

A konfliktus, ami összeköt – Iskolai konfliktuskezelési kultúra és attitűd

Összefoglalás: Az elmúlt években számos megváltozott életkörülmény jelentett kihívást a serdülő korosztály számára és a többletterhelés következményeit kifejezetten megérezték a tanulók. Az iskolában és a családokban is számtalan vitás helyzetet kell megélniük. Ezért egyre határozottabb az igény a tudatos konfliktuskezelési módszerek ismeretére és alkalmazására.

A téma aktualitása, hogy a nevelési, oktatási intézményeknek kiemelt szerepet kell vállalniuk a vitás helyzetek kezelési módjainak bemutatásában.

A tanulmány célja a DUE Bánki Donát Technikumba érkező 9. osztályos diákok konfliktushoz való viszonyulásának, konfliktuskezelési kultúrájának és a konfliktusra adott reakciójának feltérképezése. A munka arra keresi a választ, hogy a fiatalok milyen tudással rendelkeznek a konfliktus természetéről és dinamikájáról az intézménybe érkezéskor, továbbá, hogy a korosztály tudása, hozzáállása a témához fejleszthető-e.

A kutatás módszertana egyrészt a kvantitatív kutatási módszer, a kérdőíves felmérés, ami széleskörű mintavételre adott lehetőséget, másrészt a kvalitatív kutatási módszer, a megfigyelés, mely során látható és megtapasztalható volt az alanyok tényleges viselkedése a konfliktushelyzetben. A 2024 szeptemberében lezajlott adatgyűjtés a Technikumban 94 fő 9. osztályos tanulót helyezett fókuszba.

Az eredmények alapján bemutatásra kerül a konfliktus meglétén túl a tanulók konfliktuskezelési kultúrája és az iskolai szituációkban keletkező lehetséges összetűzések. A kutatáson alapuló tanulmány fontos következtetése, hogy a tanulók találkoznak a konfliktussal az iskolai életben és nem feltétlen találnak megoldást vitás ügyeikben, továbbá igénylik a szakszerű támogatást ezen helyzetekben és nyitottak a békés vitarendezés elsajátítására.

Összegzőként a munka eredménye hasznosítható a szakképző intézmények számára, hogy jobban megértsék diákjaik konfliktuskezelési szokásait, és

* Dunaújvárosi Egyetem, Bánki
Donát Technikum
E-mail: mizerake@bankisuli.hu

olyan programokat fejlesszenek ki, amelyek támogatják a hatékonyabb vitarendezést, javítva ezzel a tanulói közösségek légkörét és a diákok érzelmi fejlődését.

Javaslatként az eredmények alapján, hogy a jövőben kerüljön kialakításra egy oktatásspecifikus konfliktuskezelési intervenció az iskolákban.

Kulcsszavak: Konfliktuskezelés, iskolai konfliktus, iskolai nevelés, békés vitarendezés.

Abstract: In recent years, adolescents have been challenged by a number of changing life circumstances and the consequences of this extra workload have been felt by students. They also have to deal with numerous disputes at school and in their families. There is therefore a growing need to know and apply conscious conflict management methods.

The topicality of the subject is that educational institutions must play a prominent role in demonstrating how to deal with disputes.

The aim of the study is to explore the attitudes towards conflict, conflict management culture and reaction to conflict of 9th grade students at DUE Bánki Donát Technical School. The work seeks to answer the question of the young people's knowledge of the nature and dynamics of conflict at the time of their arrival at the institution, and whether their knowledge and attitudes towards the subject can be developed.

The research methodology was based on the one hand on the quantitative research method, the questionnaire survey, which allowed for a broad sampling, and on the other hand on the qualitative research method, the observation, which allowed for the actual behaviour of the subjects in the conflict situation to be seen and experienced. The data collection, which took place in September 2024, focused on 94 9th grade students at the Technical School.

Based on the results, the study describes the students' conflict management culture and the possible conflicts that may arise in school situations, in addition to the existence of conflict. An important conclusion of this research-based study is that students encounter conflict in school life and do not necessarily find solutions to their disputes, and that they need professional support in these situations and are open to learning peaceful dispute resolution.

In conclusion, the results of this work can be used by vocational training institutions to better understand their students' conflict management habits and to develop programmes that support more effective dispute resolution, thus improving the climate of learning communities and the emotional development of students.

Recommendation based on the results to develop an education-specific conflict management intervention in schools in the future.

