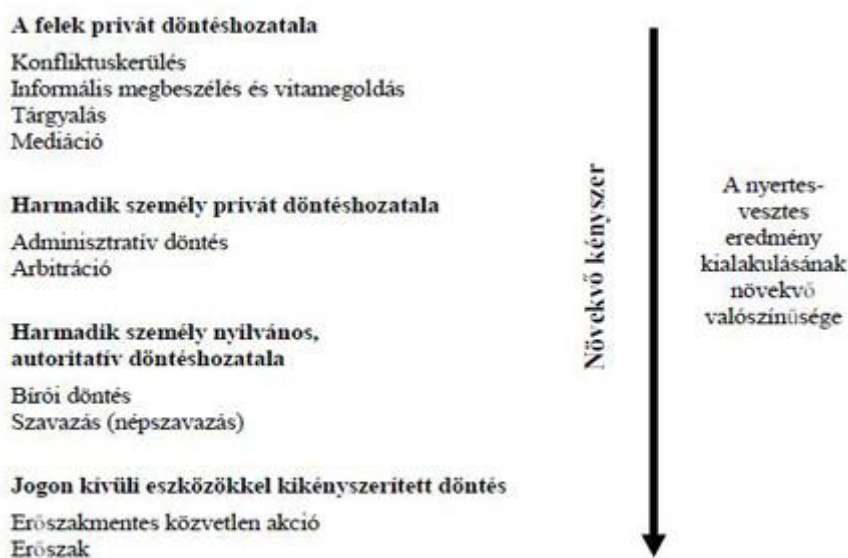
## 2.1.5 A konfliktusok pozitív oldala:

- Továbbfejlődés – a konfliktus a fejlődés és a változás mozgatórugói.
- A feszültség leépítése – a konfliktus megoldása után mentesülnek a feszültségtől, sérelemtől.
- A határok kijelölése – kijelöli az egyén, hogy ő meddig mehet el másokkal szemben, ill. mások meddig mehetnek el vele szemben.
- Önmagunk megismerése – fejlődik az önkontroll, megismeri magát az egyén.
- Saját érdekeink védelme –világosabbá válik az egyén saját érdekrendszere.

- Az önbizalom fejlődése – a kihívást jelentő konfliktus megoldása magabiztosabbá teszi az egyént.
- A társadalmi szolidaritás javulása – nő a társadalom összetartozásának érzése.
- Az egészség megőrzése – a meg nem oldott konfliktusok megbetegítenek (Sasfy, 2018).

## 2.2 A mediáció

### 2.2.1 A konfliktuskezelési eljárások formái



Moore modellje (Rúzs Molnár, 2007., 23. o.)

(In: (Csemáné-Gilányi, 2011))

### 2.2.2 A mediáció fogalma

**„A mediáció együttműködő, a másik fél bevonására építő, konszenzuális eredménnyel záruló, harmadik semleges fél bevonását igénylő strukturált, de nem formalizált folyamat.” (Kertész, 2010)**

Speciális konfliktuskezelési módszer, melynek lényege: a felek vitájában, a felek közös beleegyezésével, egy semleges „harmadik” fél (a mediátor) segít/közvetít/ a felek konszenzusán alapuló döntés létrehozásában (Janowszky-Nagyné, 2012).

### **2.2.3 A mediáció célja**

- Elősegítse a felek között a kommunikációt.
- Támogassa, hogy a felek között a bizalom kialakuljon, megerősödjön.
- Építse a felek közötti kapcsolatot
- A pozicionális tárgyalást érdek alapú tárgyalássá alakítsa át
- A versengést együttműködéssé alakítsa át
- Feltárja a konfliktus mögött rejlő érdekeket, szükségleteket
- Megváltoztassa a felek tárgyalási stílusát (Kertész, 2011)

### **2.2.4 A mediáció alapelvei**

1. Önkéntesség – a felek mediációs ülésen nem kényszerből vesznek részt
2. Jövőre orientáltság – a felek arra összpontosítanak, hogy a jövőben ki mit tehet a konfliktus megoldása érdekében
3. Titoktartás – a mediátor felé nagyon fontos elvárás, mivel felek csak akkor tudnak megnyílni, ha bízhatnak a mediátorban
4. Semlegesség, pártatlanság a mediátor részéről – egyik féllel sincs kapcsolatban, érzelmileg elfogulatlan, minden félnek egyformán segítséget nyújt, ha ez szükséges (Kertész, 2011)

### **2.2.5 A mediáció jellemzői**

„A mediáció több jellemzője is meghatározó jelentőségű, hiszen eredményessége, hatékonysága ennek köszönhető.

- A mediáció jövőorientált, a felek későbbi kapcsolataira koncentrál. Ennek érdekében a folyamat fontos eleme, hogy a meglévő negatívumokat pozitívumba fordítja át.
- A viselkedési szabályokban való közös megállapodás lehetővé teszi az esetlegesen felszínre törő indulatok kezelését.

- Az érdekek, szükségletek – bármelyik érintett oldalán jelentkeznek is – feltáráásra kerülnek. Ha a felek közt vannak hatalmi, befolyásbeli különbségek (például főnök-beosztott, férfi-nő közötti konfliktus), ezeket fel kell oldani, hogy az érintettek egyenrangú partnerként vehessenek részt a folyamatban.
- A mediáció során a konfliktusban állók közötti kommunikáció és kapcsolat egyértelműen javul, sőt, képessé válnak meghallani a másik által elmondottakat, megérteni a másik szavait is.” (Kertész, 2010; Watzke, 2006; Csemáné, 2009, In: (Csemáné-Gilányi, 2011)

### **2.2.6 A mediáció alapfeltételei**

- A fennálló kapcsolatok fontosak a feleknek
- Minimális racionalitás és előrelátás a felek részéről
- A felek számára fontos az együttműködés
- Nincs jelentős hatalmi különbség a vitában állók között
- Felek nem, alig vagy nehezen kommunikálnak, de igénylik a vitarendezést
- Egyik fél személyes biztonsága sem függ a vita kimenetelétől
- A feleknek nincs megfelelő készsége a hatékony tárgyalásra külső segítség nélkül
- A résztvevők a végeredményt illetően meg akarják tartani az irányítást
- A résztvevők felkészültek arra, hogy egy pártatlan, külső fél segítségét elfogadják
- Az idő lényeges elem a konfliktus megoldásban (Lovas-Herczog, 1999)

### **2.2.7 A mediáció előnyei**

- A kölcsönös előnyök elérésére törekszenek (győztes-győztes helyzet)
- A konfliktusok más megvilágításba kerülnek

- Az emberi kapcsolatok javulnak
- A konfliktusban állók döntenek ügyükben
- A döntés közös akarat útján jön létre
- Időtakarékos
- Olcsóbb eljárás
- A bíróságot tehermentesíti
- Nincs veszteni valója a feleknek (másfaja eljárásokban is részt vehetnek)
- Nem a múlt, hanem jövőre koncentrálnak
- Hosszú távú változást eredményez (Lovas-Herczog, 1999)
- „Fontos, hogy a döntés joga mindvégig a feleknél maradjon. Ennek is köszönhető, hogy elkötelezetté válnak a konfliktus feloldása iránt (bizalom-építés)” (Csemáné-Gilányi, 2011).

