

„Ha én főnök lennék, bizonyos szint fölött nem süllyednék bizonyos szint alá.”  
Esterházy Péter: Termelési-regény



# Alkalmazott pszichológia az intézményes nevelésben

## 5. Magatartási problémák és konfliktusok.

Magatartási problémák és kezelésük. A konfliktusok szerepe a személyiségfejlődésben. A konfliktuskezelés axiómái. A konfliktusok lehetséges okai. A pedagógus szerepe a konfliktusok kialakulásában és kezelésében. A konfliktusok lehetséges kimenetelei.



## A téma aktualitása:

- Egyre gyakoribb és durvább fegyelmezetlenségek a tanórákon.
- Úgy tűnik, a pedagógusok eszköztára egyre kevésbé „alkalmas” a problémák kezelésére. Kevés igazán hatékony, adekvát megoldás van, vagy csak keveset ismerünk (?).
- Az iskolai fegyelmezetlenségek egyre nagyobb média érdeklődést váltanak ki.
- A családok nem, vagy elégtelenül vesznek részt a folyamatban.



# I. Az iskolai osztályokban előforduló magatartási problémák:

- rágózás, evés, ivás
- rajzolgatás, firkálgatás (füzetbe, könyvbe, lapra, padra)
- beszélgetés a társakkal, „levelezés”
- fodrászati, kozmetikai tevékenységek
- telefonálás, sms-ezés, zene hallgatás
- olvasás a pad alatt, másik tantárgyból feladott lecke írása
- köpőcsövezés, csúzlizás
- hangoskodás, bekiabálás a tanóra menetébe
- szemtelen, durva beszéd, visszabeszélés
- szexuális jellegű cselekmények (egyedüli, társas)
- osztályterem önkényes elhagyása
- fizikai bántalmazás, verekedés stb...

**Közös pontok: 1. nem minden órán és nem minden pedagógusnál fordulnak elő**  
**2. a szülő egyik problémát sem képes otthon megoldani**



## Amiért nehéz kezelni a magatartási problémákat

- az érzelmek előtérbe kerülnek, az intellektus szerepe és a gátlások csökkennek
- a struktúra (rangsor és szerepek) és a normatív rend felbomlik
- a rendbontóval azonosul az osztály, azaz „tömeggé válik”
- a tagok anonimek, az egyéni felelősség redukálódik

A gy. vonzódnak a tömeghez, mert szuggerálhatók, érzékenyek az érzelmi ragályra, nagy az utánzási hajlamuk.

**Carpenter-effektus:** mások tevékenységét, cselekedeteit, velük együtt hajtsuk végre.

### Az osztály tömeggé válása létrejöhet

- indulati állapotok (felháborodás – jókedv kitörés) és a
- struktúra szétesése miatt



## II. A pedagógusok által alkalmazott „reagálási módok” a tanulók inadekvát viselkedésére.

- beírás az üzenőfüzetbe – értékelés (?)
- beírás a naplóba
- „büntető fokozatok”
- verbális fegyelmezés
- elküldés az osztályfőnökhöz, igazgatóhoz
- kiküldés az osztályteremből
- tantárgyi elégtelen
- pszichés és/vagy fizikai büntetés

### „Bizarr megoldások”

- térdeltetés (sarokba, tábla előtt, osztállyal szemben)
- utasítás törpejárásra a sportpálya körül (tanóra alatt)
- székhez kötés magnózsínórral
- modern kaloda – büntető szék



### III. Lehetséges megoldási módok – a konfliktusmentes tanóra érdekében

**Ami nem jó megoldás** – várni a problémát megoldó törvényekre a jelenleg adott helyzetet kell kezelni

- szolgáltató iskola – partneri viszony a pedagógus és a diák között
- **De (!) a pedagógus a domináns a kapcsolatban**
- **tényleges, valódi (!)** demokratikus (elfogadó) a diákokkal együttműködést kereső pedagógiai attitűd
- új oktatási módszerek alkalmazása – érdekessé tenni a tanórát, ami leköti a tanulót
- hagyományos osztályfőnöki órák helyett – személyiségfejlesztés, beszélgetés, probléma kezelés – **kortárs csoport bevonása**
- fegyelem fegyelmezés nélkül
- korszerű konfliktuskezelés



# A konfliktus definíciója (confligere)

Emberek, csoportok között észlelt véleménykülönbség, polarizáció, amelyet érzelmek és indulati feszültség kísér.

