

Széchenyi István Egyetem
Apáczai Csere János Kar

**A konfliktuskezelési stratégiák választási mechanizmusa,
nyolcadik osztályos, sajátos nevelési igényű tanulóknál**

Készítette:

Vadász Edina

Gyógypedagógia szak,

Tanulásban akadályozottak pedagógiája szakirány

Negyedik évfolyam, nappali tagozat

Konzulens:

Dr. Verebélyi Gabriella

Egyetemi adjunktus

Győr

2022

Tartalom

1	Témaválasztás	1
2	Kiemelt figyelmet igénylő tanulók.....	2
2.1	Sajátos nevelési igény	3
2.2	Beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézség.....	3
3	A konfliktus lehetséges értelmezési keretei.....	4
3.1	Konfliktus személyiségfejlődésben betöltött szerepe.....	5
4	Konfliktuskezelés	7
4.1	Konfliktuskezelés vs. konfliktusmegoldás	7
4.2	Konfliktuskezelési stratégiák:	7
4.2.1	K.W. Thomas és R.H. Killmann konfliktuskezelési modellje (1974).....	8
5	Kutatás.....	12
5.1	Kutatási minta:	13
5.2	Kutatás módszertana.....	13
6	Kutatási eredmények bemutatása	15
6.1	A vizsgálati csoport stratégiaválasztási sorrendje	15
6.2	A kontroll csoport stratégiaválasztási sorrendje.....	18
6.3	A két csoport stratégiaválasztási jellemzőinek összehasonlítása.....	21
6.4	Az aktuális hangulat és a választott konfliktuskezelési stratégiák közötti lehetséges összefüggések bemutatása.....	24
6.4.1.	A két vizsgált csoport aktuális hangulata és a választott stratégiák közötti lehetséges hatások vizsgálata.....	26
7	Összefoglalás.....	28
7.1	Javaolatok	30
Mellékletek.....		

1 Témaválasztás

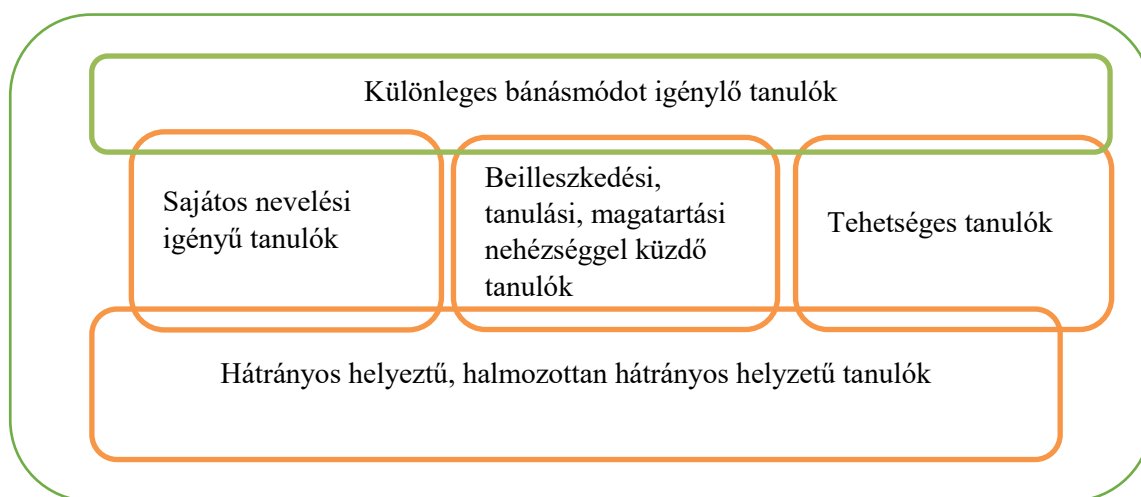
Az utóbbi évtizedben változó intenzitással, de állandó figyelem irányul az iskolai konfliktusokra, lehetséges okaira, megoldási módjaira. Azt is tényként kezelhetjük hazai kutatási eredmények (Zsolnai, 2015, 2018; Kasik –Gál, 2016,) tükrében és saját tapasztalások alapján, hogy a köznevelésben elsősorban a tárgyi tudás átadására fókuszálnak a pedagógusok, a valódi nevelési folyamatok, tehát a gyermek személyiségének tudatos, irányított fejlesztése nem, vagy csak nagyon szűk keretek között valósul meg. A tanulók szociális képességeinek fejlesztése erősen háttérbe szorul, pedig hosszútávon nem a konkrét ismeretek, hanem a szociális képességeik azok, melyek segíthetnek a felnövő nemzedéknek egy sikeres életet biztosítani, jól megállni a helyét a szűkebb és tágabb társadalmi környezetben.

