

SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM
JUHÁSZ GYULA PEDAGÓGUSKÉPZŐ KAR
Alkalmazott Pedagógia és Pszichológia Tanszék

Csomortáni D. Zoltán

**KONFLIKTUSKEZELÉS AZ
ÓVODÁBAN**

*Oktatási segédanyag a Gyakorlatvezető mentor szakirányú
továbbképzési szakhoz
TÁMOP 4.1.2*

**Szeged
2011.**

TALR TALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS.....	3
ELMÉLETI HÁTTÉR	3
A KONFLIKTUS FOGALMA	3
KONFLIKTUSOK TÍPUSAI	4
A KISGYERMEKKORI KONFLIKTUSOK FEJLŐDÉSLÉLEKTANI HÁTTÉRÉRŐL.....	5
A NEVELŐI KÖRNYEZET SPECIÁLIS SZEREPE A KISGYERMEKKORI KONFLIKTUSOK MEGOLDÁSÁBAN.....	7
KONFLIKTUSMEGOLDÁSI TECHNIKÁK.....	8
<i>Általános kérdések.....</i>	<i>8</i>
<i>A konfliktus kezelésének öt módja.....</i>	<i>8</i>
<i>A konfliktus megoldásának lehetséges lépései.....</i>	<i>9</i>
<i>Az erőszakmentesség elve</i>	<i>10</i>
KONFLIKTUSHELYZETEK AZ OKTATÁSI INTÉZMÉNYBEN.....	10
AZ ÓVODÁS GYERMEK KÖZVETLEN KONFLIKTUSAI	10
<i>Gyermek-gyermek konfliktusok.....</i>	<i>10</i>
<i>Dolgozó-gyermek konfliktusok.....</i>	<i>10</i>
<i>Szülő-gyermek konfliktusok.....</i>	<i>11</i>
FELNŐTT-FELNŐTT KONFLIKTUSOK	11
<i>Konfliktushelyzetek kezelése a személyzet szintjén.....</i>	<i>11</i>
<i>Szülő-dolgozó konfliktusok kezelése</i>	<i>11</i>
<i>Szülő-szülő konfliktusok.....</i>	<i>12</i>
SPECIÁLIS ESZKÖZÖK AZ ÓVODÁSKORÚ GYERMEKEKET ÉRINTŐ KONFLIKTUSOK NEGATÍV HATÁSAINAK ENYHÍTÉSÉRE	12
ÁLTALÁNOS MENTÁLHIGIÉNÉS SZEMPONTOK	12
NÉHÁNY SPECIÁLIS KONFLIKTUSKEZELŐ ESZKÖZ	13
IRODALOMJEGYZÉK	14

Bevezetés

Jelen tanulmányunkban az óvodában felmerülő konfliktushelyzetek kialakulásáról és kezelési lehetőségeiről nyújtunk rövid körképet leendő óvodapedagógusok és mentoraik számára. Reményeink szerint olyan összefoglaló művet adunk olvasóink kezébe, ami a témában megjelent szakirodalom tiszta forrásaiból merítve gyakorlatias segítséget jelenthet majd a kezdő pedagógusok és segítők munkájában.

Az óvodai konfliktusokat először általánosabb elméleti kiindulásból közelítettük meg, részletezve típusaikat, fejlődélelektani hátterüket, tudományos érvényű megoldási lépéseiket. A tanulmány második részében pedig a konfliktusok tipikusan óvodai jelenségeit tárgyaljuk az óvoda, mint sajátos szervezetpszichológiai rendszer szempontjából. Két nagy konfliktuscsoportot ölel fel szemléletmódunk: az elsőben a gyermekeket közvetlenül érintő, a másodikban pedig a felnőttek között kialakuló, a gyermekekre közvetve ható feszültségek kaptak helyet. A segédlet utolsó részében pedig azokat a specifikus eszközöket vesszük sorra, amelyek az óvodáskorúakat érintő konfliktushelyzetek negatív hatásait hivatottak enyhíteni.

A téma relevanciáját nem lehet eléggé hangsúlyozni, hiszen a családok széthullása egyre jellemzőbb, kevesebb a megértés, a tolerancia, felerősödött a türelmetlenség, az idegesség. Az értékek, és különösen a pedagógiai értékek devalválódása erősen kihat a szülő-gyermek kapcsolatra. A statisztikai adatok szerint nő a magatartászavarokkal, egészségkárosodással, fejlődési lemaradással küszködő gyermekek aránya, a gyermekek mentálhigiénés státusza gyakran nem megfelelő. A felnőttek és ennek következtében gyakran a gyermekek is nehezen fogadják el a másságot, előítéleteink megnehezítik a mindennapi konstruktív együttélés lehetőségeit (Puky, 2003).

Az óvodák formáinak divezitása, szakmai önállóságuk elviekben lehetőséget teremt a konfliktushelyzetek változatos megoldásmódjainak kidolgozására, de a gyakorlatban a sokszínűségekre való felkészületlenség, az eszközök ismeretének hiánya, az elégtelen intézményi és interperszonális kommunikáció további konfliktusokat hoz létre.

Dolgozatunkkal azt szeretnénk erősíteni, hogy a kisgyermekekkel foglalkozó szakemberek szakmai lehetőségeik széles tárházára ne teherként, hanem konfliktusfeldolgozó készségeik kreatív forrására tekintsenek, pedagógiai eszközeiket kompetens módon használó szakemberekként hatékony példával szolgáljanak a rájuk bízott gyermekek, valamint szüleik számára.