**Minél nagyobb az indulati feszültség, annál súlyosabb a konfliktus!**

„Ha látsz egy óriást, aki harcolni akar veled, ne ijedj meg. Vizsgáld meg előbb a Nap állását, mert lehet, hogy csak egy törpe árnyékát látod.”



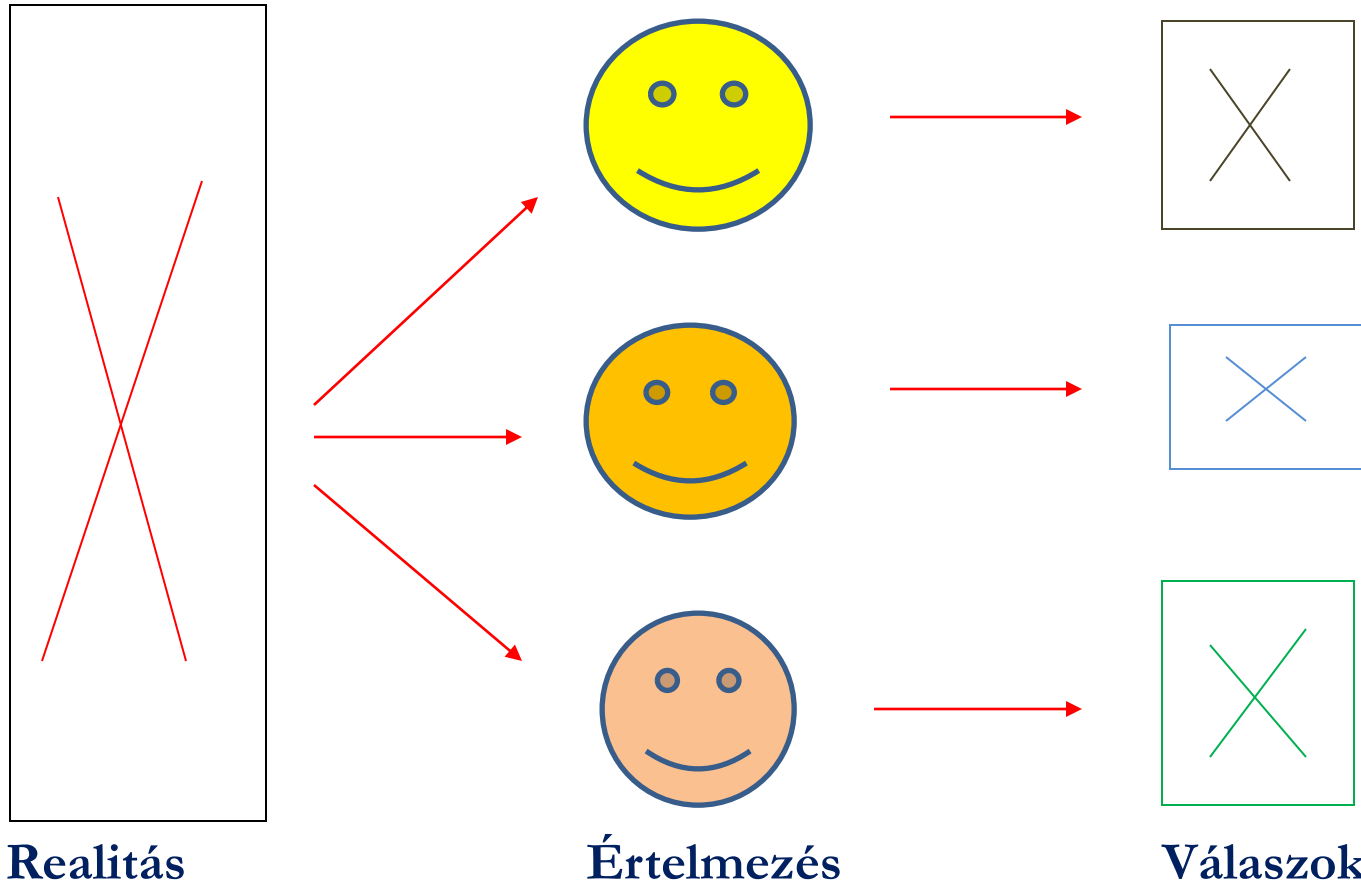
## A konfliktusok szerepe a személyiségfejlődésben