Az iskolai konfliktusok témakör különösen fontos kérdés most, a pandémia időszak után, amikor közel két évvel ezelőtt hirtelen egy új „szocializációs” rendbe kellett beletanulni, majd tavaly szeptembertől ismét vissza kellett térni a „rég”i rendbe. Az iskolákban nem igazán volt idő arra sem, hogy az online tanulásra felkészítse a tanulókat, de arra sem szántak időt és energiát, hogy „visszavezessék” a tanulókat a jelenléti oktatás keretrendszerébe. Ezeknek a meg nem történt direkt és/vagy indirekt szociális képességek fejlesztését célzó folyamatoknak a hiánya tovább növelte azokat az összetevőket, melyek egy oktatási-nevelési intézményben konfliktus helyzetekhez vezethetnek azáltal, hogy a tanulóknak még kevesebb idejük volt elsajátítani azokat a technikákat /stratégiákat, melyek segíthetnek a konfliktusok kezelésében, megoldásában.

A dolgozatban bemutatott kutatás célja annak feltérképezése, hogy a nyolcadik osztályos tanulók, akik szeptembertől egy új oktatási intézményben fogják az életüket folytatni, két év online oktatás után milyen szociális képességekkel, ezen belül is milyen konfliktuskezelési stratégia „készlettel” rendelkeznek. A vizsgálat fókuszában áll továbbá annak kiderítése, hogy van-e különbség a többségi általános iskolás tanulók és az integráltan tanuló ép intellektusú, de sajátos nevelési igényű tanulók stratégia készlete között. A dolgozat utolsó részében pedig arra a kérdésre is megpróbálunk választ adni, hogyan befolyásolja a hangulatunk a konfliktusmegoldásainkat.

2 Kiemelt figyelmet igénylő tanulók

A dolgozatban bemutatásra kerülő kutatás célcsoportja a nyolcadik évfolyamon, többségi általános iskolában integráltan tanuló sajátos nevelési igényű, illetve beilleszkedési, magatartási, tanulási nehézséggel küzdő tanulók. Ezért fontos ezeknek a kategóriáknak a definiálása.



1. ábra. A kiemelt figyelmet igénylő gyermekek, tanulók csoportjai közötti lehetséges összefüggések (forrás: saját)

A bemutatni kívánt vizsgálat mintáját olyan gyermekek/tanulók alkotják, akik a jelenlegi köznevelési ellátásban a kiemelt figyelmet igénylő gyermek/tanuló csoportjába tartoznak. Amikor a kiemelt figyelem, vagy a különleges bánásmód fogalmával találkozunk, akkor általában az átlagtól negatív irányban eltérő gyermekek kerülnek a figyelem középpontjába. A 2011. évi CXC törvény, azaz a Köznevelési törvény a következő csoportokba tartozó gyermekek különleges igényeinek megfelelő szintű ellátását tartja prioritásnak:

„13. kiemelt figyelmet igénylő gyermek, tanuló:

a) különleges bánásmódot igénylő gyermek, tanuló:

aa) sajátos nevelési igényű gyermek, tanuló,

ab) beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő gyermek, tanuló,

ac) kiemelten tehetséges gyermek, tanuló,

b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerint hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermek, tanuló,” (Nkt 2011)

Az idézett törvény (Nkt) törekszik arra, hogy a köznevelésben kialakuljon egy egységes fogalomhasználat. Az értelmező pontokban használt fogalmak között megtalálhatóak a pedagógiában, gyógypedagógiában és a gyermekvédelem terén használt fogalmak is.

2.1 Sajátos nevelési igény

A sajátos nevelési igény definíciója a 2011. Évi CXCV. Nemzeti köznevelésről szóló törvény meghatározása alapján:

„sajátos nevelési igényű gyermek, tanuló: az a különleges bánásmódot igénylő gyermek, tanuló, aki a szakértői bizottság szakértői véleménye alapján mozgásszervi, érzékszervi (látási, hallási), értelmi vagy beszéd fogyatékos, több fogyatékoság együttes előfordulása esetén halmozottan fogyatékos, autizmus spektrum zavarral vagy egyéb pszichés fejlődési zavarral (súlyos tanulási, figyelem- vagy magatartásszabályozási zavarral) küzd.” (Nkt, 2011)

A sajátos nevelési igény diagnózisa a tanulók iskolai életére, tanulmányi eredményeire is befolyással van. A definíció alapján szeretném kiemelni azt a tényt, hogy a sajátos nevelési igényű gyermeknek, tanulónak joga, hogy különleges bánásmód keretében, állapotának megfelelő pedagógiai, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai ellátásban részesüljön attól kezdődően, hogy igényjogosultságát megállapították. A gyermeknek ezt az igényét minden esetben és kizárólag a szakértői bizottság állapítja meg vagy zárja ki, és egyben a gyermekről készített szakértői véleményben javaslatot tesz a különleges bánásmódnak megfelelő ellátásra, az ellátás módjára, formájára és helyére. (Verebélyi, 2019)