Elméleti háttér

A konfliktus fogalma

„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. Állapcájunk 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) összezsap, 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).

A konfliktus viszont nem csak negatív hozadékkal járhat, ezért kettős természetűnek tartják. Erikson és Dahrendorf elméletében megjelenik a konfliktus pozitív oldala, a belőle eredő változási lehetőség, fejlődési potenciál. Ennek kulctényezője a konfliktus optimális megoldása. Rossz megoldás, elhúzódó konfliktus esetén krízisről beszélhetünk, melynek beláthatatlan következményei lehetnek mind az egyén, mind az érintett közösség szempontjából (Csepeli, 1997).

A konfliktus a mindennapi élet, része, minden életkorban és élethelyzetben megjelenhet, ezért nem kiküszöbölésére, hanem megelőzésére és hatékony kezelésére kell készenálljunk. 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.

A konfliktus során megjelenő indulatok és érzelmek hevessége, intenzitása, jellege nem feltétlenül van arányban az adott konfliktus valódi súlyával, hanem a következő tényezőktől függ (Csepeli, 1997):

- a konfliktus hordozójának személyiségétől, aktuális mentálhigiénés állapotától, közvetlen környezetétől;
- az egymással szembekerülők kapcsolatának a minőségétől (jól ismerik-e egymást, rokon- vagy ellenszenv kapcsolja-e össze őket, alá- vagy mellérendelésen alapuló-e a kapcsolatuk).

A konfliktus jelei megjelenhetnek az egyén szintjén (feszültség, hangulatromlás, teljesítményromlás, bizonytalanság, munkakedv csökkenése) és a csoportdinamika szintjén (kommunikációs zavar, klikkesedés, viták, veszekedések fellángolása, a munka hatékonyságának csökkenése, munkamorál lazulása) (Csepeli, 1997).

A konfliktushelyzetet erőteljesen befolyásolja a benne résztvevő egyének konfliktuskezeléshez használt stílusa (Cseh-Szombathy, 1995):

- a versengő vagy önérvényesítő stílus, vagyis hogy az érintett személy mennyire törekszik a saját szándékainak érvényesítésére, erősíti a konfliktushelyzetet;
- az együttműködő stílus, azaz hogy az egyik fél mennyire veszi figyelembe a másik szempontjait, érdekeit, általában csökkenti a konfliktus intenzitását.

Konfliktusok típusai

Első megközelítésben a konfliktusok megkülönböztethetők az indítékok alapján (Mastenbrock):

- instrumentális: amikor az egyének szerepei és felhasználható eszközei kerülnek ellentétbe;
- társas-érzelmi: ennek központi elemei az egyének rokonszenv-ellenszenv választásai;
- hatalmi-függőségi: egy szervezetben elfoglalt hely és a vágyott pozíció eltérései okozzák.

Motivációs konfliktusról akkor beszélünk, hogyha, a kívánt cél elérése valamilyen akadályba ütközik, ez frusztrációt okoz. Ennek lehet külső vagy belső oka.

Hatása szerint lehet:

- konstruktív konfliktus (tisztességes verseny): lehetetlenné teszi a szociális rendszer stagnálását, a változást segíti elő, energiákat szabadít fel, és serkenti a kísérletezést, a cselekvési alternatívák jobb kiválasztását. Az egyének személyiségét, önismeretét javítja, formálja, fokozza kreativitásukat;
- destruktív konfliktus (tisztességtelen versenyhelyzet): a verseny egyenlőtlen felek között zajlik (strukturális szempontból egyik fél esélytelen a másikkal szemben), amikor

alacsony az egyetértés a követendő szabályokat illetően, és a felek kevésbé bíznak abban, hogy kölcsönösen betartják a szabályokat. A résztvevők jellemvonásait negatívan befojásolja, elszigeteli őket egymástól.

Tartalom szerint (Kissné, 2006):

- **Értékkonfliktus:** konfliktus alakul ki, ha az emberek a szerepükhöz tartozó értékekben nem értenek egyet, vagy ha értékeiket egymásra aktrják kényszeríteni.
- **Érdek- és szükségletkonfliktus:** javak megszerzése a cél, erőforrások szűkössége, a szükségletek kielégítése a másik kárára történhet csak meg. A konfliktusok ezen csoportja inkább hasonló szerepű egyének szintjén jelenik meg (pedagógus-pedagógus, gyermek-gyermek). Gyermekeknél fontos megemlíteni, hogy a biológiai szükségletek kielégíthetlensége konfliktusok és agersszió forrása lehet mind a pedagógus-gyerek, mind a gyerek-gyerek kapcsolatokban (Kissné, 2006);
- **Strukturális:** szabályozásbeli tényezők okozzák, szervezeti struktúra, nem megfelelő döntési kör.

Megjelenésük szerint beszélhetünk (Kissné, 2006):

- **Nyílt és rejtett reakciókról:** ez arra utal, mennyire jelenik meg a felszínen az adott konfliktus (ismétlődő veszekedés, vita, stb.) A látható, nyílt konfliktusszakasz nem feltétlenül hordozza az összecsapás lényegét. Ezért meg kell ismerni az előzményeket, az okokat, és mérlegelni a lehetséges következményeket. A rejtett konfliktus oka lehet például: gyerekek közötti feszültség, nézeteltérés lebecsülése; a konfliktusvállalás hagyományának hiánya az intézményen belül; nem megfelelő kommunikációs helyzet, vagy kommunikációs zavar a felek között.
- **Tudatos és tudattalan konfliktusokról:** ez arra utal, hogy az egyén számára mennyire átélhetőek negatív érzéseinek, frusztrációinak valódi okai, mennyire tartja tudatos kontroll alatt ezek kifejeződéseit.