A konfliktushelyzetek megoldásában több emberi tényező játszik szerepet. Ebből kettőt szeretnék bővebben kifejteni, az empátiát és a kommunikációs stílust.

## **2.3 Empátia**

A többi ember iránti együttérzés, megértés, érzékenység, empátia kialakítása kulcsfontosságú a konfliktusok megoldásának.

Az empátia és az agresszivitás között fordított korreláció áll fenn (Feshbach és Feshbach, 1969, idézi: Hajnal, 2001).

Az *empátia* a mások érzelmeiben és érzéseiben való osztozást jelenti. Martin Hoffman szerint bármilyen korú gyerek képes empátiát érezni mások iránt, azonban a gyerek fejlődésével az együttérzési képessége is kiterjed (Cole, 2006).

### **2.3.1 Az empátia fejlődése**

Az *empátia fejlődésének* Hoffman négy szakaszát írta le. Az első szakasz az első életév folyamán jelenik meg. Kétnapos kisbabák már sírnak, ha egy másik csecsemő sírását

hallják (Dondi és mtsai., 1999, idézi: Cole, 2006). Ezt a jelenséget Nancy Eisenberg (1992) „érzelmi fertőzésnek” nevezte. Ezek a korai „együttérző” sírások a veleszületett reflexek rokonai, mivel a csecsemők ekkor még nyilván nem érthetik meg mások érzéseit, azonban mégis úgy reagálnak, mintha maguk is éreznék azokat.

A második életév folyamán a gyerekekben egyre inkább tudatosul saját maguk egyedisége és ezáltal a mások bánatára adott válaszaik is megváltoznak. Amikor az ilyen korú gyerekek szembekerülnek valakivel, aki sír, képesek arra, hogy megértsék, a másik személy bánkódik, nem pedig ők. Mivel azonban még nehezükre esik a másik ember nézőpontjának átvétele, ezért a segítségnyújtásra tett kísérleteik sokszor nem megfelelőek (Cole, 2006). Fejlődésük ezen pontján a gyerekek között eltérés kezd mutatkozni a mások érzelmi zaklatottsága iránti általános fogékonyságban. Marian Radke-Yarrow és Carolyn Zahn-Waxler vizsgálatokkal mutatták ki, hogy az empátiás odafordulás mértéke nagyban függ a szülők fegyelmezési stílusától. Azt találták, hogy azokban a gyerekekben több az empátia, akiknek a fegyelmezés során nyomatékosan felhívják a figyelmüket arra, ha rosszkedvükkel másnak bánatot okoznak: ha azt mondják nekik, hogy „Nézd, mennyire elszomorítottál” ahelyett, hogy „Micsoda komizságot műveltél” (Goleman, 1997).

A harmadik szakasz, amely nagyjából az óvodáskornak felel meg, a nyelv és egyéb szimbólumrendszerek egyre kifinomultabb használata hozza magával. A nyelv lehetővé teszi, hogy a gyerekek olyan emberek iránt is érezzenek empátiát, akik verbálisan fejezik ki érzéseiket, látható érzelmek nélkül, és olyanok iránt is, akik éppen nincsenek jelen.

A negyedik szakasz valamikor 6 és 9 éves kor között alakul ki. A gyerekek ekkor már nem csak azt értik meg, hogy másoknak megvannak a saját érzéseik, de azt is, hogy ezek az érzések a tapasztalatok halmazának a részét alkotják. A gyerekek ekkor elkezdenek mások általános körülményeivel, szegénységükkel, elnyomatottságukkal, betegségükkel és sérülékenységükkel is törődni, és nem csupán csak a pillanatnyi érzelmeikkel (Cole, 2006).

Hoffman az empátia fejlődésére adott magyarázatában, azonban hajlamos megfélekedezni arról, hogy a gyerekek hogyan éreznek. Azt feltételezi rejtetten, hogy minél többet értenek meg a gyerekek, annál erősebben veszik át a bánatos személy

érzéseit. Judy Dunn (1988) azonban rámutat, a csapda az, hogy lehet, hogy a gyerek tökéletesen megérti miért bánatos a másik, de annak akár örülhet is (Cole, 2006).

Az empátiai kialakulásában az anyának nagyon fontos szerepe van. Daniel Stern (1987) vizsgálatában a gyerek és a szülő között végbemenő kisléptékű, folyton ismétlődő közzjátékokat figyelte meg. Szerinte ezekben a bensőséges pillanatokban az érzelmi élet legalapvetőbb leckéi mennek végbe, s e pillanatok közül azok a leginkább sorsdöntőek, melyek tudatják a gyerekekkel, hogy érzelmeinek empátiával, elfogadással, viszonzással mennek elébe a Stern által összehangolódásnak keresztelt folyamat során. Az anyák az összehangolódás révén tudatják gyermekükkel, hogy ráéreznek lelkiállapotára. Ha hosszabb időn át nincs összhang a szülő-gyerek kapcsolatban, akkor azt a gyerek rettenetesen megszenvedi. Ha a szülő következetesen adós marad az empátiával a gyerek valamely érzelmi tartományában (öröm, bánat, testközelség igénylése), akkor a gyerek kerülni fogja az ilyen érzések kifejezését, sőt esetleg magukat az érzéseket is. A gyermekkori összhanghiányért viszont nagyon nagy árat kell fizetni az életben, és nemcsak a gyerekeknek. A legkegyetlenebb bűnözők körében végzett felmérés tanúsága szerint más bűnözőktől az különbözteti meg őket, hogy életrajzuk érzelmi elhanyagoltságra utal, és arra, hogy nem sok alkalmuk nyílt bárkivel is összehangolódni. Az érzelmi elhanyagoltság tehát a jelek szerint tompítja az empátiát (Goleman, 1997).