2.2 Beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézség

A Köznevelési törvény értelmező rendelkezései alapján *„beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő gyermek, tanuló: az a különleges bánásmódot igénylő gyermek, tanuló, aki a szakértői bizottság szakértői véleménye alapján az életkorához viszonyítottan jelentősen alulteljesít, társas kapcsolati problémákkal, tanulási, magatartásszabályozási hiányosságokkal küzd, közösségbe való beilleszkedése, továbbá személyiségfejlődése nehezített vagy sajátos tendenciákat mutat, de nem minősül sajátos nevelési igényűnek.”* (Nkt, 2011)

A definíció alapján ezek a gyermekek is különleges bánásmódot igényelnek, azonban NEM tartoznak a sajátos nevelési igényű gyermekek, tanulók közé. A különleges bánásmódra való jogosultságot ebben az esetben is a Szakértői Bizottságok vizsgálata alapján állapítják meg (az eljárás folyamata az előző fejezetben bemutatásra került).

Ezeknek a gyermekeknek az ellátása csakis és kizárólag többségi nevelési-oktatási intézményekben valósulhat meg.

A BTMN kategóriát és jogosultsági körét 2018 szeptemberétől átalakítják. A 'Taigetosz-törvénynek' címkézett jogszabály egyik legvitatottabb módosítása az, hogy a beilleszkedési, magatartási, tanulási (BTM) nehézséggel küzdő gyerekek a jövőben nem kaphatnak mentességet különböző tananyagok, tananyagrészek megtanulása, illetve az osztályzás alól. (Verebélyi, 2019)

3 A konfliktus lehetséges értelmezési keretei

A konfliktust, mint fogalmat, az elmúlt évtizedek során többen (Gordon, 1990; Thomas – Killmann, 1974) több megközelítési szempontból is definiálták. Thomas és Killmann, (1974) meghatározásában konfliktus létrejöttéhez, két vagy több ember jelenléte szükséges. Dolgozatom elméleti alapját Szekszárdi Júlia (1994) által megalkotott értelmezés adja, mert ez a definíció feleltethető meg legjobban a kutatásban alkalmazott konfliktuskezelést vizsgáló eszköz elméleti alapjaihoz. Szekszárdi a következőképpen határozta meg a konfliktus fogalmát: *„olyan ütközés, amelynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek szembe egymással”* (Szekszárdi, 1994, P:17). A definíció értelmezésében nem szükséges, hogy két fél vegyen részt a szituációban, az érdekellentét interperszonális és intraperszonális közegben is létrejöhet. (A saját magunkkal folytatott ütközések néha nagyobb erőfeszítést igényelnek, mint a társakkal vívottak.) A konfliktus (Szekszárdi meghatározása alapján) tehát olyan érdekütköztetésnek tekinthető, ahol a résztvevő felek eltérő belső tulajdonsággal való rendelkezésük, helyzetekhez való differens hozzáállásuk révén szembe kerülnek egymással, és igyekeznek saját álláspontjukat érvényesíteni. Azokra a jelenségekre, eseményekre használható ez a fogalom, ahol a résztvevők érdekeiket nem tudják érvényesíteni ész érvekkel, így kialakul az ellentét közöttük, mely kezelésének módja hatást gyakorol a felek kapcsolatára, az egyének személyiségére.

A 'konfliktus' fogalmának pontosabb definiálása érdekében fontos megjegyezni, hogy a 'probléma' és 'konfliktus' fogalmát gyakran szinonimaként használják a mindennapokban, hiszen a célok, érdekek, szükségletek determinálása, a résztvevők közötti viszonyok átgondolása lényeges feladat mind a probléma, mind a konfliktus esetében is (Szőke-Milinte, 2006). A szakemberek által megalkotott definíciók értelmezésében lényegi különbség áll fenn a két fogalom között, melyeket a „motivációs struktúrák, és az igényszintek eltéréseivel” (Németh, 2015, P:18) magyarázhatunk.

Probléma során eltérő a motiváció és az igényszint. A felek mást kívánnak elérni, igényeik a megoldás által könnyebben kielégíthetők (Németh,2015). Olyan szituációkra alkalmazható a probléma kifejezés, ahol a helyzet érveléssel, tényekre alapozva átbeszélhető (Sasfy, 2018). Önmagában nem jelent összeütközést, de könnyen lehet egy későbbi konfliktus előzménye. *Konfliktus* esetében azonos motivációról és igényszintről van szó az egyéneknél, a megoldáshoz különböző módszerek, technikák, stratégiák szükségesek (Németh, 2015). Bizonyos értelmezések szerint ahhoz, hogy konfliktusról beszélhessünk, olyan körülmények szükségesek, amiben két egymással kontaktusban álló fél van jelen (nem szükséges a közöttük lévő kapcsolat hierarchikussága). Fontos továbbá az összeegyeztethetlenség tényének fennállása, ami a felek egyikében egyfajta érzelmi károsodást vált ki (Sasfy, 2018). Előfordul, hogy egy konfliktus nem megoldható, csupán kezelhető. A résztvevők azonos eredményt azonos célból kívánnak elérni, ezért olyan stratégiákat kell választaniuk, amellyel elérhetik érdekeik érvényre jutását.