Szereplők szerint (Kissné, 2006):

- **Intrapszichikus:** egyéni belüli konfliktusról akkor beszélünk, amikor a személynek egymással összeegyeztethetetlen, egymást kölcsönösen kizáró célok, viselkedésmódok, cselekvések között kell választania.
- **Interperszonális:** személyek közötti konfliktusok személyek és személyes kapcsolatban lévő szűkebb csoportok között alakulnak ki (egyen-egyen, egyén-csoport, egyén-intézmény, csoport-csoport, csoport-intézmény, intézmény-intézmény) (Kissné, 2006);
- **Kétszemélyes:** ha a konfliktus két személyre korlátozódik, ez a leggyakoribb forma;
- **Társas dilemma:** a személy érdeke a csoport érdekével ütközik;
- **Társadalmi konfliktus:** a társadalom különböző csoportjai, nemzetek közti konfliktusok (erős hatással van az intraperszonális és interperszonális konfliktusokra).

Gyakoriság és jelentőség alapján elmondható, hogy a kétszemélyes konfliktusok kitüntetett helyzetben vannak. Ezek a helyzetek kölcsönös függőségi állapotban jönnek létre: az egyik személy céljai függenek a másiktól, amit az egyik ember csinál, az kihat a másikra is. Kétszemélyes konfliktusok esetén a felek érdekei nem érvényesülhetnek egyszerre, a döntési helyzetek meghatározzák a felek nyereségeit. Pszichológiai nyomás jön létre, mely dilemmákat eredményez (önérdek vs. közérdek; bízni vs. nem bízni, kooperálni vs. versengeni) (Kissné, 2006).

A kisgyermekkori konfliktusok fejlődéslélektani hátteréről

A szociális készségek gyermekkorban fokozatosan fejlődnek ki és az életünk során ennek a területnek a kialakulása tart legtovább (Hegyi, 2002). A csecsemőkori szociális automatizmusoktól az interszubjektív gondozóval megélt kezdetein, a nyelv és a kommunikáció egyre komplexebb felhasználásán, az agresszivitás, a proszocialitás, az érzelmi szabályozás fejlődésén, a szabályok megértésén és alkalmazásán keresztül a gyermeki csoportok dinamikájának kibontakozásáig a gyermekek hatalmas utat járnak be (Cole és Cole, 1998).

Mérei Ferenc a társas kapcsolatok alábbi fejlődési formáit különbözteti meg 3,5 éves kortól 6,5 éves korig (Mérei és Binét, 1970):

- Együttlét. (egy helyen vannak)
- Együttlétség. (egyforma cselekvést végeznek)
- Tárgy körüli összeverődés.
- Összedolgozás. (szerepek nélkül)
- Tagolódás. (szereposztásos tevékenység)

Ezek a kapcsolati formák a gyermekek szociabilitásának fokozatos fejlődését tükrözik.

A fejlődélméleteken belül Erikson az, aki a fejlődés konfliktusháttérét a legrészletesebben kibontotta. Szerinte az ember fejlődése szakaszokban történik, és minden szakasznak megvan a rá jellemző alapkonfliktusa: 0-2 év (csecsemőkor): bizalom-bizalmatlanság; 2-3 éves kor (kisgyermekkor): függés és önállóság; 3-5 éves kor (óvodáskor): büntudat és kezdeményezés; 6-11 éves kor (kisiskoláskor): teljesítmény; 12-20 éves kor (serdülőkor): identitás; 20-40 éves kor (fiatal felnőttkor): intimitás; 40-60 éves kor (felnőttkor): generativitás és stagnálás; 60 éves kor után (időskor): integritás és kétségbeesés (Cole és Cole, 1998).

Az óvodai konfliktusok kialakulása gyakran a gyermekek szociális fejlettségének, kapcsolatteremtő készségeinek hiányosságából adódnak. Ezek a hiányosságok, sérülékenységek a következők lehetnek (Cole és Cole, 1998; Hegyi, 2002):

- Zárkózottság – kommunikációs nehézség;
- Szorongás – szomatikus tünetek;
- Felfületeség – alkalmazkodási nehézségek, fogyasztói kultúra preferálása;
- Magatartási, beilleszkedési nehézség – organikus háttér, kedvezőtlen óvodai tapasztalatok, gyakori környezet- és lakhelyváltás, szülők túlhajtott életmódja;
- Közösségi tapasztalatok hiánya – túlzott alárendelődés, érzelmek inadekvát kifejezése;
- Kompromisszumkészség hiánya - kívülről kapott helyzeteket nehezen fogadja el, túlzottan ragaszkodik saját elképzeléseihez

A szocializáció fokozatos fejlődését a következő fázisok mutatják (Hegyi, 2002):

- alkalmazkodás az adott környezethez, annak alapvető szabályaihoz;
- a közös tevékenység, a társ jelenlétének igénye
- az adott társas helyzet szabta viselkedés kontrollja (késleltetés, a másik igényeinek figyelembe vétele, kölcsönös elfogadás, tolerancia)
- a negatív érzelmek kifejezésének, a saját érdekek kifejezésének szocializáltabb formái

Az óvodáskorú gyermekek a következő szociális készségeket fejlesztik ki magukban (Cole és Cole, 1998):

- Kapcsolatteremtési megfelelés készség;
- Empátiás és identifikációs készség;
- Kocparációs készség;
- Altruizmuskészség;

- Rivalizációs készség;
- Kommunikációs készség;
- Konfliktus megoldó készség.

