

7. Az iskolai konfliktusok kezelése a nevelési folyamatban, a konfliktusfeloldás módjai

A konfliktus fogalma:

Azon társadalmi helyzetek vagy folyamatok, amelyben két vagy több személy vagy csoport között érdekellentét van, amely érzelmi vagy szándékbeli ellentétben, időnként ellenséges interakcióban is kifejeződik.

A konfliktusok típusai:

- Rejtett
Az ellentét már megfogalmazódott, de nem beszélnek róla, és a megoldás érdekében nem tseznek semmit.
- Nyílt
Az ellentétről nyíltan beszélnek. Az ellentétek megnyilvánulása lehet szóbeli (direkt, indirekt) vagy cselekedeti (tetteges bántalmazás, a cél mielőbbi elérése megelőzni az ellenfelet, az ellenfél útjára gördít akadályt, az ellenfélnek kárt kíván okozni).

A konfliktus folyamat jellegű:

- Előzmények
- Érés idő (hosszabb, rövidebb)
- Csúcspont
- Leszálló ág
- Következmények

A konfliktusok fokozatai:

Szempon: erősségi kritérium, a konfliktusnak milyen következménye lehet a kapcsolatra.

1. Nézeteltérés:

- konkrét probléma megoldásában
- érzik az ellentétet, de emiatt nem gondolják, hogy kapcsolatukat módosítani kellene

2. Összeütközés:

A konfliktus a kapcsolatban résztvevők viselkedését, viszonyukat érinti, ezen szükséges változtatni.

3. Kritikus összecsapás:

Az egész viszony válik kérdésessé, a kapcsolat megszűnését nem bánják, ha az ellentétek nem az ő érdekeiknek megfelelően oldódnak meg.

A konfliktusok kimenete:

1. A konfliktus megszakitása: a szembenálló felek visszatérnek eredeti álláspontjukhoz, mintha mi sem történt volna, csak a manifeszt konfliktus záódik le, látenszen megmarad, valószínűleg újra fellép
2. Az egyik fél rákényszeríti álláspontját a másikra (győztes-legyőzött)
3. Kompromisszum
4. Áttérés: az egyik résztvevő álláspontot változtat (pl. mert meggyőzték)

A konfliktusok pedagógiai hasznosítása:

- felszínre kerülnek a lappangó problémák
- árnyaltabbá válik a megismerés a pedagógus számára

- ráirányítja a figyelmet a pedagógiai hibákra és tévedésekre
- saját élményű konfliktusok feldolgozásai elősegítik a szociális tanulsát
- a nevelési folyamatok, kívülső konfliktusok feldolgozása lehetőséget nyújt a helyes konfliktuskezelő szemlélet kialakítására

Iskolai konfliktusok:

Az interakció sorozatok a gyerekek és a pedagógusok között sorozatos konfliktusforrások lehetnek. A pedagógus és a gyerek közötti konfliktus sajátos nevelési helyzet. A gyerek személyiségfejlődésére nagy hatással van.

Az iskolai konfliktusok eredete:

Leggyakrabban: kommunikáció zavaraiából vagy az iskola hierarchikus rendjéből erednek. Pl. barátságatlan légkör, a tanári hatalom nem megfelelő használata, következtelenség, kivételezés, a fegyelmezés hiánya, versengő légkör, konfliktust megoldó képességek gyengesége

Az iskolai konfliktusok okai:

- a.) Érdekkonfliktus: érdekellentétek főleg a pedagógusok között
 - b.) Szükségleti konfliktus: a szükségletek kielégítésének különbségei okozhatnak konfliktusokat, főleg gyerekek között
 - c.) Célkonfliktus
- d) Strukturális konfliktus: ha szigorú, merev szabályok vannak az iskolában, vagy túl sok szabály van. Mindegyiknek nem lehet eleget tenni.
- e) Értékkonfliktus: A pedagógusok és a gyerekek értékei eltérőek. A pedagógus a kisebbségi kultúra értékeit nem fogadja el vagy egyéni értékeit nem vállalja a csoport vagyha valaki teljes mértékben rá akarja erőszakolni az értékeit másokra.
- f) Kapcsolatzavarból kialakuló konfliktus: Minden korban megvan a legfontosabb kapcsolat (pl. kisgyerek-anya). Az emberi kapcsolatokban előírt, elvárt, tiltott, kívánatos viselkedést kell megvalósítani. A konfliktusok elsősorban a kapcsolatra vonatkozó szabályok eltérő értelmezéséből, ismeretéből és betartásának hiányából adódnak.
- g) Kommunikáció zavarai: az emberek a külvilágból érkező információkat nem egyformán értelmezik. Ha valaki nem a közlésnek megfelelően viselkedik, az konfliktust okozhat. A verbális és nem verbális jelzéseket együtt kell értelmezni.