## **2.4 Kommunikáció**

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a mediációban résztvevők rosszul, vagy már egyáltalán nem kommunikálnak egymással. Kommunikációjuk tele van hibás és torzított elemekkel. A konfliktus során megjelenő magas fokú érzelmek is korlátozzák a kommunikációt. A mediációs ülés célja az is, hogy újra tudjanak megfelelő módon kommunikálni egymással.

### **2.4.1 Kommunikáció elméleti iskola: kommunikációról általában**

Shanon-Weaver modell:

- Feladó: aki valamilyen információt kíván továbbítani, s ennek érdekében a kódolást végzi.



- Vevő: akinek a feladó az üzenetet szánja, és aki a kód ismeretében dekódolja az üzenetet.
- Üzenet: maga az információ, melyet a feladó továbbítani kíván, jelekből áll. Tartalmaz tudati képeket, érzelmi és indulati elemeket, tükrözi a feladó célját, akaratát, valamint belső állapotát.
- Kód: megállapodás szerinti jelek rendszere, melynek segítségével az információ formába önthető, és továbbítható üzenetté válik.
- Kódolás: az a folyamat, melynek során a kód jel segítségével az információt formába öntjük, „megfogalmazzuk”.
- Visszacsatolás: a vevő reakciója az adó közleményére, nem szükségszerű, hogy megtörténjen.
- Csatorna: az a fizikai közeg, melyen keresztül a közlemény a feladótól a vevőhöz eljut, ilyen lehet pl. levegő, telefonvonal...
- Környezet: az a közeg, ahol a kommunikáció zajlik.
- Csatornazaj: a kommunikációt zavaró tényezők. (Weaver, Warren, 1977).

#### **2.4.2 A kommunikáció csatornái**

- *Verbális kommunikáció*, mely a nyelvvel, mint digitális kóddal kifejezhető emberi beszédet és írást jelenti
- *Nem verbális kommunikáció*, mely magában foglal minden olyan üzenetet, amely analógiás kódok által fejezhető ki. Idetartozik a gesztus, a mimika, a mozgás, a térköz, az öltözködés stb. (Weaver, Warren, 1977).

#### **Jacobson szerint:**

- Az *emotív* (érzelmi) *funkció* a beszélőnek az üzenettel kapcsolatos érzelmeit, indulatait, hangulatait fejezi ki. Nyelvi kifejezőeszközei gyakran az indulatszavak lehetnek.
- A *konatív* (felhívó) *funkció* a címzetre irányul, annak befolyásolására szolgál. Nyelvi formái lehetnek a megszólítás, felszólítás, meghívás, tudakozódás stb.

- *A fatikus funkció* a kommunikáció létrehozására, fenntartására, meghosszabbítására vonatkozik. Nyelvi megnyilvánulásai lehetnek a köszönés, megszólítás, bemutatás stb.
- *A metanyelvi funkció* a kódra utal, a nyelv segítségével magáról a nyelvről szól a kommunikáció.
- *A poétikai funkciót* az üzenet hordozza, amennyiben a nyelvi megformáltsággal esztétikai hatást is érünk el.
- *A referenciális (közlő, tájékoztató) funkció* a kontextussal van kapcsolatban. Nyelvi formái lehetnek az útbaigazítás, hirdetés, üzenetközvetítés, előadás stb. (Jacobson, R., 1969).

## **2.5 A konfliktuskezelés módjai a pedagógiai gyakorlatban**

### **2.5.1 Az iskolai konfliktusok típusai**

Az iskolai konfliktusokat a benne résztvevő szereplők szempontjából lehet csoportosítani.

#### ***Diák-diák konfliktusok***

Formái:

- verbális agresszió
- fizikai agresszió
- kiközösítés
- zaklatás (Birloni-Sík, 2013)

#### ***Tanár-tanár konfliktusok***

Formái.

- Személyes konfliktusok
- Szakmai konfliktusok (Birloni-Sík, 2013)

#### ***Tanár-diák konfliktusok***

Formái:

- Órai zavaró magatartás (rendetlenkedés)
- Szóváltások
- Tettelegesség (Birloni-Sík, 2013)

### ***Tanár-szülő konfliktus***

Formái:

- Elvárások ütközése mindkét irányból
- Szülő alárendelt viszonyba kerül a tanárral szemben
- Megrendelői attitűd a szülők részéről
- „Egymásra mutogatás” (Birloni-Sík, 2013)

### **2.5.2 Az iskolai gyakorlat jellemzői:**

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

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

A szociális kompetenciák fejlesztésére épülő alternatív, alapfokú kerettanterv általános iskolai intézmények számára – alapján:

*„A nevelés-oktatás területén alapvető, hogy a pedagógusok különböző kommunikációs és konfliktuskezelő technikákat ismerjenek és használjanak készségszinten.*

*Ajánlott módszerek:*

- *Erőszakmentes kommunikáció vagy együttműködő kommunikáció módszere (Marshall Rosenberg által kidolgozott)*
- *Helyreállító (resztoratív) technikák*

- Közvetítő, egyeztető (mediátori) módszerek
- Rávezető, segítő (facilitátori) módszerek
- Saját állapot érzékelése a test állapotát érzékelve (fókuszolás, Eugene T. Gendlin által kidolgozott)
- Szemléleti tréningek módszertana (pl. rogersi encounter csoport)
- Szemtől-szembe módszer (Wachtel Ted által kidolgozott)
- Szülő-felnőtt-gyerek én-állapot modell alkalmazása (tranzakcióanalízis, Eric Berne által kidolgozott)
- Tanári hatékonysági modell (Thomas Gordon által kidolgozott)

**Beszélgetőkör:** A tanulók szabad kommunikációjára épülő foglalkozás, melyen a pedagógus eleinte vezetőként, később facilitátorként van jelen. A foglalkozások fókuszában a gyermekek önismerete és személyiségfejlesztése, a közösségfejlesztés, konfliktuskezelés és a szóbeli kommunikáció fejlesztése áll. Leggyakrabban ez a nap vagy a hét első vagy utolsó közös tevékenysége a csoportban. A nap- vagy hétkezdő beszélgető körön a pedagógus feszültségoldó, bizalmi légkört teremt és ráhangolja a tanulókat az előttük álló feladatokra. A záró beszélgető körök fő témája általában a lezáródó időszak értékelése. A beszélgető körökön felmerülő témák, gondolatok gyakran képezik feladatok, projektek kiinduló pontját, szorosan kapcsolódnak a napi történésekhez, illetve a közös szabályalkotáshoz is.