Keywords: Conflict management, school conflict, school education, peaceful dispute resolution.

Bevezetés

A konfliktus egyidős az emberiséggel. Az intézményesített oktatás, az iskola megjelenésével nem túlzás azt állítani, hogy az iskola és a konfliktus összekapcsolódott. A két tényezővel még biztosan lehet számolni a következő évtizedekben. Ezért a téma vizsgálata aktuális. Ugyanakkor a konfliktus kérdését sokan és sokféleképpen kutatták már, talán avittnak is érezzük. Akkor mégis mi az, amiben még hiátus érezhető a magyarországi kutatásokban: ez az alternatív vitarendezés, az iskolai mediáció megléte, szükségessége. Az iskolai konfliktusok békés úton való rendezésének feldolgozottsága a hazai szakirodalomban teszi izgalmassá és tudományos kihívássá a tanulók konfliktuskezelési attitűdjének és kultúrájának vizsgálatát. Így jelen tanulmány és az ahhoz kapcsolódó kutatás tárgyát képezi, melynek eredménye egy apró törekvés a békés iskolai környezet kialakítására.

Az elmúlt években számos megváltozott életkörülmény jelentett kihívást a serdülő korosztály számára és a többletterhelés következményeit kifejezetten megérezték a tanulók. Az iskolában és a családokban is számtalan vitás helyzetet kell megélniük. Ezért egyre határozottabb az igény a tudatos konfliktuskezelési módszerek ismeretére és alkalmazására. A téma aktualitása, hogy a nevelési, oktatási intézményeknek kiemelt szerepet kell vállalniuk a vitás helyzetek kezelési módjainak bemutatásában és a tanulóknak a kompetenciájuk fejlesztésében.

A tanulmány egy neveléstudományi kutatási munka, amelynek fókuszába a konfliktuskezelés helyeződik. Célja a DUE Bánki Donát Technikumba érkező 9. osztályos diákok konfliktushoz való viszonyulásának, konfliktuskezelési kultúrájának és a konfliktusra adott reakciójának feltérképezése. A munka arra keresi a választ, hogy a fiatalok milyen tudással rendelkeznek a konfliktus természetéről és dinamikájáról az intézménybe érkezéskor, továbbá, hogy a korosztály tudása, hozzáállása a témához fejleszthető-e.

[1] Kertész Tibor
(2010): *Mediáció
a gyakorlatban I.*
Partners füzetek, pp.
18–19.

[2] Szilágyi Ildikó
(2008): *A konfliktus
fogalma.*

[3] Szekszárdi
Júlia: (1995): *Utak
és módok. Pedagó-
giai kézikönyv a
konfliktuskezelésről.*
Budapest: Iskolafej-
lesztési alapítvány–
Magyar Encore, pp.
7–9.

Elméleti háttér

„A bátorság minden más erény előtt áll, mert ez az összes többi erény előfeltétele”

Arisztotelész

A konfliktus a hétköznapi ember számára mindig valami rosszat, újabb problémát jelent, amit meg kell oldania. Így bátorság kell ahhoz, hogy a konfliktust ne negatív, elkerülendő helyzetnek érzékeljük, hanem valami pozitív lehetőséget lássunk benne. [1] A konfliktus kifejezés a latin *confligere*, fegyveres harc, összeütközés szóból származik. Mára azonban módosult a jelentése, és elsősorban akkor használjuk, ha eltérő vélemények, nézetek, érdekek állnak egymással szemben. [2] A konfliktus olyan egyének vagy társadalmi csoportok közötti ütközés, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg. [3] Harcra, összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza egyikük, vagy másikuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző.

Konfliktusmentes közösség nincs, hiszen a célok, eszmék különböznek, más az érdekek, minden embernek saját elképzelése van. A konfliktust a legtöbb ember igyekszik elkerülni, de teljes mértékben sem a magánéletben, sem az iskolában nem kerülhető el, hiszen ott különböző felfogású emberek vannak együtt, más a természetük, a gondolkodásmódjuk, a feladatok megoldásával kapcsolatos elképzelésük, az otthonról hozott értékrendjük. Amikor az emberi kapcsolatokban konfliktusok alakulnak ki, indulatok keletkeznek, ezért a legtöbb emberre a konfliktus ijesztően hat, vagy szorongást vált ki.