- Erikson (1991) – az ember fejlődése szakaszokban történik.
- Minden fejlődési szakasznak megvan a maga alapellentmondása, konfliktusa.
- A konfliktusok megoldása során érik, alakul, fejlődik a személyiség.





# A realitás és a valóságélmény





- Minden pillanatban konfliktusban lehetünk eltérő valóságélményeink miatt.
- Folyamatosan szubjektívek vagyunk, mert a saját valóságélményünkben gondolkodunk
- Gyakrabban vagyunk előítéletesek, mint gondolnánk. Az előítéletek részei a valóságélményeinknek.

**Ennek tudatában képesek lehetünk a korrekcióra, toleranciára, a nagyobb mértékű elfogadásra (akár a feltétel nélkül is)**



# A konfliktuskezelés axiómái

1. Minden változást konfliktus készít elő, vezet be.
2. Minden fejlődés alapja a helyesen megoldott konfliktus
3. A konfliktusoknak mélyebben lehetnek a gyökerei, mint aminek tudatában vagyunk és a megoldásuk messzebbre mutatnak, mint amit képesek vagyunk előre belátni.
4. Hinni kell abban, hogy a konfliktusokat képesek vagyunk kezelni, mert csak így szerezhethetünk bizonyosságot arról, hogy képesek vagyunk-e erre vagy sem.
5. A konfliktus kezelésének sikeres alapja az önismeretünk színvonala, és az önfogadásunk mértéke.