**Szín-tér:** A Beszélgető körök órakeretben történő folytatása, a felső tagozatos osztályfőnöki órák tematikájának és órakeretének kibővítésével. A modulárisan kidolgozott témakörök tartalmazzák az erkölcsstan, etika, tanulásmódszertan, az egészségnevelés a gazdasági és pénzügyi ismeretek, a közlekedési ismeretek tartalmait; az önismeret, a szociális kompetenciák, a konfliktuskezelés, az életpálya építéshez szükséges kompetenciák fejlesztésére szolgáló tevékenységeket, valamint a nemzeti és hagyományörző ünnepek csoport és iskolai szintű tevékenységeit.” (szerk.: Dobos Orsolya)

### **2.5.3 Hatékony konfliktuskezelési technikák az oktatásban:**

- Mediáció a köznevelés szereplői között
- Kortárs mediáció – az erre kiképzett diákok kerülnek mediátori szerepbe, ezáltal a diákok bevonódnak saját ügyeik intézésébe, és korai fázisban tudnak

beavatkozni a folyamatba, tapasztalatokat szerezhettek a konfliktusok demokratikus megoldásában.

- „Szemtől szembe” módszer – a megfelelő viselkedésre való motiválás nem a pedagógus jutalmazó és büntetőmagatartása, hanem a közösség szabályozó szerepe által valósul meg (Birloni-Sík, 2013).
- Erőszakmentes kommunikáció – négy alkotóeleme van: 1. adott helyzet megfigyelése, 2. a megfigyelés során keletkezett érzések, 3. az érzésekhez kapcsolódó szükségletek, 4. kérés (Rambala, 2013).
- Támogató hospitálás – Egy tanár szakmai problémájának megoldása kollégája segítségével (Birloni-Sík, 2013).

### **3. Kérdésfelvetés**

**A szakirodalom alapján az alábbi hipotézisek fogalmazódtak meg bennem:**

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

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

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

## 4. A vizsgálat bemutatása

### 4.1 A konfliktuskezelés Thomas-Kilmann modellje

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

A konfliktuskezelés öt módja a modell alapján az önérvényesítés és az együttműködés dimenziójában:



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

(In: (Csemáné-Gilányi, 2011))

### 4.2 A konfliktuskezelő stratégiák részletezése:

#### Versengés

Az egyén önérvényesítő és nem együttműködő. Az egyén saját szándékait érvényesíti a másik személy rovására.

- Hatalomorientált, saját győzelme csak mások vesztesége árán jöhet létre.
- Jelentheti:

- A saját igazunkért való kiállást
- A helyesnek vélt álláspont védelmét
- Győzelemre törekvést.
- Önvédelmet.

### **Alkalmazkodás**

Az egyén együttműködő és nem önérvényesítő. Az egyén lemond saját szándékairól, hogy a másik szándékai érvényesüljenek.

- Önfeláldozó, nagylelkű, áldozatkész.
- Jelentheti:
  - Önzetlen nagyvonalúságot vagy jótékonyságot
  - A másikkal való kényszerű engedelmeskedést
  - A másik álláspontjának elfogadását.

### **Elkerülés**

Az egyén nem önérvényesítő és nem együttműködő. Az egyén nem követi közvetlenül sem a saját sem a másik szándékát.

- Kitérő, szeretne kimaradni a konfliktusból.
- Jelentheti:
  - A diplomatikus kitérést
  - A probléma kedvezőbb időpontra halasztását
  - Visszahúzódást a fenyegető helyzetből

### **Problémamegoldás**

Az egyén önérvényesítő és együttműködő. Az egyén együttdolgozva a másikkal talál olyan megoldást, amely teljesen megfelel mindkét fél szándékának.

- Kreatív, az új megoldást fejlesztésként értelmezi.
- Kölcsönös megalégedettséggel zárul a konfliktus.
- Jelentheti:
  - A nézetkülönbség mélyebb feltárását
  - Szövetségkötést
  - Konfrontációt a személyközi probléma megoldására.

## **Kompromisszumkeresés**

Átmenet az önérvényesítés és az együttműködés között. A személy olyan megoldásra törekszik, amely részlegesen mindkét fél érdekeit kielégíti.

- Egyezkedő. Átmenet a versengés és az alkalmazkodás között.
- Lehetőleg azonnali, bár nem teljes megoldást akar elérni. (Sasfy, 2018)
- Jelentheti:
  - A kölcsönös engedményeket
  - A gyors vagy áthidaló megoldás keresését



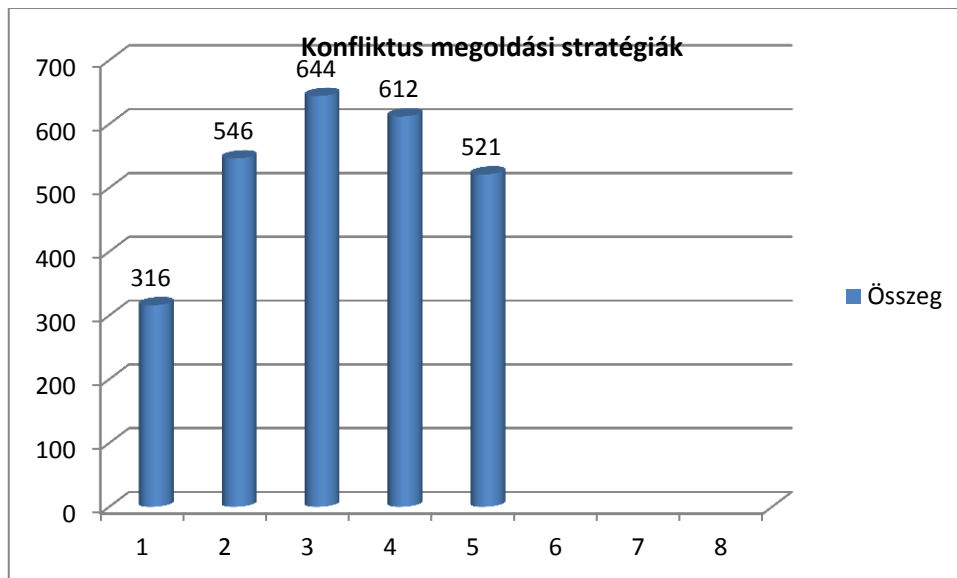
## 5. Eredmények és azok értékelése

Mindenki képes alkalmazni mind az öt konfliktuskezelési módot, azonban az öt közül némelyiket gyakrabban használjuk, míg másokat csak időnként. Nincsen jó vagy rossz megoldási mód. A neveltetésünkön, a szocializációnkon túl a helyzet, a konfliktus, és a partnerünkkel való viszonyunk is befolyásolja, hogy melyik megoldási módot fogjuk használni (Sasfy, 2018).