A konfliktus megoldó készség a sikeres társas kapcsolataink, eredményes cselekedeteink és kiegyensúlyozott lelkivilágunk egyik fő pillére. Lényege, hogy az emberek közti nézeteltérések elsimításában képesek legyünk közösen olyan megoldást találni, amely mindegyik félnek jó, amelyben mindenki ad némi engedményt saját elképzeléséből, miközben nem mond le igazi céljáról. E folyamatban senki nem lesz vesztes, a személyiségek sértetlensége megmarad, miközben a kis lépések taktikája valósul meg (Cseh-Szombathy, 1995).

Az egykorúak társasága megváltoztatja a gyermek magatartását. Egyrészt fejleszti a mások iránti érdeklődést, segítőkészséget, proszocialitást, másrészt lehetőséget ad a versengésre. Ez természetesen összeütközésekre ad alkalmat. A gyerekek meg kell szoknia, hogy ő csak egy kis része az egésznek, melyhez alkalmazkodnia kell. A társas magatartás alapjait is a családi körben kialakított közösségi viselkedés szokások teremtik meg. Az óvodai nevelés indirekt módon hozzájárul ahhoz, hogy a nagycsoportos korú gyermekek elérjék a megfelelő szociális érettséget, ami elengedhetetlen a kiegyensúlyozott iskolai teljesítményhez. Ennek jellemzői (Hegyi, 2002):

- A kapcsolatteremtés képessége – új kapcsolat kialakításának gördülékenysége;
- A gyermek társas, közösségi aktivitása – védi a kisebbeket, szívesen vesz részt közös játékokban, kölesönadja a játékát, örül mások sikerének;
- Csoportalakítási képesség – jól érzi magát a közösségben, vonzza magához a társakat, játékcsoportot szervez;
- Irányíthatóság – elfogadja, végrehajtja az utasításokat, örül a feladatoknak, büszke, ha egy csapat tagja lehet;
- Terhelhetőség – tud koncentrálni, van önuralma, fékezi indulatait, jól tűri a kudarcokat, képes a nehézségek leküzdésére;
- Érzelemi kiegyensúlyozottság – kisebb frusztrációk esetén is megőrzi pozitív irányultságát, nem veszti el motivációját, pozitív önértékelését (Cole és Cole, 1998).

A nevelői környezet speciális szerepe a kisgyermekkorú konfliktusok megoldásában

A szülőknek és az óvodapedagógusoknak a gyermekek fejlődéslélektani tulajdonságai miatt hatalmas felelősségük van a szociális készségek kifejlődésének segítésében. A felnőttek példája modellkövetés útján a gyermekek megoldási repertoárját gazdagítja. A fejletlen szocialitás miatt kialakuló feszültségeket a felnőtteknek kell megoldaniuk oly módon, hogy az adott fejlődési szinten a gyermek vagy a gyermekcsoport a legtöbbet profitálhassa belőle (Horváth-Szabó, 1997).

A felnőttek szerepéről fontos megjegyezni azt, hogy (Horváth-Szabó, 1997):

- nem szabad gyermekeink helyett minden problémát megoldani, fontos a saját tapasztalatok megszerzése;
- nem szabad szabadjára engedni az összeütközéseket, mert rossz megoldási módok rögzülhetnek;
- főlegesen ne avatkozzanak bele azok rendezésébe, mert ez a felnőtt megoldásaitól való függést eredményezheti;
- ne biztosítsanak maximális konfliktusmentes életet, mert a gyermekek az életbe kilépve felkészületlenek lesznek a rájuk leselkedő mindennapi veszélyekkel szemben és

védekezési képtelenségük folytán olyan pszichés károkat, szerezhetnek, amelyek egész életükben elkísérik őket.

A konfliktuspedagógia irányzata abból indul ki, hogy a konfliktusok tudatos pedagógiai kezelése fontos nevelési eszköz. A konfliktusok fogalma nem egy az egyben negatív fogalom, lehetnek a fejlődést elősegítő jelenségek, a játék és az élet nélkülözhetetlen velejárói (Cseh-Szombathy, 1995).

Konfliktusmegoldási technikák

Általános kérdések

Morton Deutsch „12 pontos” konfliktuskezelési elméletének főbb tézisei szerint a megoldás alapfeltétele, hogy

- a felek tudják meghatározni, milyen típusú konfliktusban vesznek részt;
- ne kerüljék el, legyenek tudatában az erőszak okainak és következményeinek, és ismerjenek alternatívákat;
- tisztelik és minél jobban ismerjék önmagukat és partnerüket, különös tekintettel egymás érdekeire és konfliktushelyzetekben gyakori viselkedésére;
- figyelmesen és minél egyértelműbben kommunikáljanak, kontrollálják egymás szubjektivitását (sztereotípiáit, hamis ítéleteit, percepcióit);
- a konfliktuskezelés folyamatában maradjanak mindvégig erkölcsös emberek.

A konfliktus kezelésének öt módja

Egy személy viselkedése konfliktusos helyzetben két dimenzió mentén írható le:

1. Önérvényesítés (versengés) – milyen mértékben törekszünk saját szándékaink érvényesítésére;
2. Együttműködés (kooperáció) – milyen mértékben törekszünk a másik személy szándékait figyelembe venni.