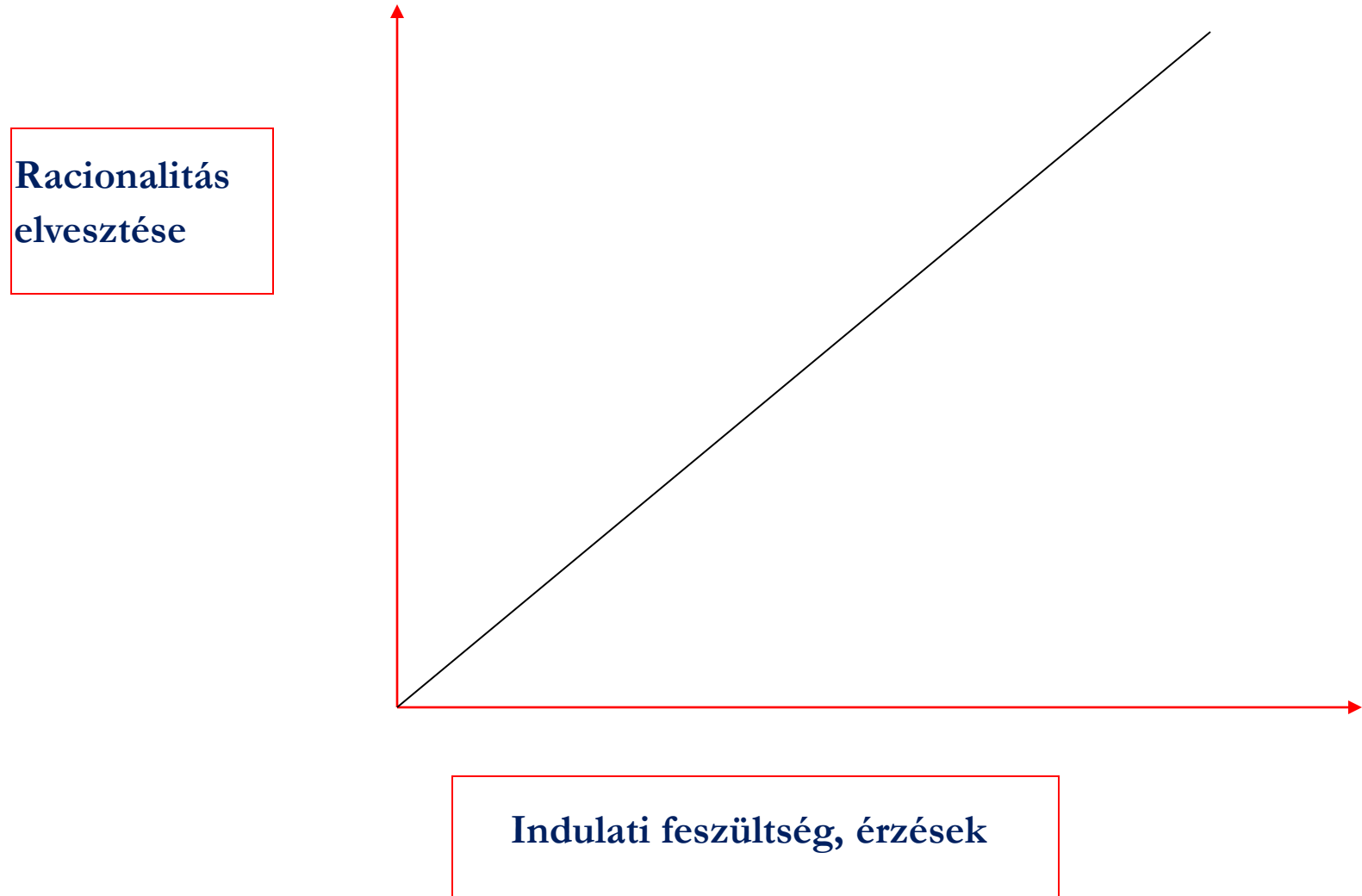
6. Ha szeretni tudjuk a másságot és el tudjuk fogadni a véleménykülönbséget, akkor készen állunk a konfliktusok kezelésére.
7. A konfliktus valamennyi szereplője a maga terhét érzi a súlyosabbnak, veszteségeit nagyobbbnak.
8. Bármennyire is értelmetlennek látszik egy álláspont, mégis jó célt igyekszik szolgálni az adott félnek, és valószínű, hogy csak mi nem találunk rá egy jó értelmezést.
9. Az eltérő megközelítési kísérletek csupán arról szólnak, hogy mennyire gazdagok vagyunk az elképzelésekben és cselekvésekben.
10. Ha nem értünk valamiben egyet, akkor lehet, hogy csak arról van szó, hogy nem értettük meg egymást pontosan



11. **Kötődés és párbeszéd a konfliktussal szemben. Ahol van kötődés az emberek között, ott antagonisztikus konfliktus nem alakul ki, mivel a kötődés fontosabb, mint a konfliktus fenntartása.**
12. **Amikor nem tapasztalunk konfliktust, nem biztos, hogy nincs véleménykülönbség.**
13. **Lehetnek olyan konfliktusok, amelyek csak bennünk léteznek.**
14. **A végleges megoldáshoz kell a résztvevők akarata a rendezésre szociális és pszichológiai szinten is.**



# Az indulatok és a racionalitás





# A konfliktusok lehetséges okai

- Kommunikációs félreértés (80%), kommunikációs zavar
- Információ hiány
- Nem tudatosult előítéletek (ellenszenv)
- Eltérő kulturális értékek és szabályok, eltérő ambíciók
- Érdekkülönbség (verseny, célok különbözősége)
- Vita
- Szerepkülönbségek
- Szervezeti, strukturális különbségek
- Territórium sérelme



## A konfliktusok funkciói

- **Konstruktív**
  - ✓ gazdagítja az egyén önismeretét
  - ✓ javítja szociometriai státuszát
  - ✓ minőségileg magasabb szintre emeli az adott kapcsolatot
  - ✓ növeli a csoport kohézióját
  - ✓ elavult struktúrák lebontására ösztönöz
  - ✓ megalapozza a felek együttműködését
  - ✓ segíti a félreértések tisztázását
- **Destruktív**
  - ✓ diszfunkcionális
  - ✓ negatív következményeket vált ki
    - aláássa az önbizalmat
    - megrontja a kapcsolatot
    - szétzilálja a csoportot
    - erőszakhoz, káoszhoz vezet