3.1 Konfliktus személyiségfejlődésben betöltött szerepe

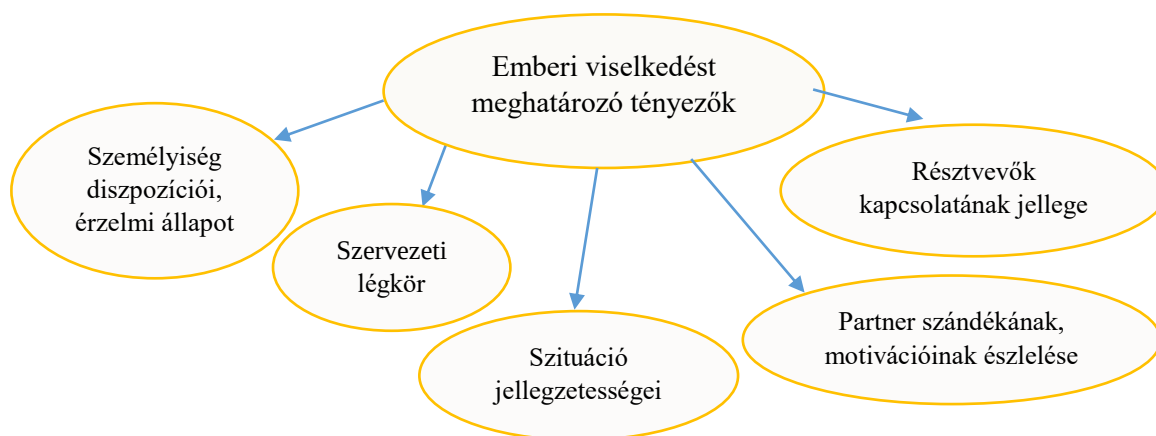
Az emberi viselkedést egy konfliktushelyzetben számos tényező befolyásolhatja. Ilyen lehet a *személyiség beállítódása, érzelmi állapot, személyiség jellemzői*, mint szubjektív tényezők. Elfogadott tény, hogy az emberi személyiségfejlődés meghatározó részei a konfliktusok. Az elemi kérdés azonban az, hogy jelenlétük és hatásuk mennyire tekinthető kedvezőnek? A konfliktusok eredményeképpen kialakulhat magatartási, alkalmazkodási probléma, feszültség, szorongás egyénen, csoporton belül. A rosszul megoldott konfliktusok ezek kiterjedését eredményezhetik (Mészáros, 2002).

Erikson (1991) feltételezte, hogy az emberi fejlődés szakaszokon keresztül valósul meg, modelljét 'Pszichoszociális fejlődés-elméletnek' nevezzük, melynek középpontját az identitáskeresés alkotja. Minden egyes szakasznak megvan a saját konfliktusa, amiket Erikson a személyiségfejlődés mozgatórugójának tekint. Fejlődési krízisek alakulnak ki az egyes fejlődési fázisok között. Minden életszakaszban van egy feladat, amit a személyiségnek meg kell oldania, így bővülnek a konfliktusmegoldó stratégiák, mindig másikat kell aktivizálni. A személyiség fejlődése azzal valósul meg, hogy egyes életszakaszok kríziseiből, konfliktusaiból kikerülve erősebb lesz az ítélőképessége és belső egysége az egyénnek (Meskó, 2015).” *Minden konfliktus eredményeként képződik egy belső erő (bizalom, autonómia, kezdeményezőkészség, kompetencia, amely a további konfliktusok megoldásában, a személyiség további integrálódásában alapvető belső erőként működik*” (Mészáros,2002, P:264).

Erikson szerinti szakaszok kríziseinek sikertelen megoldása visszahúzódtat, kapcsolódási nehézséget generál. A feszültségből eredő harag, erősíti az egyének között fennálló határokat. Egy konfliktusszituációban tanúsított viselkedésre számos tényező lehet hatással. Ezek összekapcsolódva manifesztálódnak az egyes életszakaszokban megoldandó fejlődési krízisekkel, azok megoldása révén bővülő konfliktusmegoldó stratégiákkal.