Alapvetően két tényező befolyásolja az emberek közötti konfliktusok kialakulását:

1. A konfliktushelyzetben érintett emberek céljai közötti függőségi viszony.
2. Az érintettek cselekvéseinek típusai [1].

Cseh–Szombathy alapján a konfliktus a megjelenés helye szerint lehet nyílt, külső, interperszonális konfliktus, mely heves interakcióban nyilvánulhat meg vita és veszekedés formájában, továbbá rejtett belső, intrapszichikus konfliktus, mely az emberben játszódik le és a személy sebezhetőbbé és érzékenyebbé válik. Morton Deutsch a konfliktusok következményei szerint konstruktív, építő, hasznos, a kapcsolatot megerősítő és destruktív, romboló, káros, tisztességtelen versenyhelyzetet előidéző csoportot különített el.

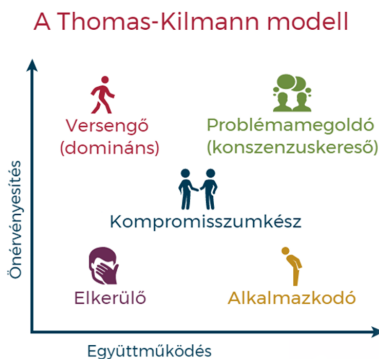
Jelen tanulmány az előbbieken említett konfliktuscsoportokat iskolai környezetben vizsgálja, ami egy három szereplős szituáció (tanár-diák-szülő). A kutatás fókuszába a tanulók helyeződnek, akik az intézményben egy osztály tagjaként jelennek meg. Egy csoporton belül pedig törvényszerűen hatnak csoportdinamikai folyamatok: kialakul a gyerekek közti hierarchia, sorrendiség, és ez konfliktusokkal járhat. Ez a folyamat rendkívül jelentős, hozzájárulhat a szociális képességeik fejlődéséhez. Az iskola egyfajta „kényszerképződmény” a diák számára. Ritkán választhat szabadon, esetleges, kivel kerül egy osztályba. Ahány gyerek, annyi külön világ, családi háttér, tapasztalat, személyiség, érdekltség, stílus. Ilyen közegben természetes, hogy eltérő érdekek, értékek kerülnek középpontba, és mindennaposak lehetnek a konfliktusok a tanulók között. Gyakran fordul elő közöttük a rivalizálás. Ez olyan esetekben alakul ki, ha több erős egyéniség is jelen van a közösségben. [4] A diákok között a konfliktusnak számtalan formája ismeretes. Ez megnyilvánulhat a két fél közti egyenrangú ellentétként, nyílt vagy rejtett agresszióként, de előfordulhat csoportok között vagy egyéneken belül is. A konfliktus, az összeütközés önmagában nem rossz és nem jó, hanem egyszerűen szükségszerű, az iskolai közeg sajátossága. Az ember megküzdési képességét erősíti, fejleszti az, hogy hogyan jön ki egy-egy konfliktusból. Ezért érdemes a tudatosítás, az önismeret és az önirányítás. A diákok között ma gyakran előforduló konfliktusfajtát a szakirodalom bullying/mobbing elnevezéssel illeti. Valójában az iskolai terrorizálásról, megfélemlítésről van szó. Pontos magyar megfelelője egyelőre nincs a kifejezésnek, a szakirodalomban ezért számos olyan elnevezéssel találkozhatunk, amelyek megpróbálják visszaadni a szó jelentését: megfélemlítés, terrorizálás, zsarnokoskodás, erőszakoskodás, kegyetlenkedés, megalázás, zaklatás, „szívátás”, gyötrés, basáskodás. [5] A bullying kategóriájába azok az esetek tartoznak, amikor egy gyereket a kortársai folyamatosan csúfolnak, terrorizálnak, kiközösítenek, tehát a diákok esetében a verbális agresszió a leggyakoribb konfliktusfajta. A diákközösségekben gyakori a kiközösítés is, sőt a nézeteltérés a tettelegességig is fajulhat. Leggyakrabban a bántalmazás elszenvedője az elkerülő viselkedésmódot alkalmazza, tehát igyekszik kerülni azokat a diáktársakat, akik bántják, hogy ne eszkalálódjon tovább a konfliktus.

A konfliktusok kezelésében való jártasság nagy szerepet játszik az iskola életében. A vitás ügyek kezelésében való viselkedési stratégiák a Thomas–Kilman modell alapján az alábbiak szerint azonosíthatóak:

[4] Fehér Péter–Hornák Judit (2010): Netgeneráció 2010: Digitális bennszülöttek. In: *Oktatás plusz 2010*. Budapest: HVG Online Zrt. Szakmai kiadvány, pp. 114–118.