**A pedagógiai folyamat során valamennyi konfliktus hasznosítható!**



# Az intézményi gyakorlatban



- manifesztálódnak az akut vagy idült ellentétek **(kommunikációs funkció)**
- felhívják a figyelmet a rejtett feszültségekre, prognosztizálható problémákra **(jelző, eredményvizsgálati funkció)**
- ráirányítják a figyelmet a hibás intézkedésekre, pedagógiai tévedésekre, hamis ítéletekre **(önismereti funkció)**
- lehetőséget ad a szociális tanulásra, a szociális képességek (empátia, tolerancia, kommunikációs, kooperációs, problémamegoldó készség és képesség) tudatos és spontán fejlesztésére **(képességfejlesztő funkció)**
- lehetőséget ad a konfliktuskezelési technikák megismerésére, gyakorlására **(metodikai funkció)**
- a demokrácia működtetése során fellépő konfliktusok vállalása, kezelése során mód nyílik az állampolgári képességek megalapozására **(szociális funkció)**

# Konfliktusok a köznevelési intézményekben



Az intézményi tevékenység az intézményben együtt dolgozó, tanuló felnőttek és gyermekek interakciójában valósul meg.

A gyermekek számára a legfontosabb fejlesztő erő az az emberi környezet, kapcsolatrendszer, amelyben él, amelyhez érzelmileg kötődik.

- Intrapersonális konfliktusok – egyénen belül – szerepkonfliktus
- Interperszonális konfliktus – személyek között
- ✓ **pedagógus – pedagógus** (vezetővel és/vagy azonos szinten álló kollégával, vagy csoporttal)
- ✓ **pedagógus – diák** (egyéni/csoportos)
- ✓ **pedagógus – szülő**
- ✓ **diák – diák**
- ✓ **szülő – szülő**
- ✓ **szülő - nem saját gyermekkel**

A konfliktusok egy része az intézmény működéséből ered – **szervezet** (formális oldal) és a **kiscsoport** (informális oldal) ütközése.



# Az intézményi konfliktusok értelmezési kerete

Az intézményi konfliktusoknak 3 lényeges meghatározó eleme van:

1. a személyiség
2. család
3. az intézmény

**Az intézmény céljai:**

**Elsődleges cél** - ismeretátadás, értékközvetítés, személyiségformálás

**Másodlagos cél** - lehetőséget teremtsen a tanulók kortársi szocializációjának – **másodlagos szocializáció**

## Az intézményi konfliktusok kialakulásának feltételei



- Versengő légkör, a kooperáció gyengesége
- Barátságtalan és bizalmatlan légkör
- Az érzelmek kifejezésének lehetősége
- A konfliktus-megoldó képesség gyengesége
- A tanári hatalom nem megfelelő használata
- A kommunikációs képességek gyengesége



# A pedagógus szerepe az intézményi konfliktusokban

- kiváltó
- a másik fél által létrehozott helyzetre aktívan reagáló
- a helyzetet passzívan elszenvedő



# A konfliktusok lehetséges kimenetelei

- **Az egyik fél nyer a konfliktuson, a másik veszít**  
**győztes – vesztes megoldás**  
a vesztes a későbbiekben „mindenáron” győzni akar
- **Mindkét fél nyer a konfliktuson**  
**nyertes – nyertes megoldás**  
mindketten elégedettek (nem feltétlenül jelent azonos arányú győzelmet)
- **Mindkét fél veszít a konfliktuson** („dögöljön meg a szomszéd lova is”)  
**vesztes – vesztes megoldás**  
mindkét fél elégedetlen



## A konfliktuskezelés alapszükségei

- értő figyelem
- alkotó gondolkodás
- világos, őszinte én-üzenetek
- másik igényeinek, szükségleteinek tiszteletben tartása
- bizalom a másokban
- bizalom a sikerekben
- új iránti nyitottság
- állhatatosság (akkor is menni előre, amikor már alábbhagy a lendület)
- rossz megoldások elutasítása
- nyertes-vesztes módszerre való visszatérés kizárása
- **IDŐ**