- Viselkedést meghatározó tényező, a *szervezeti légkör*. Megmutatja, hogy hol, milyen közegben jelenik meg a konfliktus. A légkör lehet kooperatív, elfogadó vagy versengő.
- További befolyásoló tényezők a konfliktus *megjelenés sajátosságai* arra vonatkozóan, hogy a konfliktus hol, mikor alakul ki, mi az oka megjelenésének.
- Konfliktushelyzetben meghatározó, a *szereplők kapcsolata*, ez lehet felszínes, intenzív, ellenséges, barátságos.
- Az utolsó viselkedést befolyásoló szempont a *másik fél szándékának, motivációjának észlelése*. (Mészáros, 2002)

A viselkedésre hatással levő tényezők és a személyiségfejlődés során lezajló krízisek összefüggést mutatnak. Az aktuális érzelmi állapot, a személyiség, a fejlődési krízisek nem megfelelő feloldása, elsajátítása hatással van a konfliktusok kezelésére alkalmazandó stratégia megválasztására, a szituáció értelmezésére, másik fél szándékainak azonosítására. Ezek mind egy feloldatlan konfliktushoz vezethetnek, amely a személyiség fejlődésére is negatív hatását fejtheti ki.



2. ábra: Az emberi viselkedést meghatározó tényezők. (forrás: saját)

Összességében a konfliktusok szükségesek és nélkülözhetetlenek az ember életében. Fejlődést és érést eredményez a személyiségben a megoldásuk. Pozitív hatásuk, hogy lehetőségeket teremtenek, fokozzák a gondolkodást és kreativitást (Mészáros, 2002). A helytelenül megoldott

konfliktusok akadályozzák a további fejlődést, „*nehezíti a személyiség integrálódását, rombolja és ellenségesé teszi az emberi kapcsolatokat*” (Mészáros,2002, P:265).

4 Konfliktuskezelés

Mint ahogy az már fentebb megfogalmazásra került: azokban a helyzetekben, ahol a felek között nézeteltérés alakul ki, konfliktusról beszélhetünk. Ezek olyan szituációk, melyeket a kapcsolat további működése érdekében kell megoldani. A megoldás folyamatát hívjuk *konfliktuskezelésnek*, amelyhez különböző stratégiákat választhatnak a felek. Ezek a stratégiák más és más kimenetelt eredményeznek a résztvevők számára. Egy konfliktuskezelés akkor tekinthető produktívnak, ha olyan megoldást eszkalál, ami minden félnek optimális és társadalmi szempontból is elfogadható, így nem sért értékeket és normákat. Továbbá akkor hatékony, ha nem választanak erőszakos megoldást (Szőke-Milinte,2006).

4.1 Konfliktuskezelés vs. konfliktusmegoldás

Lényeges különbséget tenni az egymással gyakran azonosított fogalmak definíciójában: A *konfliktuskezelő* és *konfliktusmegoldó* stratégiák jelentése nem fedi egymást. Jelentős differencia, hogy a 'kezelés' önmagában nem jelenti a megoldás sikerességét, sokkal inkább értelmezendő a megoldáshoz vezető út egyik elemének (Németh,2015), míg a 'megoldás' teljes eredményességet okoz a szituációban.

Egy adott szituációban mindenekelőtt a legfontosabb a helyzet pontos beazonosítása, hogy valós konfliktusról vagy „csak” problémáról van szó. A probléma megoldódhat az igények teljesülésével a felek mindegyikénél, szemben a konfliktusokkal, ahol a megoldás sokszor nem valósulhat meg, mert nem minden konfliktus megoldható, viszont kezelhető. A konfliktuskezelési folyamat célja, hogy a helyzetből kihozható legoptimálisabb szinten megvalósuljon a két fél igényeinek kielégülése, de ez azt is jelentheti, hogy sok esetben a felek szándékai, szükségletei nem valósulnak meg teljes egészében, mindennek ellenére a felek elfogadhatónak tartják a helyzet végkifejletét (Szőke-Milinte, 2006). A kezelés hozzájárul egy optimálisabb légkörhöz, a konfliktushelyzet rendezéséhez és igyekszik a résztvevők igényeit a leginkább megvalósítani.

4.2 Konfliktuskezelési stratégiák:

A konfliktuskezelő stratégia, egy olyan konfliktuskezelési szemléletet takar, amely hosszú távra szól, magában foglal olyan eszközöket, módszereket, tervezéseket és eljárásokat, amelyek egy

cél eléréséhez szükségesek (Németh, 2017). A konfliktuskezeléssel kapcsolatban a leggyakrabban használt módszertani kategóriák a 'stratégia' és a 'technika' (Szőke-Milinte, 2006, P:27). A stratégia olyan tartósan érvényes fogalom, ami a tervezésre, irányításra, alkalmazásra kerülő eljárásokra is vonatkozik, lehetővé teszi a technikák megvalósulását (Szőke-Milinte, 2006).

Konfliktusok kezelése alkalmával az emberek viselkedését bizonyos szempontok szerint lehet csoportosítani. A viselkedés megértésére a személyiség két dimenziójának hangsúlyozásával van lehetőség. A szakemberek azt figyelték meg a viselkedésben, hogy milyen mértékű az önérdek és mások érdekeinek figyelembevétele. A konfliktushelyzetben „az önérvényesítés-önalávetés és eredményorientáltság-kapcsolatorientáltság személyiségdimenziók mentén írták le a konfliktuskezelési stratégiákat” (Mészáros, 2002, P: 278).