[5] Hajdú Gábor–Sáska Géza (2011): Bántalmazás a középiskolában. *Iskolakultúra*, pp. 6–7.

1. ábra. Thomas–Kilman modell



Forrás: <https://forbes.hu/legyel-jobb/ne-orditsd-le-a-fejet-konfliktuskezesi-strategiak-a-munkahelyen/>
(Letöltés ideje: 2024. 11. 15.)

A modell az önérvényesítés és az együttműködés dimenziója mentén értékeli a konfliktust és a konstruktív vita eléréséhez a problémamegoldó magatartás alkalmazása vezet, vagyis a konfliktusban levő személy kiáll önmaga gondolataiért, mindeközben tiszteli mások érzéseit is. Az iskolai konfliktuskezelés során először is észlelni kell, hogy konfliktus van a csoportban, a diákok között. Azonosítani kell, hogy kik a résztvevői, milyen szakaszban van. Mérlegelni kell a hatását, jelentőségét, a megoldási lehetőségeket kell számba venni. Tartósan hatékony konfliktuskezelés akkor lehetséges, amennyiben a felek megértik, hogy céljaik, szükségleteik teljesülése egymástól függ, ez a függés pozitív irányú, és a kialakított együttműködés hatékony.

Kutatási eredmények az intézményi mérés tapasztalatai alapján

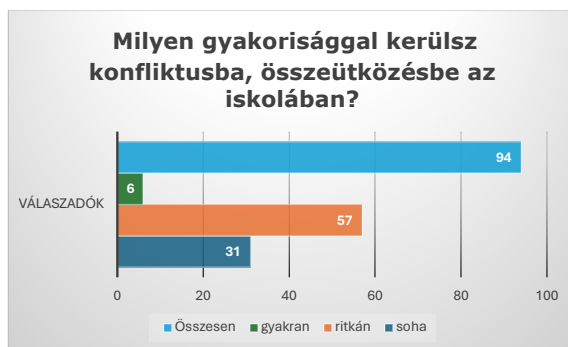
A kutatás annak az átfogó stratégiai célnak a támogatására született, hogy a jövőben egy iskola vezetői célkitűzése között egyértelműen megfogalmazódjon az alternatív vitarendezés ismerete és alkalmazása, az érdekalapú tárgyalás és a resztoratív technikák bevezetése az intézmény nevelési gyakorlatába, ami széleskörű szakmai támogatással megvalósítható a jövőben.

A kutatás relevanciája, hogy a vizsgálatból készült tanulmány detektálja a Technikumban tanuló diákok konfliktuskezelési kultúráját, valamint azt, hogy milyen attitűddel rendelkeznek a konfliktusok kapcsán,

hiszen az oktatási intézményekben gyakoriak a különböző nézeteltérések, és ezek kezelésének módja nagyban befolyásolhatja a tanulói közösség működését és a tanulók személyes fejlődését.

A kutatás során a mintavétel 94 fő válaszadó volt, akik a DUE Bánki Donát Technikumba frissen beiratkozott kilencedik osztályos tanulók voltak a 2024–25-ös tanévre. Az intézmény specifikumából adódóan a minta nemi megoszlás tekintetében 66 fiút és 28 lányt érintett. Az adatgyűjtés a DUE Bánki Donát Technikumban zajlott 2024. augusztustól október végéig. A vizsgálat egyrészt kvantitatív kutatási módszerrel, online kérdőíves felméréssel történt, ami széleskörű mintavétellel adott lehetőséget, másrészt kvalitatív kutatási módszerrel, a megfigyeléssel, ami lehetőséget adott az alanyok tényleges viselkedésének rögzítésére a konfliktushelyzetben, ezzel egyidőben 5 fős tanulócsoportokban fókuszcsoportos interjú segítségével zajlott a rögzítés a diákok konfliktusainak menetéről, megéléséről, a megoldási lehetőségekről és reflexióikról. A megkérdezett alanyok közül 63 fő úgy nyilatkozott, hogy valamilyen módon találkozott a konfliktussal az iskolában és közülük 30% ezt a vitás helyzetet nem tudta megoldani, sőt hosszabb ideig nehezítette az életét az iskolában. Ez bizonyítja, hogy a pedagógiai gyakorlatban előforduló konfliktusok száma napjainkban nemcsak megnőtt, hanem tartalmuk is változatosabb lett. Kiemelt feladata ma az oktató, nevelő munkának, hogy a gyermeket lépésről lépésre meg kell tanítani arra, hogy képes legyen a kooperációra, ismerje önmagát, a szükségleteit és fokról fokra el kell juttatni őt a magáért és másokért való felelősség vállalására.