## A konfliktusmegoldás hat lépése ( „nincs vesztes” a folyamatban)

1. meghatározni mi a konfliktus
2. alternatív megoldások keresése
3. alternatívák közös értékelése (másik fél bevonása)
4. döntéshozatal (minden kis egyetértést, döntést rögzíteni kell, mert ezzel elindul az elköteleződés az együttműködés irányába)
5. döntés végrehajtása (ki, mit, mikor...)
6. megoldás figyelemmel kísérése, utólagos értékelése



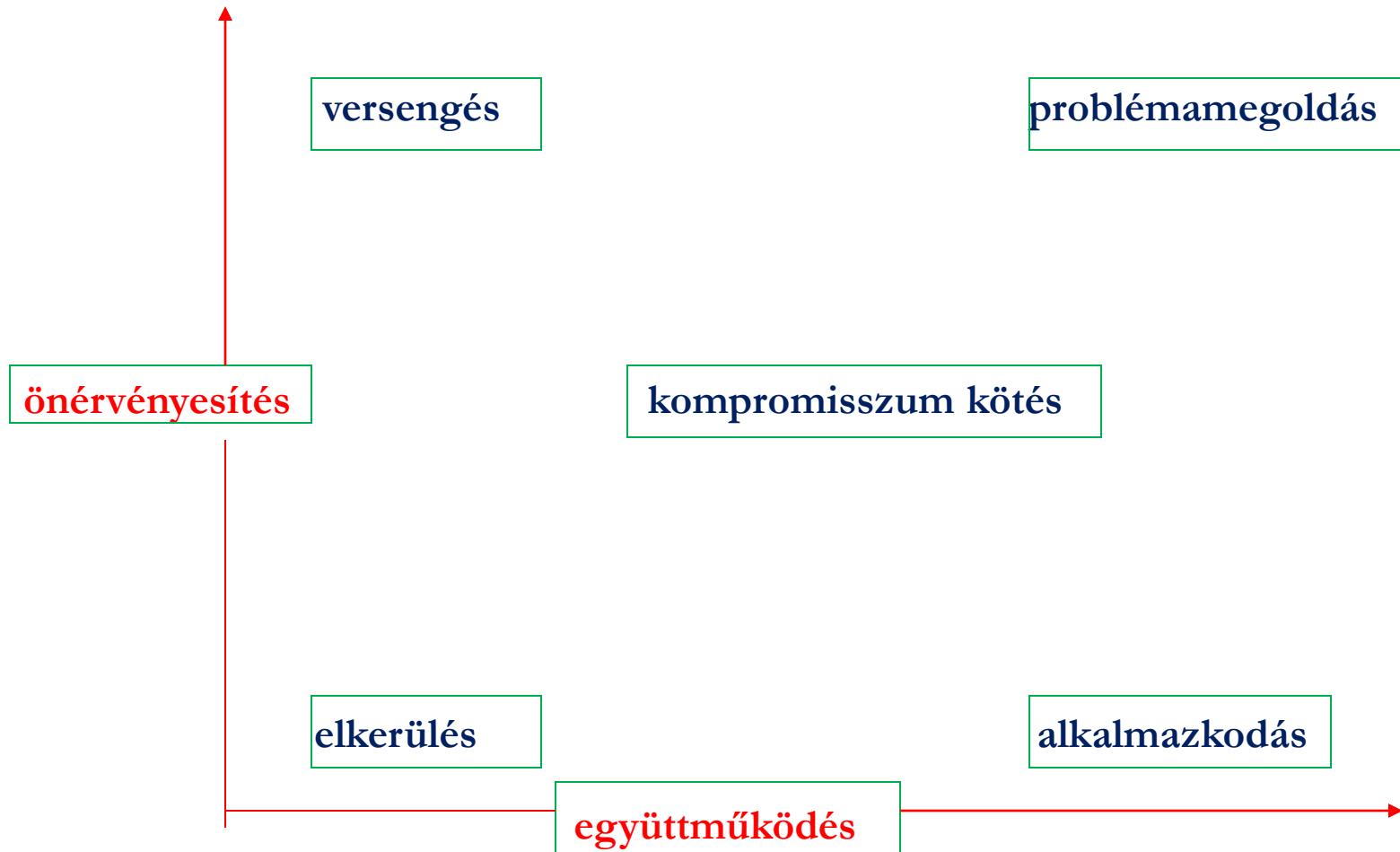


## A konfliktuskezelés folyamata

- konfliktus észlelése
- lokalizálása
- meghatározása
- döntés a konfliktus feldolgozására
- konfliktus beismerése
- érzések tisztázása
- tisztázás, hogy belső vagy külső megoldást igényel
- igények nyílt közlése
- tárgyalásos megoldás keresése, fenntartása
- megerősítés