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

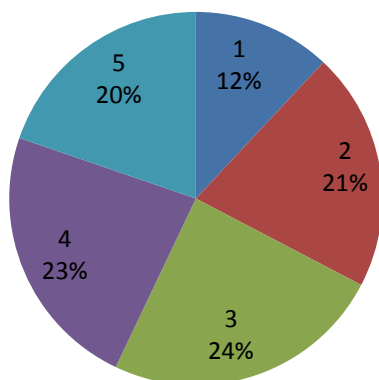
A kitöltött kérdőívek eredményeit megoldókulcsban rögzítették a pedagógus kollégák.

A kapott számszerű értékek összesítése után az alábbi eredmények születtek:



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

## Összeg százalékos arányban



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

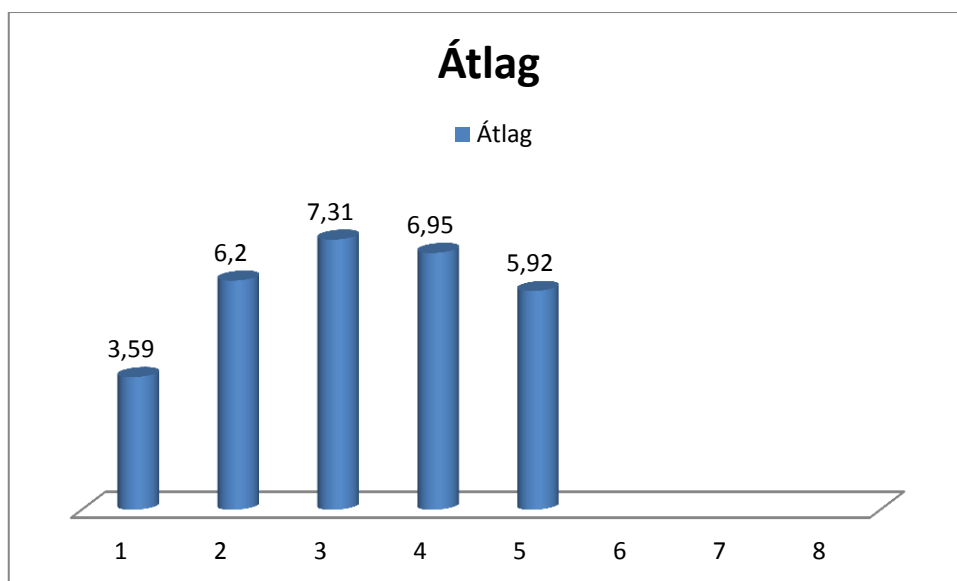
A grafikonokból látható, hogy a kapott eredmények alapján a kérdőívet kitöltő pedagógusok legnagyobb arányban konfliktushelyzetben a Kompromisszumkeresést választanák. Ettől 1%-al marad el az Elkerülő megoldási mód. A Problémamegoldást és az Alkalmazkodást közel hasonló arányban választanák. Legkevésbé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

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

Az elkerülő konfliktuskezelés meglepően magas a pedagógusoknál. Az elkerülő magatartás során a személy nem érvényesíti sem a saját, sem mások érdekeit. Úgy gondolja, jobb kimaradni a konfliktusból, bár az ezáltal nem oldódik meg. Sokszor azért tesznek így az ezt választók, mert alulértékelik magukat, és nem gondolják, hogy méltók lennének a megoldásaik arra, hogy mások is alkalmazzák azokat. Ezért aztán még a kifejtésük előtt lemondanak róluk. Sok esetben nem érdekli az elkerülést alkalmazókat sem az ügy, sem a partner (Sasfy, 2018).

Ez utóbbi megoldási mód nem olyan megoldási mód, amelyet mintaként kellene követniük a tanulóknak. Mivel ez az öt megoldási mód közül a második nagyságúként jelenik meg, elgondolkodtató, hogy a pedagógusok ki tudnak-e állni az érdekeikért,

vagy tehetetlen elszenvedői azoknak a konfliktushelyzeteknek, amelyekbe pedagógusszerepük folytán kerülnek bele?



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

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

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

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

#### **A fentiek alapján az alábbi következtetések vonhatóak le:**

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

önérvényesítés és együttműködés együttes mintáinak kellene nagyobb részben előtérbe kerülnie.

A felvetett hipotézisekre az alábbi válaszok adhatóak:

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

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

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

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

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

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

## 6. Összefoglalás

A konfliktuskezelés nem velünk született tulajdonságunk. A behaviorista szemlélet szerint a szociális tanulás során sajátítja el a gyermek, pozitív vagy negatív megerősítések során épül be. A pszichoanalitikus szemlélet szerint az azonosulás során, a nemi szerepek átvétele során az azonos nemű szülőtől átvéve épülnek be ezek a megoldási módok. Azonban a későbbi éle szakaszokban szerzett tapasztalatok befolyásolják, hogy melyik megoldási módot részesítjük előnyben, vagy melyeket használjuk kevésbé.

Carl Rogers szerint a konfliktusok kezelése terén hasznos, ha elfogadóak vagyunk, empátikusak az embertársaink iránt, és belső pszichikus állapotunkkal egybehangosan viselkedünk (kongruensek vagyunk). Mindezek kellenek az egyén egészséges működéséhez, a konfliktusok pedig kellenek ahhoz, hogy kialakuljanak a társadalom működésének szabályai (In: Sasfy, 2018).

A konfliktuskezelési megoldások esetében az a legjobb, ha mindegyiket tudjuk használni, és az adott helyzetben a legcélravezetőbb módot „vesszük elő”. Persze az arany középút megtalálása nagyon nehéz.

A pedagógiai gyakorlatban az interperszonális konfliktusok a leggyakoribbak, de létrejöhetnek konfliktushelyzetek osztályon belül kisebb csoportoknál, osztályok között, iskolák között is. Ez utóbbiaknál sokszor „öröklődő” konfliktusokról van szó, amelynek a kialakulásának okára már nem is emlékeznek (pl. Abigél c. filmben a Matula és a Kokas Pál iskolák közötti konfliktus).

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

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

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

Más kutatások alapján is elmondhatjuk, hogy az iskolák többségében nem foglalkoznak azzal, hogy a tanulók megismerjék a konfliktuskezelő technikákat. A problémát növeli, hogy a pedagógusok nagy része sem ismeri ezeket a technikákat (Birloni-Sík, 2013).