Ez alapján a konfliktus kezelésének ötféle módját határozhatjuk meg, mind az öt konfliktuskezelési mód hasznos bizonyos helyzetekben, mindnyájan képesek vagyunk mindegyik módot alkalmazni, némelyiket jobban, így sokszor hagyatkozunk azokra.

1. Versengő (győztes-vesztes) stratégia (magas önérvényesítés, alacsony együttműködés):
 - a felek a konfliktust harcként értelmezik, győzelemre, a másik legyőzésére törekednek, megegyezés nincs;
 - Hasznos, ha:
 - gyors cselekvést igénylő helyzetekben gyakran szükségszerű alkalmazni.
 - lényeges kérdéseknél, melyekben népszerűtlen megoldásokat kell bevezetni;
 - azokkal az emberekkel szembeni önvédelemként, akik visszaélnak a nem versengő viselkedés nyújtotta előnyökkel.
2. Alkalmazkodó stratégia (alacsony önérvényesítés, magas együttműködés):
 - lemondás az érdekek, vágyak érvényesítéséről: félelemből, kényszerből avagy hosszabb távú érdekek miatt, a konfliktus első jeleit észlelve;
 - Hasznos, ha:
 - belátjuk, hogy tévedtünk, elfogadjuk a jobb álláspontot;
 - a probléma sokkal fontosabb a másik számára, mint a mi számunkra, s eleget akarunk tenni a másik igényeinek;
 - a versengés folytatása csak ártana a helyzetünknek, amikor legyőzöttek, vesztesek vagyunk;

3. Elkerülő stratégia (alacsony önérvényesítés, alacsony együttműködés):
 - az egyén magát a konfliktushelyzetet igyekszik kikerülni (diplomatikus visszahúzóds, kivárás, veszély elkerülése);
 - Hasznos, ha:
 - egy adott probléma jelentéktelen vagy csak átmeneti.
 - nem látunk esélyt arra, hogy szándékaink érvényesüljenek;
 - a konfrontációval járó valószínű kár nagyobb, mint a konfliktus megoldásának előnyei;
 - további információk gyűjtése több előnnyel kecsegtet, mint az azonnali döntés;
 - mások hatékonyabban tudják megoldani a konfliktust;
4. Kompromisszumkereső stratégia (közepes önérvényesítés, közepes együttműködés):
 - közösen elfogadható megoldás keresése a cél, amely mindkét fél számára kielégítő (noha gyakran mindkettejük számára rosszabb, mint amit eredetileg szerettek volna);
 - egyenrangú felek között gyakori;
 - Hasznos, ha:
 - Mikor a célok meglehetősen fontosak, de nem érik meg azt az erőfeszítést vagy esetleges szakítást, ami egy nagyobb mértékben önérvényesítő stílussal együtt járna;
 - Komplex problémák időleges rendezésének elérésére;
 - Kielégítő megoldás elérésére, időkényszer esetén;
 - Mint kielégítő konfliktuskezelési mód, ha a problémamegoldás vagy a versengés nem jár sikerrel;
5. Problémamegoldó (győztes-győztes) stratégia (magas önérvényesítés, magas együttműködés):
 - a résztvevők a probléma olyan megoldására törekcszenek, amelyben mindkét fél érdekei, szükségletei, meggyőződései érvényesülnek;
 - kölcsönösen elfogadják a másik fél önérvényesítését, vállalják az önalávetést, készek együttműködni, empátiáusan viselkedni a legjobb megoldási alternatívák megtalálása érdekében;
 - a közösen elfogadott megoldás mellett mindkét fél elkötelezett;
 - Hasznos, ha:
 - megoldát keresünk olyan esetekben, mikor mindkét felfogás fontos ahhoz, hogy kompromisszumos megoldás szülessen;
 - olyan emberek gondolatait hasznosítjuk, akik eltérő nézőpontból közelítenek meg egy problémát, ezzel gazdagítva a megoldást;
 - egy kapcsolatot megrontó negatív érzés akarunk közösen feldolgozni.

A konfliktus megoldásának lehetséges lépései

Egy konfliktus kezelése a következő megoldási lépésekben képzelhető el:

1. Keretek, cél, személyek kompetenciájának, személyes felelősségvállalásának meghatározása;
2. Az igazi konfliktus feltárása (elemzés, pontos leírás, torzító körülmények kiszűrése, első reakciók megtervezése, időnyerés, szempontváltás);
3. A konfliktus megbeszélése:
 - a. Hallgatunk meg a másikat, jelezzük felé, hogy elfogadjuk, mint vitapartner;
 - b. Aktív hallgatás alkalmazása (partner tudomására hozzuk, hogy értjük a problémáját, visszaismétljük a hallottakat);
 - c. Harcoljunk ki figyelmet magunknak;
 - d. Saját álláspontunk kifejtése;
 - e. Hozzunk létre kölcsönösen megfelelő alternatívát;
4. A választott megoldási mód részletes kidolgozása, konkretizálása (személyek, idő, hely, szankciók meghatározása);

5. Kivitelezés után utánkövetés, ellenőrzés (Gordon, 1994, 1995).

Az erőszakmentesség eive

Mind a gyermekek, mind a felnőttek világában fontos kihangsúlyozni, hogy a konfliktusok hosszú távú megoldása csak erőszakmentesen képzelhető el, hiszen az erőszak további frusztrációt és konfliktusokat szül. Ha a környezet az erőszakot hangsúlyozza, akkor a gyermek azt tanulja meg, hogy az agresszivitás hasznos és elfogadott, az egyetlen út az érvényesüléshez, az érdekek kielégítéséhez. Az erőszak fajtái a következők: fizikai, pszichológiai és intézményi. Fontos pedagógiai tapasztalat, hogy a szorongó, félelemmel teli gyermek agresszív reakciót, tehát az erőszak megelőzésének egy módja a feszültségek konstruktív csökkentése.