# A konfliktuskezelés öt módja





# Konfliktuskezelés módjai

## 1. Versengés (rivalizálás) – önérvényesítő és nem együttműködő

Hatalomorientált eljárás – az egyén a saját szándékait érvényesíti a másik rovására.  
Bármilyen befolyásolási mód – nem köt kompromisszumot.

### Jellemző mondatok:

- ✓ Nem változtatok a véleményemen...
- ✓ Hogy elég világos legyek...
- ✓ Biztos vagyok abban, hogy...
- ✓ Tedd, amit mondtam...
- ✓ Ezt én tudom a legjobban, úgyhogy...

### Mikor hasznosabb, mint a többi?

- ✓ Vészhelyzetben – gyors, határozott cselekvésre van szükség...
- ✓ Súlyos problémák népszerűtlen megoldásokat igényelnek...
- ✓ Önvédelemre van szükség olyanokkal szemben, akik visszaélnék a nem versengő viselkedés nyújtotta előnyökkel...



# Konfliktuskezelés módjai

## 2. Alkalmazkodás (elsimítás) – együttműködő és nem önérvényesítő

A verseny ellentéte. Részben vagy egészben lemond a saját szándékáról, hogy a másik szándékai érvényesüljenek.. Önfeláldozás.

### Jellemző mondatok:

- ✓ Én is így gondoltam...
- ✓ Egyetértetek...
- ✓ Kész vagyok elfogadni...
- ✓ Úgy teszek, ahogy mondod...
- ✓ Nem akarom, hogy megbántódj...

### Mikor hasznosabb, mint a többi?

- ✓ Belátjuk, hogy tévedtünk...
- ✓ A probléma fontosabb a másik számára, mint a mi számunkra...
- ✓ A csoportnak megengedhető, hogy kísérletezzen és tanuljon a saját hibáiból...
- ✓ A versengés folytatása ártana a helyzetünknek, mert vesztesek vagyunk...
- ✓ Ha különösen fontos a harmónia megőrzése és a szakítás elkerülése...



# Konfliktuskezelés módjai

## 3. Elkerülés (visszahúzódás) – nem önérvényesítő és nem együttműködő

Kitérés a helyzetből – diplomatikus, elhalasztás, visszahúzódás.

### Jellemző mondatok:

- ✓ Ezért nem vállalom a felelősséget...
- ✓ Jobb lenne, ha ezt most nem vitatnánk meg...
- ✓ Térjünk vissza erre később...
- ✓ Nincs véleményem...
- ✓ Nem akarok ehhez hozzászólni

### Mikor hasznosabb, mint a többi?

- ✓ A probléma átmeneti, vagy kevésbé fontos...
- ✓ Mások hatékonyabban meg tudják oldani a konfliktust...
- ✓ Nem látunk esélyt arra, hogy szándékaink érvényesüljenek...
- ✓ A konfrontációval járó kár nagyobb, mint a konfliktus megoldásának előnyei...
- ✓ Egy alapvető probléma melléktermékével van dolgunk...
- ✓ A további információk gyűjtése több előnnyel jár, mint az azonnali döntés...

# Konfliktuskezelés módjai



**4. Kompromisszumkeresés** (osztózás a várható kimenetben) – átmenet az önérvényesítés és együttműködés között

Középút a versengés és az alkalmazkodás között.

## Jellemző mondatok:

- ✓ Gyorsan találjunk megoldást...
- ✓ Én engedek ebben, te engedsz abban...
- ✓ Találjunk megoldást félúton...
- ✓ Felejtsük el, ami szétválaszt minket...
- ✓ Hajlandó vagyok... ha hajlandó vagy...