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

### **Míndezek alapján az alábbi javaslatok tehetők:**

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

## **7. Jó gyakorlat bemutatása**

A Miskolci POK szervezésében megvalósult „Egyezünk meg! Mediációs alternatívák az iskola életében” c. 40 órás pedagógus-továbbképzés keretében született meg az alábbi esettanulmány, amelyet **Bartusné Szabó Katalin** pedagógus készítette:

### **Esetleírás**

*„Az elsőosztályos Panna édesanyját behívhatja az osztályfőnöke az iskolába, mert az utóbbi időben megszorodtak a konfliktusok a kislány körül. Az édesanyjának az ügy sikeres megoldása érdekében mediációt javasol a tanító néni, amit az édesanya elfogad. Panna egy jó módon élő roma család ezidáig egyetlen gyermeke. Mindent megkap, amire vágyik. Az utóbbi időben otthon egyre többet panaszkodik osztálytársaira. Az anyuka neheztel a tanító nénire is ezek miatt. A szülők érdeklődők, de a legtöbb esetben a gyermeknek adnak igazat.*

### **I.**

#### **1./1. Bemutatkozás**

*Üdvözlöm Önöket! X.Y. hívnak, családi és iskolai ügyekkel foglalkozó mediátor vagyok. Örülök, hogy mindketten eljöttek, nagyra értékelem az erőfeszítésüket, hogy a konfliktust mediáció keretében kívánják megoldani.*

#### **1./2. A konfliktus rövid definiálása**

*Azért jöttünk össze, mert mindkettőjük számára fontos, hogy Panna társaival történő konfliktusai ügyében meg tudjanak állapodni.*

#### **1./3. Tájékoztatás a mediációs folyamatról, szabályok betartásáról**

*A mediáció egy több szakaszból álló konfliktuskezelési technika. Először külön- külön elmondják, hogyan látják a kialakult helyzetet (közbevágás nélkül, közben lehetőség van jegyzetelni). Ezután meghatározzuk azokat a témákat, amik a konfliktushelyzet megoldásához szükségesek. Majd megvitatjuk, és számba vesszük a lehetséges megoldásokat, s ezekből Önök választanak. A megállapodást írásban rögzítjük és aláírjuk. A mediációban a részvétel önkéntes.*

## **2. Mediációs tárgyalás**

### **2./1. Megszakítás nélküli idő**

**Tanító néni:** *Panna egy jól motiválható, jó képességű tanuló. Az osztálytársaihoz eddig jól tudott alkalmazkodni, a közösségben több barátja is van. Az utóbbi időben órákon kevésbé figyel, gyakran lemarad, és nem tudja követni az utasításokat. Szünetekben több társával kerül konfliktusba játéknak induló, de később ütogetésig, hajhúzásig eljutó viselkedése miatt. Gyakran ejt ki csúnya szavakat a száján, ezzel szidalmazva egyes társait. A többiek többször állítják, hogy nem mond igazat, és ezt én is megtapasztaltam már.*

**Anyuka:** *Panna egyedüli gyerek, igyekszünk mindent megadni neki, ami nekünk nem adatott meg. Mostanában nagyon sokat panaszkodik, hogy bántják az osztálytársai, megütötték, meghúzzák a haját. Egyik nap is sírva jött ki az iskolából, mert megütötték a hátát. A tanító néninek jobban oda kellene figyelnie, hogy ilyenek ne történjenek meg!*

*Ezen kívül az úszás után vizes copffal jött haza. Nem szeretném, hogy beteg legyen, megfázzon. Jó lenne, ha a tanító néni alaposabban megszáritaná a haját. Mi minden felszerelést igyekszünk megvenni neki, de rendszeresen hiányzik valamije, azt mondja, hogy elvették tőle.*

**Tanító néni:** *Örülök, hogy Pannának minden felszerelése hiánytalanul megvan. Sajnos az a tapasztalatom, hogy nem tud rá vigyázni, nem tartja rendben. Gyakran kell figyelmeztetni, hogy tegyen rendet maga körül, szépen pakolja el a könyveit, ne gyűrje be a padba és táskába. A ragasztóját, radírját, színeseit szívesen adja kölcsön, ami nem baj, de aztán nem foglalkozik vele, hogy visszakapta-e. Talán ezért nincsenek meg.*

*Naponta adódik konfliktushelyzet, melyeket igyekszünk a felek meghallgatásával, nyugodt hangvétellel, azonnal megoldani. (persze mi sem szerzünk mindenről tudomást) Vannak „varázsszavak”: Kérlek...Bocsáss meg....Szeretném....Ne haragudj...Sokszor a gyerekek amilyen hamar összevesznek, olyan hamar kibékülnek, s már csak azt hallom, hogy „Bocsánatot kértem tőle!”.*

*A hajszáritásnál Panna kiosont az öltözőből engedély nélkül, így azért nem tudtam megszáritani a haját. Ezt ő is elismerte nekem.*



***Anyuka:** Egy hónapja a férjem Budapesten dolgozik, egyedül viszem a háztartást. Ritkán jön haza. A nagyszülők segítenek, de ők mindent megengednek Pannának. Nagyon nehéz egyedül vele, otthon sem mindig fogad szót nekem. Minden feladat rám hárul, nem győzöm pótolni a felszerelését, pakolni utána. Mostanában egyre követelőzőbb lett, ezért sokat veszekszünk is.*

*Szeretném, ha legalább az iskolában nem lenne vele probléma.*

## **2./2. Megtárgyalandó témák**

- Panna társaihoz való viszonya
- iskolai szabályok betartása
- otthoni szabályok, tevékenységek kialakítása
- következetesség
- őszinteség, igazmondás
- szülők és tanító folyamatos kommunikációja
- édesapa hiánya

## **2./3. Felsorolt témák megtárgyalása**

*Mit szeretne, mi változzon az elhangzottak alapján? Ön mit tud ezek érdekében tenni?*

***Tanító néni:** Szeretném, ha Panna nem mondana csúnya és bántó szavakat a társainak. Ha őszinte lenne velem, a társaival és a szüleivel egyaránt. Maga körül rendet tartana és jobban vigyázna a felszerelésére. Amennyiben kiegyensúlyozottabb lesz a gyermek, jobban is tud figyelni és teljesíteni az órákon. Szeretném még időben elkerülni a későbbi nagyobb problémákat, ami persze a szülőnek is érdeke. (nem fogad szót, romlik a tanulmányi eredmény, kiközösítik...stb.)*

*Én a személyes példamutatással próbálom elérni, hogy a gyerekek kedvesen szóljanak egymáshoz, ne beszéljenek csúnyán. Ha megtörténi, figyelmeztetem őket és bocsánatot kérnek társaik előtt egymástól. Használjuk a „varázsszavakat”. Próbálom*