Az erőszakmentességgel kapcsolatban a következő alaptételek fogalmazhatóak meg (Puky, 2003):

- az ember felelős azért, hogyan alakítja életét és környezetét; meg kell tanulnia legyőzni az erőszakot, valamint azt is, hogy ő maga is erőszak nélkül valósítsa meg céljait;
- az erőszakot nem szabad eltűnni, aktívan fel kell lépni ellene;
- a konfliktusmegoldás célja soha sem lehet az ellenfél megsemmisítése, különbséget kell tenni szerep és személy, ember és probléma között;
- mérlegeljünk több cselekvési lehetőséget, mielőtt eldöntenénk, mit fogunk tenni;
- saját nézeteinket kritikával szemléljük, próbáljuk elfogadni a másik fél szempontjait is;
- valóságos értékekre, szükségletekre és ne pozíciókra hivatkozunk.

Konfliktushelyzetek az oktatási intézményben

Az óvodás gyermek közvetlen konfliktusai

Gyermek-gyermek konfliktusok

A gyermekek közötti nézeteltérés néhány példája: nem tudtak megegyezni a játék kereteiben, verekedés (pozícióharc, frusztráció levezetése), csúfolódás, csúnya beszéd stb. Fontos megjegyeznünk és a szülők számára közvetítenünk, hogy a gyermek – gyermek közötti konfliktus tisztázása és megoldásának elősegítése óvodapedagógusi feladat, tehát az önbíráskodásnak nincs helye. Emellett azt is fontos megjegyezni, hogy az óvodapedagógusnak mérlegelnie kell a problémát és szükség esetén be kell avatkoznia, mert az esetleges elhárítással tovább súlyosbíthatja a helyzetet (Puky, 2003).

3-4 éves kortól a gyermekcsoportokban beindulnak a csoportdinamikai folyamatok, melyek ömagukban is lehetnek konfliktusgerjesztő hatásúak. A konfliktusok további okai lehetnek az eltérő családi, társadalmi és szociális körülmények, agresszivitás, acting out tendenciák, antiszociális példák, rivalizálás, másság, előítéletesség (Puky, 2003).

Dolgozó-gyermek konfliktusok

Az óvodai dolgozók és a gyermek közötti konfliktusok egyrészt a gyermeki fejlődés sajátosságaiból, másrészt az inadekvát nevelői módszerekből erednek. Előidézheti a feszültségeket a gyermekcsoport dinamikájának nem megfelelő kezelése, az érdekek, szükségletek ütközése, a pedagógus frusztráltsága, a gyermekek provokatív viselkedése.

Fontos konfliktuskiváltó ok lehetnek a családi és óvodai nevelés értékellentétei, a viselkedésbeli következmények szülők általi el nem ismerése is (Gordon, 1994, 1995).

Abhoz hogy a pedagógus jól kezelhesse a konfliktusokat, meg kell tanulja a másság elfogadását és kezelését különböző helyzetekben (POS, hiperaktivitás, autisztikus viselkedés érzék-, mozgásszervi fogyatékoság, eltérő kultúra (Szőke-Milinte, 2004). Gyakran az intézmény kialakult szokásrendje, a tárgyi feltételek hiányosságai okoznak konfliktusokat.

Tovább súlyosbítja a helyzetet a pedagógus oldaláról a türelmetlen, ideges nevelői attitűd, a rossz mentálhigiénés állapot, a felkészületlenség, a kapkodás, az együttműködési készség hiányosságai (Puky, 2003).

Szülő-gyermek konfliktusok

Előfordul, hogy az otthon meg nem oldott szülő-gyermek konfliktus gyűrűzik be az óvodába. Ilyenkor a pedagógusnak tapintatosan kell reagálnia a szülők nevelői kompetencia beli hiányosságaira. Fontos lenne, hogy a pedagógusok alap szinten elsajátítsák a nevelési tanácsadók által alkalmazott szülőkonzultáció technikáit, hogy hatékonyan segíthessék az otthoni nevelés korrekcióját. A pedagógusnak viszont ismernie kell kompetenciahatárait, és súlyosabb esetben szakemberhez kell irányítania a rászoruló családot (Szőke-Milinte, 2004).

Felnőtt-felnőtt konfliktusok

Konfliktushelyzetek kezelése a személyzet szintjén

Egy jól működő szervezet mind a dolgozók, mind a vezetés szintjén jellegzetes sajátosságokat mutat: optimális összetettségű hierarchia, a szerepek világos, viszonylag átfedésmentes leosztása, kompetens betöltése, hatékony kommunikáció, problémamegoldás, önmonitorozás, stb. Ha ezen tényezők valamelyike sérül a szervezet működése kárt szenved, konfliktusok alakulnak ki (Szőke-Milinte, 2004). Fontos hogy a vezető észrevegye a dolgozók közötti destruktív rivalizálást, érdek- és értékellentéteket, és ezeket hatékonyan kezelni tudja. Továbbá elengedhetetlen, hogy a hierarchiaviszonyok ellenére megfelelő önkritikával kezelje a dolgozók építő javaslatait a vezetésre vonatkozóan.