## Mikor hasznosabb, mint a többi?

- ✓ Gyors döntésre van szükség...
- ✓ A problémamegoldás vagy a versengés nem jár sikerrel...
- ✓ A célok egyformán fontosak a résztvevők számára, de nem érnek meg egy esetleges szakítást...

# Konfliktuskezelés módjai



## 5. Problémamegoldás – önérvényesítő és együttműködő

Az elkerülés ellentéte. A másikkal együttműködve olyan megoldás keresése, amely mindkét fél szándékainak megfelel.

### Jellemző mondatok:

- ✓ Fogjunk hozzá közösen...
- ✓ Miben értünk egyet?...
- ✓ Miben különbözik a véleményünk?...
- ✓ Ez a véleményem... és a tiéd?...
- ✓ Hogyan oldhatnánk meg?...
- ✓ Keressünk közös kiindulási alapot...

### Mikor hasznosabb, mint a többi?

- ✓ Mindkét fél felfogása túlságosan fontos ahhoz, hogy kompromisszumos megoldás szülessen...
- ✓ A cél tanulni másoktól...
- ✓ A döntés erős elkötelezettséget igényel...



# A konfliktus megoldások időbelisége

## 1. Rövid távú

- Kényszer (addig tart, amíg ott a kényszerítő)
- Halogató
- Meggyőzés (hosszú idő kell)
- Megvásárlás
- Koalíciók alkotása (megerősödés után ellenünk fordulhat)
- Döntőbíráskodás
- Rábeszélés

## 2. Hosszabb távú

- Átadás a felettesnek, fellebbvitel
- Közvetítés
- Nyílt verseny
- Munkacsoportok átszervezése
- Konfrontáció (szembesítés)





# Nyolc elv a nehezen nevelhető fiatalok pedagógiájához

1. Ott fejlessz, ahol tart és hajlandó is valamit nyújtani. Ne a rossz, negatív tulajdonságait kritizáld, az átélt pozitívumokat ragadd ki.
2. Dolgozz vele ismert, kedvelt gyakorlati területen és tevékenységekben.
3. Normalizáld a fiatalok kapcsolatait környezetéhez és feléd, mint segítőjéhez.
4. Hangsúlyozd csoporton belül a fiatalok egymás közti kapcsolatépítését ahelyett, hogy állandóan a gyerekkorukban vájkálnál. (kortárs a legjobb gyógyír)
5. Hangsúlyozd a szabadidő, az alternatívák fontosságát, ne mindig a kötelességtudatról, rendről beszélj.
6. Kínáld fel számára, hogy sikerélményeket gyűjtsön, ezekre építhessen, így természetes úton kezelni tudja problémáját ahelyett, hogy problémáiról faggatod
7. Adjál neki lehetőséget arra, hogy megtanuljon célirányosan tervezni, felelősséget vállalni tetteiért, ahelyett hogy tárgyként irányítanád.
8. A gyengébb visszahúzódó fiatalokat se felejtse ki a közös munkából, ahelyett hogy mindig a sztárokat emelnéd ki.

# Önéletrajz öt rövid fejezetben



## Első fejezet

Megyek az utcán.  
A járdán mély gödör.  
Beleesem.  
Elvesztem... Tehetetlen vagyok.  
Nem az én hibám.

## Második fejezet

Megyek ugyanazon az utcán.  
A járdán mély gödör.  
Úgy teszek, mintha észre sem venném.  
Megint beleesem.  
Alig hiszem el, hogy újra itt vagyok.  
De nem tehetek róla.  
Még most is sokáig tart, mire kimászom.

## Harmadik fejezet

Megyek ugyanazon az utcán.  
A járdán mély gödör.  
Látom.  
Beleesem... amolyan megszokás...pedig számítottam rá.  
Tudom hol vagyok.  
Az én hibám.  
Azonnal kimászom.

## Negyedik fejezet

Megyek ugyanazon az utcán.  
A járdán mély gödör.  
Megkerülöm.

## Ötödik fejezet

MÁSIK UTCÁN MEGYEK.



**Köszönöm a megtisztelő figyelmet!**



[www.jozsefistvan.hu](http://www.jozsefistvan.hu)

Dr. József István PhD okl. szakpszichológus