*velük tudatosítani, hogy nem teszünk másokkal olyat, amit nem szeretnénk, hogy velünk is tegyenek.*

*Szituációs játékokban gyakoroljuk majd az igazmondás és őszinteség fontosságát. meséket nézünk erről.*

*Pannára jobban odafigyelek, és biztatom, dicsérem, hogy maga körül tartson rendet. A pozitív megerősítést kell használni, nem a szidást! Otthon is! Ezért kérem a szülőket is, hogy otthon is legyenek következetesek. Vonják be Pannát a rendrakásba, dicsérik meg. Tudjanak nemet mondani a követelözéseikor. Legyenek otthon is szabályok, elvárások, amiket következetesen be kell tartani.*

*Szeretném, ha a szülő gyakrabban beszélgetne az iskolai történésekről a gyermekével, és nem mindig neki adna igazat, hanem kicsit a dolgok mögé is nézne. Ezekről együtt is többet beszélgetnénk, egymást segítve. Kérem a szülői példamutatást is! ( Ne várjunk el valamit a gyerektől, ha mi magunk sem tudjuk betartani!)*

***Anyá:** Szeretném, ha Panna jól érezné magát az iskolában, mindenkivel barátságban lenne, és nem kerülne konfliktusba társaival. Jó lenne, ha a felszerelését meg tudná óvni. Szeretném minden nap nyugodtan és nem aggódva engedni az iskolába. Szeretném, ha a tanító néni több figyelmet fordítana Pannára a felmerült problémákban.*

*Igyekszem ezért otthon is kialakítani egy szokás-és szabályrendszert. Pl. Pannával együtt rakunk rendet a szobájában minden este, (ez később már lehet önálló is) vagy minden nap ellenőrizzük és rendbe rakjuk a táskában a felszerelést. Többet fogom dicsérni, biztatni, s nem csak tárgyakkal, játékokkal jutalmazni. Követelözéseikor tudok majd nemet mondani és határozottan megindokolni azt. Persze mindezeket meg kell beszélnem a nagyszülőkkel is, hogy ők is ezzel a nevelési móddal segítsenek nekem, s ne legyenek túlzottan engedékenyek.*

*Többet fogok beszélgetni Pannával, és mielőtt ítélnék, a másik felet is meghallgatom. Az édesapja hiányát, hogy kevésbé érezze, ezért gyakrabban fog hazajárni és vele is többet kell beszélgetnie az igazmondásról. Igyekszünk jó példát mutatni.*

*Gyakrabban meg fogom keresni a tanító nénit, s megbeszéljük Panna dolgait.*

#### **2./4. Megállapodás kidolgozása**

*A mediátor a témák megtárgyalása alapján kidolgozza a megállapodást. Ebben a tanító néni és az anya által vállalt, igényeiknek és érdekeiknek leginkább megfelelő megoldások szerepelnek. Mindketten elolvassák, kiegészítéseket tesznek, vagy amennyiben nem értenek egyet valamivel, azt törlik. Az elvárások is szerepelnek benne. Jelen esetben a felek mindenben megegyeztek, elfogadták egymás segítségét, ajánlásait, elvárásait.*

#### **2./5. Megállapodás megírása**

*A megállapodás megírása megtörtént, felolvasta a mediátor, elolvasta a tanító néni és az anya is és aláírták.*

*A tanító néni és az anya megállapodtak abban, hogy Panna esetében vállalják:*

- Személyes példamutatásukkal segítik a kislányt a társakkal való kommunikációban, a felszerelésének megóvásában, dicsérettel, pozitív megerősítésekkel a személyiségének fejlődésében. (igazmondás, igényesség, őszinteség, kedvesség...)*
- Az édesanya a családtagokat is bevonja, mivel az egységes neveléssel és a következetességgel lehet csak pozitív változást elérni.*
- Otthon szabályokat, szokásokat alakítanak ki.*
- Az édesapa megpróbál több minőségi időt tölteni a kislányával.*
- A gyermekkel és az egymással végzett kommunikációt is erősítik.*
- A tanító néni szituációs játékokkal, mesékkel igyekszik támogatni a tanulókat, hogy ne hazudjanak, törekedjenek az őszinteségre, bizalomra, megbecsülésre.*
- A tanító néni jobban odafigyel Panna problémáira, bizalmába férkőzik.*

*Mindkettőjük elvárása az, hogy Panna jól érezze magát az iskolában, kiegyensúlyozott legyen, ne kerüljön konfliktusba társaival.*

#### **2./6. Lezárás**

*A mediátor megköszöni a részvételt és elmondja, hogy reméli, hogy a megállapodáshoz mindkét fél tartani fogja magát. S hogy a következő hónapokban utánkövetést fog végezni.*

### **3. Utánkövetés**

*A mediátor havonta tájékozódik majd arról az érintettektől, hogy történtek-e változások, mik a tapasztalatok. Sikerült-e Pannának újra jól éreznie magát az osztályközösségben? Megszűntek-e a konfliktusokat okozó problémák?*

*Amennyiben újabb problémák merülnének fel, így biztatja a feleket, hogy ennek mintájára próbálják megoldani”.*

## Felhasznált irodalom:

Birloni Szilvia – Sík Eszter (2013): Iskolai konfliktusok. OFI Human Profess Kft.  
Elérhető: [http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP\\_keretrendszer.pdf](http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf)  
Letöltés ideje: 2019. november 15.

Cole M., Cole S., R. (2006): *Fejlődéslélektan*. Osiris Kiadó, Budapest.

Csemáné dr. Váradi Erika – Gilányi Eszter (2011): Alternatív vitarendezés. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest. Elérhető: [www.tankonyvtar.hu/hu/tamop425/0049-\\_23\\_alternativ\\_vitarendezezes/4873/index.html](http://www.tankonyvtar.hu/hu/tamop425/0049-_23_alternativ_vitarendezezes/4873/index.html) Letöltés ideje: 2015.11.10.

Dobos Orsolya (szerk.): A szociális kompetenciák fejlesztésére épülő alternatív, alapfokú kerettanterv általános iskolai intézmények számára Elérhető: <https://www.rogersiskola.hu/hogyan-tanitunk/pedagogiai-programunk.html> Letöltés ideje: 2019. november 02.

Goleman, D. (1997): *Érzelmi intelligencia*. Háttér Kiadó, Budapest.

Hajnal Á. (2001): Az agresszivitás-impulzivitás problémái. In: Buda B., Kopp M. (szerk.): *Magatartástudományok*. Medicina Könyvkiadó Rt, Budapest. 407-434.