Az *önérvényesítés* esetében az egyén egyáltalán nem figyel mások érdekeire, igényeire, mert csakis a sajátjait igyekszik megvalósítani. Érdekei lehetnek valósak vagy véltek.

Az *önalávetés* alkalmával a személy saját érdekeiről lemond, annak érdekében, hogy segítse a másik fél törekvéseit megvalósulni. Támogatja a másik szándékainak érvényesülését.

Az *eredményorientáltság* dimenzióban a cél a feladat tökéletes megvalósítása, koncentrációt, jó teljesítmény elérését igyekszik segíteni.

A *kapcsolatorientáltság* során az az egyén, aki ilyen beállítottságú, képes mások szükségleteit a maga elé helyezni, így saját érdekéről lemond és segíti a másik nézeteinek az érvényre jutását. (Mészáros, 2002)

4.2.1 K.W. Thomas és R.H. Killmann konfliktuskezelési modellje (1974)

Talán a legismertebb konfliktuskezelési stratégiákat leíró modell Thomas és Killman (1974) nevéhez köthető. A két szakember a személyiségdimenziók közül az *önérvényesítés-önalávetés (együttműködés)* dimenziók mentén alakították ki a stratégiákat.

Elméletük szerint az egyének öt konfliktuskezelési eljárást alkalmaznak a mindennapokban (Németh, 2015), és a konfliktusokra adható öt reakció pedig „az *asszertivitás és a kooperáció dimenziójában helyezkedik el.*” (Bíró, 2018, P:125)



3.ábra: Konfliktuskezelési stratégiákat alkotó dimenziók modellje. Thomas-Kilmann Conflict Mode instrument alapján, 2020

A következőkben röviden bemutatásra kerül az öt konfliktuskezelési stílus/ stratégia annak érdekében, hogy a később bemutatásra kerülő kutatási eredmények értelmezhetők legyenek.

Győztes-vesztes (versengő) stílus/stratégia

A versengés az önérvényesítés dimenziójába tartozó kezelési stratégia, ahol az önös érdekek érvényesülése a cél, így nem valósulhat meg együttműködés a felek között. (Balázs, 2012) Csak az egyik fél nyerhet, kompromisszumot nem keresnek. Az egyik fél mindent megtesz saját érdekeinek érvényre juttatása érdekében, a másik legyőzésére törekszik, emellé önző magatartás társul. Harcként értelmezik a szituációt, a kapcsolatok jelentéktelenek. Jellemzők a nyílt összecsapások, ahol a megfélemlítés is gyakran alkalmazott eszköz a nyereség eléréséhez (Németh, 2015). Gyakori a résztvevők ellenséggé válása a helyzetben megjelenő harag, eltérő ellenséges szándékok, érzések eredményeképpen. (Mészáros, 2002) Alkalmazzák a saját igazságért való kiállásban, egy olyan álláspont megvédésére, amelyet igaznak vélnek. (Balázs, 2012) Előnye olyan helyzetekben lehetséges, ahol gyors döntések meghozatala szükséges. Mindennapos összeütközések alkalmával számos hátránya van, főként a vesztes szerepébe kerülő személynek. Hátrány lehet a legyőzöttség tudatából fakadó feszültség, alacsony önértékelés. (Mészáros, 2002)

Alkalmazkodó konfliktuskezelő stílus/stratégia

Az alkalmazkodásban megjelenik az együttműködés dimenziója, az önérvényesítés azonban nem. (Balázs, 2012) Szerepet kapnak az emberi kapcsolatok, ezért az egyik fél lemond saját érdekeiről a másik javára, a másik fél céljainak beteljesülésében segédkezik, alkalmazkodik a kapcsolat megőrzése érdekében. Hátterében állhat, „belátás, békülékenység, félelem és a másik véleményének elfogadása is” (Németh, 2015, P:32). Okozhat kiközösítést a túlzott mértékű önös érdekekről való lemondás. Kényszerítése számos hátrányos hatást eredményez, káros a személyiségfejlődésre, feszültséget, más szituációban pedig „aránytalan indulati reakciót” válthat ki. (Mészáros, 2002, P:280) Rizikós eljárás mód egy konfliktus során, hiszen akik ezt választják „elveszíthetik egyediségüket a kapcsolat elvesztésétől való félelem miatt.” (Mészáros, 2002, P:280)

Elkerülő konfliktuskezelő stílus/stratégia

Ez a stratégia nem tekinthető sem együttműködőnek, sem önérvényesítőnek. (Balázs, 2012) Használatát befolyásolja a „helyzetértelmezés és a viszony minősítése és a győzelmi esély mérlegelése” (Mészáros, 2002, P:280). Kevés információval való rendelkezés esetén használatos, abban bízva, hogy idővel megnő az információk száma. Az elkerülő stratégiát alkalmazó személy mérlegeli a győzelmi esélyeket, eszerint dönt a stratégia alkalmazásáról. Az előzőekben bemutatott két stratégiai dimenzió között áll, nincsen jelentősége sem a céloknak, sem a kapcsolatoknak. Békesség érdekében alkalmazója háttérbe vonul, elkerüli a fenyegetést (Németh, 2015). Használata veszteséget is eredményezhet használója számára.