Az iskolai konfliktus értelmezésében 3 alrendszer:

1. a gyerek, a személyiség fejlettsége (énkép, önismeret)
2. család
3. iskola (története, elvárásai, viszony a gyerekekhez, a családhoz)

Tanár-diák kapcsolat jellegzetes konfliktusai:

- fegyelebontás, rendzavarás
- agresszív és játékos provokációk
- zajos, látványos tevékenységek
- tanuláson kívüli zajok, tevékenységek
- neurotikus jellegű tevékenységek

A konfliktust kiváltó okok:

- osztályzattal való egyet nem értés
- sérelmesnek, igazságtalannak ítélt tanári értékelés
- helytelenek, elfogadhatatlannak érzett tanári magatartás

Nevelői magatartásformák:

- szociálintegratív verbalizmus: megbeszélik, elfogadja a gyerek érveit, és ennek megfelelően támasztja a követelményt
- csoporthorizontális interakció: az egész csoporttal megbeszélik a konfliktust
- pajtáskodó beállítottság: elhárítja, nem vesz tudomást a konfliktusról
- autokratikus: énközpontú
- technokratikus: olyan tevékenységet szervez, ami nem hordja magában a konfliktus lehetőségét (nincs idő a konfliktusra)

Pedagógus konfliktusai:

1. Nevelési szituációkban
tanári magatartáskultúra
a műveltséganyag közvetítése során
a nevelőmunkában, a tanórán és az óráközi szünetben
fegyelem

2. Felnőttekkel
szülőkkel
igazgatóval, kollégákkal
középszintű vezetéssel (önkormányzat, hivatalok)

A konfliktusok feloldási módjai:

1. Győztes-vesztes stratégia: hatalmi harc, érvényesülés, önzés, tekintélyelvűség, a másik legyőzése mindenképpen. A pedagógus hatalmából adódóan akarja megoldani a konfliktust, nem a problémát oldja meg.
2. Alkalmazkodó stratégia:
 - pozitív: a másik céljainak dérését segíti
 - negatív: félelem, kényszernevelési cél: megértés
3. Elkerülő stratégia: a megoldás elhalasztása
4. Kompromisszumkereső stratégia: megegyezés-keresés, mindegyik fél számára elfogadható megoldás
5. Győztes-győztes stratégia: problémamegoldás, elkötelezett együttműködési szándék

Konfliktuskezelési módok (Cosser alapján):

a konfliktus elkerülése
a konfliktust okozó egyén kényszerítése a csoport elhagyására
elnyomás a csoport részéről
beolvadás a csoportba
szövetség az egyén és a csoport között
kompromisszum az egyén és a csoport között
integráció a csoportba

Pedagógiai magatartás a nevelési konfliktus megoldásakor (Ungárné Komoly Judit alapján)

Agresszív: hatalmi szóval intézkedő, büntető megtorló

Restriktív: korlátozó, követelő

Kooperatív: együttműködő, megértő

Inerciás: tehetetlen

Indifferens: közönyös, gúnyos

A konfliktusok megoldásának pedagógiai lépései:

- Tisztázni kell, hogy kik állnak egymással szemben és mi a konfliktus lényege.
- Meg kell ítélni, hogy milyen mélységű és jellegű a konfliktus (perem, központi, extrém, látszatkonfliktus).
- Okok feltárása, a szemben álló felek, szemtanúk kikérdezése, az információk összegzése.
- Ha világosak az előzmények, számba venni a megoldási lehetőségeket, lehetséges hatásukat, és kiválasztani, alkalmazni a megfelelő megoldási eljárást.