2. ábra. Milyen gyakorisággal kerülsz konfliktusba az iskolában?



Forrás: Saját szerkesztés.

A tanulók által megélt konfliktusok típusa jellemzően interperszonális, vagyis külső és személyek közötti vita, amely helyzetet megélők 42% -a diáktársával került összetűzésbe és mindössze 5%-uk nyilatkozott a tanárával megélt vitás helyzetről. Az összeütközés érdek- és értékkülönbségből adódik az iskolai környezetben. Ígéretes, hogy a fiatalok 78%-a a mindennapi életben úgy ítéli meg, hogy az iskolai szituáció résztvevői (tanár és diák) kölcsönös tisztelettel fordulnak egymás felé, ami biztos alapot nyújt a konfliktuskezeléshez.

3. ábra. Az iskolában a tanárok és diákok kölcsönösen tisztelik egymást.



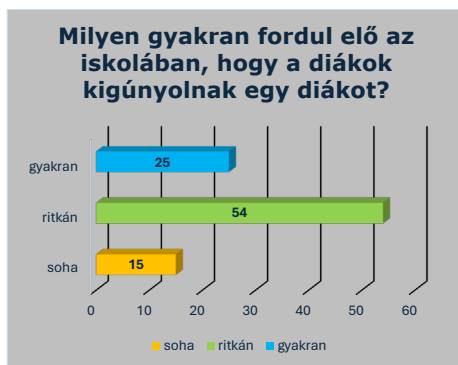
Forrás: Saját szerkesztés.

A konfliktus kimenetele szerint a tanulók megélése mind a konstruktív, mind a destruktív konfliktusról beszámol. Destruktív konfliktusaik során diáktársukkal nem értenek egyet, mert különböző az otthoni környezet, a szokások, rendszerint nincs objektív nézőpont, és nem tud megállapodás létrejönni köztük. Ugyanakkor biztató, hogy konstruktív konfliktusban is volt részük, mely előremutató, építő volt és kreatív energiát szabadított fel a fiatalokban. Ez bizonyítja, hogy meg lehet és meg kell tanítani a diákokat a resztoratív kérdések alkalmazására, ezáltal a destruktív konfliktust konstruktívvá alakítani. A személyes, fókuszcsopotos interjú során a tanulók fel tudták korábbi ismereteik alapján idézni ezeket a kérdéseket: mi történt, kit érintett, hogyan érintette és mit kell tenni, hogy a dolgok rendbe jöjjenek.

Az adatok alapján bizonyíthatóan békés az iskolai környezet, annak ellenére, hogy nézeteltérésekkel terhelt a diákok intézményi élete, emiatt elengedhetetlen, hogy a diákokat az intézmény támogassa, ezért komoly kooperációval működik együtt az iskolapszichológus az ifjúságvédelmi felelőssel és a mentálhigiénés

szakemberrel és a állatterápiás gyógypedagógus szakemberrel. A problémák, nehézségek széles skálán mozognak: családi és társas kapcsolatban felmerült konfliktusok továbbá az iskolai teljesítmény és tanulási nehézségekből eredő szorongás, feszült állapot. Nehezítő tényező, hogy a sajátos nevelési igényű (SNI) és beilleszkedési, magatartási nehézségekkel (BTMN) küzdő tanulók száma egyre gyarapodik. A DUE Bánki Donát Technikumban (DUE BDT) a diákok 11,68 %-a rendelkezik SNI vagy BTMN-es besorolással.

4. ábra. Milyen gyakran fordul elő az iskolában, hogy a diákok kigúnyolnak egy diákot?



Forrás: Saját szerkesztés.

Az elfogadó intézményi rendszerszemlélet a szakemberek munkája mellett érzékenyítő programokkal is támogatja a tanulókat, melynek köszönhető, hogy 84 fő nyilatkozott arról, hogy jól érzi magát az iskolában. A diákok mindössze 26%-a vallott arról, hogy a szakirodalom által mobbingnek nevezett szituációval találkozott. Ugyanakkor számolni kell ebben a témában a látenciával, hiszen az a tanuló, aki elszenvedője a korábban említett zaklatásnak, vagy elkerülőként végignézője volt, az szégyenérzete miatt nem fog nyilatkozni. Ezért itt további fókuszcsoporthozos interjúval van lehetőség a specifikus kutatásra.