Együttműködő/problémamegoldó stílus/stratégia

Ebben a stratégiában a résztvevők igyekeznek olyan megoldásra jutni, ami mindenkinek megfelelő. *Ezért az együttműködő stratégia tekinthető az egyetlen olyan technikának/stratégiának, amely egyszerre hordozza magában az asszertív és kooperatív jegyeket is* (Balázs, 2011). Fontosak a kapcsolatok és a célok. A felek akceptálják a saját és a másik érdekeit is. A folyamatban lehetőség van egymás jobb megismerésére, a nézőpontok megértésére, az eddig ismeretlen értékek meglátására. A felek nyílt beszélgetéseket alkalmaznak, mellyel megvalósíthatják saját és a másik érdekeit is, sok időbe és energiába telik a feszültségek redukálása (Németh, 2015). A legcélravezetőbb módnak tekinthető.

Kompromisszumkereső stílus/stratégia

Olyan megoldásmód, ami egyenrangú felek esetén alkalmazható. Ennek a stratégiának a két fél kapcsolatára nincsen semmilyen negatív hatása, optimálisabb megoldások megtalálására adhat lehetőséget. A stratégia átmenetet képez az önérvényesítés és együttműködés dimenziói között (Balázs, 2011). Nem tekinthető sem kooperatívnak, sem 'unkooperatívnak', középen álló stratégia (Bíró, 2018). A felek lemondanak érdekeik egyrészéről, nagyobb mértékben, mint a versengő, de kisebb mértékben, mint az alkalmazkodó stratégiák esetében (Balázs, 2011). Együttműködésre, egymás iránt kölcsönös együttérzésre, türelemre, megértésre van szükség (Mészáros, 2002). A győztes-vesztes stratégiával ellentétben, itt mindkét fél nyer és veszít is. Legfontosabb a stratégiában a felek valódi szándékának jelenléte a konfliktus megoldására. (Mészáros, 2002)

Az egyének egy konfliktusszituációban több konfliktus kezelési stratégiát is alkalmazhatnak felváltva a már fentebb említett viselkedést meghatározó tényezők tükrében (Mészáros, 2002). Az egyes szituációkban bizonyos tényezők miatt az egyiket előnyben részesítik a felek (Szőke-Milinte, 2006), így lesz adott helyzetben az egyik megoldási mód kiemelkedően jellemző az egyénekre. A választott stratégiák nem minősítik az egyént, az eljárás megítélése csak a konkrét körülményekről való tájékozottság alapján lehetséges (Németh, 2015).

5 Kutatás

Az utóbbi évtizedben változó intenzitással, de állandó figyelem irányul az iskolai konfliktusokra, lehetséges okaira, megoldási módjaira. Azt is tényként kezelhetjük hazai kutatási eredmények (Zsolnai, 2018, Kasik- Gál, 2016) tükrében és saját tapasztalások alapján, hogy a köznevelésben elsősorban a tárgyi tudás átadására fókuszálnak a pedagógusok, a valódi nevelési folyamatok, tehát a gyermek személyiségének tudatos, irányított fejlesztése nem, vagy csak nagyon szűk keretek között valósul meg. A tanulók szociális képességeinek fejlesztése erősen háttérbe szorul, pedig hosszútávon nem a konkrét ismeretek, hanem a szociális képességeik azok, melyek segíthetnek egy sikeres életet biztosítani, jól megállni a helyét a szűkebb és tágabb társadalmi környezetben.

A konfliktushelyzet azokra a szituációkra való reagálás, amelyben az egyén és a másik fél törekvései összeegyeztethetetlenek. A mindennapi életben a konfliktusszituációk elkerülhetetlenek, intra-és interperszonális szinten is jelen vannak, ezáltal formálva a személyiséget. Kimenetelükre befolyást gyakorolhatnak olyan tényezők, mint a hangulat és az érzelem (Forgács, 2003). Ez alapján egy konfliktusszituációban való kezelési stratégia megválasztására befolyással lehet az azt megelőzően átélt hangulat.

Egy konfliktushelyzet kezelésére választott stratégiának kiemelkedő szerepe lehet az egyén kapcsolatrendszerének alakulásában. Információt szolgáltat arról, hogy a megkérdezett korosztály mit tart fontosnak, mit tesz egy kapcsolat fenntartása érdekében, hogyan alakítja viselkedését. Az aktuális hangulat hatással lehet arra, hogy egy csoportban miként adaptálódunk és a konfliktusainkat milyen stratégiával oldjuk meg, hogyan alakul az eltérő tulajdonságokkal rendelkező stratégiák rangsora. A sorrend révén megállapítható a tanulók konfliktushelyzetre adott reakciója.