A pedagógusi pálya speciális helyzetéből (alacsony megbecsültség, magas terhelés, szűkös előmeneteli kilátások, stb.) adódó frusztrációkat szintén érdemes figyelembe venni a zökkenőmentes együttműködés érdekében (Puky, 2003).

Szülő-dolgozó konfliktusok kezelése

A szülők és az óvodapedagógusok/dolgozók között létrejövő esetleges konfliktusokat elsősorban az adott helyen, az adott személlyel kell megpróbálni tisztázni. Sikertelenség esetén az intézményvezető segítségét kell kérni. Ezeknek a helyzeteknek a kezelésében nagy segítséget jelenthet, ha az intézmény bizonyos időközönként rendszeresen vagy eseti jelleggel esetmegbeszélő csoportot tart. Fontos lehet a szakdolgozók mentálhigiénés, mediációs felkészítése is (Szőke-Milinte, 2004).

A túlbuzgó, aktív vagy túlságosan passzív, esetleg nemtörődöm szülők gyakran okozhatnak feszültségeket a nevelési intézményekben. A szülők hiányos együttműködése és kommunikációja, a bizalom hiánya, a meg nem értés, az agresszió, a magasabb igény szint megjelenése az óvodával szemben, a másság elutasítása gyakran megnehezíti az óvodapedagógus munkáját. A közvetlen környezet hatása, a modern életmód következményei, a szülők alacsony iskolázottsága, pedagógusok hiányos felkészültsége, az óvoda rugalmatlan működési rendje, hierarchiája, családok széthullásának következményei tovább súlyosbíthatják a kialakult helyzeteket.

A szülőkkel kialakult konfliktus megoldása elsősorban az óvoda, ezen belül az érintett pedagógus, súlyosabb esetben a vezető feladata. A kiindulási helyzettől függetlenül, és a bevonódottság mértéke ellenére, az óvodapedagógus az, aki kontroll alatt tarthatja a helyzetet és megteneti a kezdeményező lépéseket a feszültség megoldására. Elmérgesedett helyzet esetén érdemes külső, lehetőleg mediációhoz értő szakembert is bevonni a problémák megoldásába (Puky, 2003).

Szülő-szülő konfliktusok

Mivel a szülők jó vagy rossz viszonya közvetlenül hathat az óvodai csoportok légkörére, ezért az óvodapedagógusnak fel kell készülnie arra, hogy szükség lehet az ő közvetítő együttműködésére a szülők közötti feszültségek esetén. Ezek a feszültségek gyakran a gyermekek között kialakuló konfliktusokra vezethetők vissza, és gyakran a gyermekek már rég újra együtt játszanak, mikor szüleik még mindig tartják egymással szemben a soklépés távolságot. Mivel természetes módon minden szülő a saját gyermekét szeretné megvédeni az esetleges atrocitásoktól, a pedagógusnak az ilyen feszültségek esetén törekednie kell arra, hogy úgy rendeződjön a helyzet, hogy senkibe se maradjon túske. Ez egy-egy eset kapcsán megterhelőnek tűnhet, de az óvoda hosszútávú, harmonikus működése szempontjából fontos.

Az óvodák a szülők közötti jó kapcsolatot segíthetik azzal, ha a különböző ünnepek kapcsán lehetőséget adnak nekik a találkozásra, a közös tartalmas időtöltésekre, esetleg családi napokkal arra törekcsenek, hogy ne csak a gyerekek, de szüleik között is baráti kapcsolatok szövődjenek. Ez nevezik az oktatási intézmények közösségi mentálhigiénés feladatának.

Speciális eszközök az óvodáskorú gyermekeket érintő konfliktusok negatív hatásainak enyhítésére

Általános mentálhigiénés szempontok

ÖNISMERET

A gyerekeknek vannak elérhető stratégiái a hatékony konfliktuskezelésre. Arra van szükség, hogy ezek repertoárja bővüljön, az elérési utak rutinná váljanak, vagyis minél több gyakorlati tapasztalat (helyzetgyakorlatok, beszélgetések) nyomán ezek váljanak automatikus reakcióvá a viszon-agresszió helyett. Összefoglalva tehát cél: a győztes-vesztes típusú stratégiák helyett, a győztes-győztes játszmák alkalmazása (Zsolnai, 2006).

A KÖZÖSSÉG EREJE

A folyamatos együttlét, a közös élmények, játékok csoporttá, közösséggé formálják a gyermekeket. Az a kisgyermek, aki esetleg otthon csak a saját szempontjait képes követni, az óvodai közösségben megtanulja a decentralálás, az önmagától való elvonatkoztatás, az empátia és proszocialitás viselkedésformáit. A megfelelő módon vezetett gyermekek egymástól is ellesik a konfliktusok megoldási módjait, megvédik egymást a feszültebb szituációkban, képviselik a csoport normarendszerét, ami átláthatóbbá és nyugodtabbá teheti együttlétüket (Zsolnai, 2006).