Herczog Mária-Lovas Zsuzsa (1999): Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés. Múzsák Kiadó, Budapest

Jacobson, R. (1969): *Hang – jel – vers*. Gondolat Kiadó, Budapest.

JANOWSZKY Sándor - NAGYNÉ JANOWSZKY Krisztina: Mediáció: egy újszerű és ésszerű konfliktuskezelési eszköz. Új Pedagógiai Szemle 2012/7-8. 240-256. Elérhető: <https://epa.oszk.hu/html/vgi/kardexlap.phtml?id=35> Letöltés ideje: 2019. 11. 10.

Jenei Ágnes (2016): Nehéz ügyfelek kezelése. In Jenei Ágnes szerk.: Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag. Nemzeti Közszerződési Egyetem, Budapest

Kertész Tibor (2010): Mediáció a gyakorlatban. Bíbor Kiadó, Miskolc

Rambala Éva (2013): Az erőszakmentes kommunikáció alapjai. Kuleslyuk, Budapest

Sasfy György Zoltán (2018): Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus Kiadó, Budapest. Elérhető: <https://kti.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/Sasfy%20Gy%20Zoltan%20->

%20Konfliktuskezel%C3%A9s,%20stresszkezel%C3%A9s.pdf Letöltés ideje: 2019. november 10.

Szőke-Milinte Enikő (2006): Konfliktuskezelés és pedagógusmesterség. Budapest, Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum . 18.

Weaver, Warren: *A kommunikáció matematikája*. In: *Kommunikáció 1*. Szerk.: Horányi Özséb Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1977.

## 1.melléklet

### Konfliktuskezelési teszt

A következőkben párokba rendezett állítások találhatók, amelyek lehetséges reagálási módokat írnak le. Kérlek, mindegyik párnál karikázd be az **A** vagy a **B** állítást, azt, amelyik jobban jellemzi viselkedésedet. Előfordulhat, hogy sem az **A**, sem a **B** állítás nem jellemző viselkedésedre, akkor is döntsél valamelyik mellett.

1.	A	Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
	B	Ahelyett, hogy olyasmiről tárgyaljunk, amiben nem értük egyet, inkább azokat a dolgokat igyekszem hangsúlyozni, amelyekben mindketten egyet értünk.
2.	A	Kompromisszumos megoldást próbálok kitalálni.
	B	Igyekszem mindazzal foglalkozni, ami neki és nekem is fontos.
3.	A	Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B	Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megóvni a kapcsolatot.
4.	A	Kompromisszumos megoldást próbálok kitalálni.
	B	Néha lemondok saját kívánságaimról, engedve a másik kívánságainak.
5.	A	Állandóan keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
	B	Igyekszem megtenni, ami a haszontalan feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
6.	A	Igyekszem elkerülni, hogy kellemetlenséget csináljak magamnak.
	B	Igyekszem nyelő helyzetbe kerülni.
7.	A	Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen egy kis időm átgondolni.
	B	Kölcsönösségi alapon engedek bizonyos pontoknál.
8.	A	Általában határozott vagyok a céljaim követésében.
	B	Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejezésre kerüljön.
9.	A	Úgy érzem, nem mindig érdemes a nézeteltérések miatt gyötrődni.
	B	Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy a magam útját járhassam.
10.	A	Határozott vagyok céljaim követésében.
	B	Kompromisszumos megoldást próbálok találni.

11.	<b>A</b>	Azon vagyok, hogy a dolgok minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejezésre kerüljön.
	<b>B</b>	Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megóvni a kapcsolatot.
12.	<b>A</b>	Néha elkerülöm az állásfoglalást olyan esetekben, amikor az vitát eredményezne.
	<b>B</b>	Nem bánom, ha megtart valamit az állításaiból, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméból.
13.	<b>A</b>	Közös alapot javaslok.
	<b>B</b>	Azon vagyok, hogy elfogadtassam az érveimet.
14.	<b>A</b>	Elmondom a gondolataimat és érdeklődéssel hallgatom az övét.
	<b>B</b>	Igyekszem megvilágítani számára álláspontom logikáját és előnyeit.
15.	<b>A</b>	Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megóvni a kapcsolatot.
	<b>B</b>	Igyekszem megtenni, ami a feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
16.	<b>A</b>	Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
	<b>B</b>	Igyekszem a másikat meggyőzni arról, hogy álláspontom helytálló.
17.	<b>A</b>	Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	<b>B</b>	Igyekszem megtenni, ami a haszontalan feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
18.	<b>A</b>	Ha az a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
	<b>B</b>	Nem bánom, ha megtart valamit az állításaiból, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméból.
19.	<b>A</b>	Azon vagyok, hogy a dolgok minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejezésre kerüljön.
	<b>B</b>	Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen egy kis időm átgondolni.
20.	<b>A</b>	A nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére törekszem.
	<b>B</b>	Próbálom megtalálni a nyereség és veszteség mindkettőnkre nézve máltányos kombinációját.
21.	<b>A</b>	Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik kívánságait.
	<b>B</b>	Mindig kész vagyok a probléma közvetlen megvitatására.
22.	<b>A</b>	Megpróbálom átmeneti álláspontot találni az övé és az enyém között.
	<b>B</b>	Érvényesítem a kívánságaimat.



23.	<b>A</b>	Gyakran igyekszem gondoskodni arról, hogy a megoldás mindnyájunkat elégedettséggel töltsön el.
	<b>B</b>	Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
24.	<b>A</b>	Ha úgy tűnik, a másiktól, hogy álláspontja nagyon fontos számára, megpróbálok igazodni a szándékához.
	<b>B</b>	Igyekszem rávenni, hogy érje be a kompromisszummal.
25.	<b>A</b>	Igyekszem megvilágítani számára álláspontom logikáját és előnyeit.
	<b>B</b>	Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik kívánságait.
26.	<b>A</b>	Közös alapot javaslok.
	<b>B</b>	Szinte mindig törődöm vele, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen.
27.	<b>A</b>	Néha elkerülöm az állásfoglalást olyan esetben, amikor az vitát eredményezne.
	<b>B</b>	Ha az a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
28.	<b>A</b>	Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	<b>B</b>	Általában keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
29.	<b>A</b>	Közös alapot javaslok.
	<b>B</b>	Úgy érzem, nem mindig érdemes a nézeteltérések miatt gyötrődni.
30.	<b>A</b>	Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
	<b>B</b>	Mindig megosztom a problémát a másikkal, a megoldás érdekében.

Karikázd be azt a betűt, amit az egyes kérdéseknél bejelöltél!

Kérdés száma	Versengő	Együttműködő	Kompromisz-szumkereső	Elkerülő	Alkalmazkodó
1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A
összesen:					