A Thomas–Kilmann modellt felhasználva a kérdőívek segítségével beazonosításra kerültek a tanulók konfliktuskezelési szokásai is. A fiatalok többsége problémamegoldó és kompromisszumkereső stratégiát alkalmaz, ugyanakkor 22 fő versengőnek vallja magát. Kihívás és megoldandó feladat, a második szocializációs térben, az iskolában, a versengő startégiát asszertívvá fordítani, hogy a résztvevő felek mindketten győztesnek érezzék magukat. Ígéretes, hogy a tanulók próbálják megoldani a vitás helyzetet beszélgetéssel és gyakrabban kommunikálnak nyíltan, mint elkerülnek, ugyanakkor 54 fő válaszadó konfliktusban igelepszik, de nem mindig képes higgadtan kezelni a szituációt.

Bízató azonban, hogy a megkérdezettek fele konfliktusos helyzetben igyekszik beleélni magát a másik helyzetébe, hiszen a sikeres konfliktuskezeléshez elengedhetetlenül szükséges az empátia, az önismeret és az önérvényesítés. A válaszadók 62%-a fontosnak tartja a kapcsolat helyreállítását a vitás helyzetet követően, ám nem mindig sikerül neki. Az alanyok válaszaiból megállapítható, hogy igény van és szükséges az alternatív vitarendezés az iskolai környezetben.

5. ábra. Ha lenne olyan diák az iskolában, aki ért ahhoz, hogyan lehet a konfliktusokat megoldani, akkor Te vagy társaid fordulnátok-e hozzá segítségért?



Forrás: Saját szerkesztés.

Mindössze 16 fő megkérdezett nyilatkozott úgy, hogy nem halott konfliktuskezelési technikákról, a többiek osztályfőnöki óra keretében tájékozódta az alternatív vitarendezésről. 41% fontosnak tartja, hogy ismerjen olyan technikákat, amelyekkel erőszakmentesen lehet megoldani konfliktusokat. A tanulók bizonyíthatóan nyitottak a békés vitarendezés elsajátítására és a konfliktuskezelési kompetenciájuk fejlesztésére. Az alanyok 42%-a igényli a kortárs mediáció megismerését és meglétét az iskolában, amely még „gyermekcipőben” jár a Technikumban, ám egy innovatív, egyedülálló és előre vivő fejlesztésként megvalósítható.

A kutatás összegzése, javaslatlattétel

A kutatáson alapuló tanulmány fontos következtetése, hogy a tanulók találkoznak a konfliktussal az iskolai életben és nem feltétlen találnak megoldást vitás ügyeikben, továbbá igénylik a szakszerű támogatást ezen helyzetekben és nyitottak a békés vitarendezés elsajátítására. A munka eredménye hasznosítható a szakképző intézmények számára, hogy jobban megértsék diákjaik konfliktuskezelési szokásait, és olyan programokat fejlesszenek ki, amelyek támogatják a hatékonyabb vitarendezést, javítva ezzel a tanulói közösségek légkörét és a diákok érzelmi fejlődését.

Javaslatlattétel az eredmények alapján, hogy a jövőben kerüljön kialakításra egy oktatásspecifikus konfliktuskezelési intervenció az iskolákban, melynek keretében meghatározott intézkedési terv szerint működik a technikumban önismereti csoport, kortárs mediátor képzés és kortárssegítő csoport szakköri keretek között. Mindezt kiegészítve legyen lehetősége a tanulónak a feszültséget oldó sportfoglalkozáson részt venni. Kiemelt feladata az intézménynek a tanulók felkészítése saját problémáik, kudarcaik, konfliktusaik feldolgozására. Az innovatív szemléletmódot intézményesítése szükséges a tanár, a diák és a szülő bevonásával.

A kutatás üzenete

Az empátiánál, a viselkedésük megértésénél többet nem igen adhatunk a tanulóinknak. Ha a diák azt tapasztalja, hogy érdekli minket a belső világa, a szándékai, érzései, akkor meg fog maradni közöttünk a kapcsolat, amire biztosan építhetünk a legnehezebb pillanatokban is!