HITELES, NYÚLT KOMMUNIKÁCIÓ

A rendszeres beszélgetés, visszajelzés feszültségcsökkentő hatása szintén preventív jelentőségű a konfliktusok kapcsán. A gyermek megtanulja verbálisan kifejezni az őt bántó feszültségeket, valamint visszajelzést kapva viselkedésmódjáról könnyen alkalmazkodik a tőle elvártakhoz. Meg kell tanítani a gyermekeknek, hogy a konfliktusok leghatékonyabb és leggazdaságosabb módja az egyeztetés, mert ez nem csak a célok elérésében segít, hanem az elért célok örömteli megoszthatóságához, az érzelmi jólléthez is hozzájárul (Zsolnai, 2006).

BIZTONSÁGOS, NYUGODT LÉGKÖR

Fő célunk, hogy megteremtjük a nyugodt, derűs, biztonságot, nyújtó légkört, és a meglévő feszültségeket, gátlásokat és szorongásokat oldjuk. Fontos hogy a gyerekek minél zökkenőmentesebben tudjanak eligazodni az óvodában, tudjanak alkalmazkodni az új környezethez (Zsolnai, 2006).

Néhány speciális konfliktuskezelő eszköz

BÁBOZÁS

A bábokkal történő mese dramatizálás segíti a helyzetek jobb megértését, a beleélési készség fejlődését, a fantáziát, gondolkodást, a kommunikációt, a kooperációt, ami hozzájárul a konfliktushelyzetek megelőzéséhez, hatékonyabb kezeléséhez. Bátran, következmények nélkül kipróbálhatnak olyan helyzeteket, ami a valóságban elkerülendők, és ezekre különböző megoldási lehetőségeket kereshetnek. A bábozásban spontán módon előkerülő helyzeteket megfelelő anyagot szolgáltatnak a konfliktusok közös értelmezéséhez, feldolgozásához (Zsolnai, 2006).

MESE

A mesevilág a gyermeki fantázia természetes terepe, ahol a meghatározott mesei elemek, szereplők, fordulatok és a fantázia szabadsága egyszerre nyújt biztonságot és egyszerre adja meg a változás, a nehézségeken való felülkerekedés lehetőségét. A gyermekek könnyen azonosulnak a mesei szereplőkkel, könnyen beléjük vetítik saját gondolataikat, félelmeiket. A mese egyszerre erősíti a gyermek önbizalmát, és egyszerre épít örök érvényű erkölcsi értékeket a gyermeki lélekbe: kezdeményezővé tesz, de csak a közösség normáihoz ragaszkodva (Zsolnai, 2006).

DRÁMAJÁTÉK

A szabad játék segíti a problémahelyzetek spontán megjelenését és a gyermekek autonóm megoldási módjainak megjelenését és fejlődését. A szerepjátékok hozzásegítik a gyermekeket, hogy saját indítatásból megismerkedjenek az őket körülvevő szerepekkel, szerepkonfliktusokkal, és a játék során mélyítsék el a felmerülő megoldási lehetőségeket. Ezek mellett és ezeket kiegészítve a drámajáték a pedagógus tudatosságát viheti a gyermekek spontán játékaiba. Ez azért fontos, mert a gyermekek sokszor nem ismernek elég megoldási lehetőséget bizonyos helyzetekre, vagy épp rossz mintát megtanulva, ezeket utánozva csak elmélyítik konfliktusaikat. A csoport életének és lelkiállapotának megfelelő, a pedagógus formáló jelenlétével eljátszott jelenetek hatékony fejlesztői lehetnek a gyermeki konfliktusmegoldó repertoárnak (Zsolnai, 2006).

IRODALOMJEGYZÉK

- Cseh-Szombathy László (1995): Konfliktusok az iskolában. In Vastagh Zoltán (szerk.): Értékátadási folyamatok és konfliktusok a pedagógiában. JPTE, Pécs.
- Csepeli György (1997): Szociálpszichológia. Osiris, Budapest.
- Cole, M. és Cole, S. R. (1998): Fejlődéslélektan. Osiris, Budapest.
- Gordon, T. (1994): A tanári hatékonyság fejlesztése. Studium Effektive.
- Gordon, T. (1995): Vezetői Eredményesség Tréning. A fejlett világ vezetési gyakorlata a XXI. század küszöbén. Studium Effektive, Hungary.
- Hegyí Ildikó (2002): Szociabilitás-szociális készségek. Óvónők kincsestára. május Raabe Tanácsadó és Kiadó Kft .
- Horváth-Szabó Katalin (1997): Az iskolai konfliktusokról. In Mészáros A. (szerk.): Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest.
- Kissné Bagi Magdolna (2006): Konfliktuskezelés az óvodában Óvónők kincsestára. június Raabe Tanácsadó és Kiadó Kft.
- Mérei F. és V. Binét Á. (1976): Gyermeklélektan. Gondolat, Budapest.
- Pedagógiai lexikon II. (1977) Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Puky Istvánné (2003): Konfliktusok az óvodában (Esetlemző gyakorlatok). Comenius Bt., Budapest.
- Szekszárdi Júlia (1995): Utak és módok. Pedagógiai kézikönyv a konfliktuskezelésről. Iskolafejlesztési Alapítvány–Magyar ENCORE.
- Szekszárdi Júlia (szerk.) (1996): Konfliktuskezelési szöveggyűjtemény. Budapest.
- Szekszárdi Júlia (2002): Konfliktusok pedagógiája. Veszprémi Egyetemi Kiadó, Veszprém.
- Szőke-Milinte Enikő (2004): Pedagógusok konfliktuskezelési kultúrája Új Pedagógiai Szemle, 1994:január.
- Zsolnai Anikó (2006): A szocialitás fejlesztése 4-8 éves életkorban. Mozaik kiadó, Szeged.