A fentebb bemutatott elméleti alapokra építve kutatásom célja annak feltérképezése, hogy a nyolcadik évfolyamos tanulók milyen konfliktuskezelési stratégiákat ismernek és alkalmaznak mindennapjaikban. Kutatási céljaim között szerepel annak a vizsgálata is, hogy van-e különbség az integrált keretek között tanuló tipikus és atipikus fejlődésű tanulók ismert és alkalmazott konfliktuskezelési stratégiái között. Céлом annak a feltárása is, hogy vajon a kérdőív kitöltésekor fennálló hangulati állapot és a választott stratégiák között van-e bármilyen irányú és vagy erősségű összefüggés.

Hipotézisek:

1. Feltételezem, hogy a tipikusan fejlődő tanulói csoport és az integráltan tanuló, atipikusan fejlődő tanulói (SNI) csoport különböző konfliktuskezelési stratégiákat részesít előnyben.

2. Feltételezem, hogy azok a tanulók, akik pozitív hangulatot jelöltek meg a kitöltéskor, ők inkább az együttműködés dimenzióját fogják választani, míg a negatív hangulatban lévő kitöltők, az önérvényesítést.

5.1 Kutatási minta:

Kutatásomat egy Győr-Moson-Sopron megyei nagyváros többségi általános iskoláiban végeztem. A kutatási mintát a nyolcadik évfolyamos tanulók két jól elkülöníthető csoportja alkotja:

- vizsgálati csoport: integráltan tanuló, épintellektusú, sajátos nevelési igényű tanulók (N31)
- kontroll csoport: többségi tanulók (N 31)

A vizsgálati csoportot az általános iskolákban integráltan tanuló, szakértői szakvéleménnyel rendelkező, ép intellektusú, de valamely különleges bánásmódot igénylő tanulói csoportba tartozó tanulók alkotják (SNI, BTMN¹). A sajátos nevelési igényen belül valamennyi tanuló a tanulási zavar gyógypedagógiai kategóriába tartozik. Mivel a vizsgálati csoportban a nemek arányára jellemző a fiúk túlsúlya (80%), ezért a kontroll csoportnál is igyekeztem ezt az arányt megvalósítani.

Az életkorra jellemző adatok alapján, a kontroll csoportot alkotó nyolcadik osztályosok 13-15 évesek, míg a kísérletcsoportot alkotó tanulók között megtalálhatók 16 éves tanulók is. Jellemzően mindkét csoportban a 14 éves diákok aránya a számottevő.

5.2 Kutatás módszertana

A vizsgálatához egy standardizált kérdőívet alkalmaztam, a tanulók a Thomas - Kilmann (1974) szerzőpáros által összeállított konfliktuskezelési tesztet töltötték ki. A kérdőív 30 kérdésből áll, mindegyikhez két válaszlehetőség társul, amelyek egy-egy konfliktuskezelési stratégiát jelölnek, melyek a következők: versengő, problémamegoldó, kompromisszumkereső, elkerülő és alkalmazkodó. A kapott eredmények mennyiségileg feldolgozhatók, ehhez értékelési rendszer is rendelkezésre áll. A kérdőív kitöltésekor a tanulóknak jelölniük kellett a hangulati állapotukat is, melyhez kaptak segítséget példák formájában, de mindenkit arra kértünk, hogy a saját gondolatait fogalmazza meg.

Az eredmények feldolgozásának első lépéseként, a standardizált konfliktuskezelési kérdőívhez tartozó értékelési táblázat segítségével beazonosításra került minden egyes tanuló

¹ SNI: sajátos nevelési igényű tanulók

BTMN: beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő tanulók

konfliktuskezelési stratégiai spektruma. A kiértékelés alapján leírható, hogy az öt lehetséges stratégia közül (lásd fentebb) az adott tanuló mely stratégiákat ismeri/alkalmazza leginkább illetve legkevésbé.

A stratégiák sorrendje a legmagasabb pontszámokkal történő választások eredményeként alakult ki mind az öt hely esetében. A sorrendiséget az határozta meg, hogy az adott stratégia egyéni szinten hány jelölést kapott. Első helyre azok a kezelési módok kerültek, melyeket a legnagyobb arányban választották a tanulók. Így csökkenő mennyiségű pontszámok alapján alakult ki a stratégiák sorrendje.

Az egyéni eredmények összehasonlításra kerülnek csoport szinten, azaz külön a vizsgálati – és külön a kontroll csoport esetében, majd a két csoport eredményeinek összehasonlítása történik meg. A dolgozat utolsó részében pedig a kitöltéskor megjelölt hangulat és a megjelölt konfliktuskezelési stratégiák közötti lehetséges összefüggések kerülnek bemutatásra.

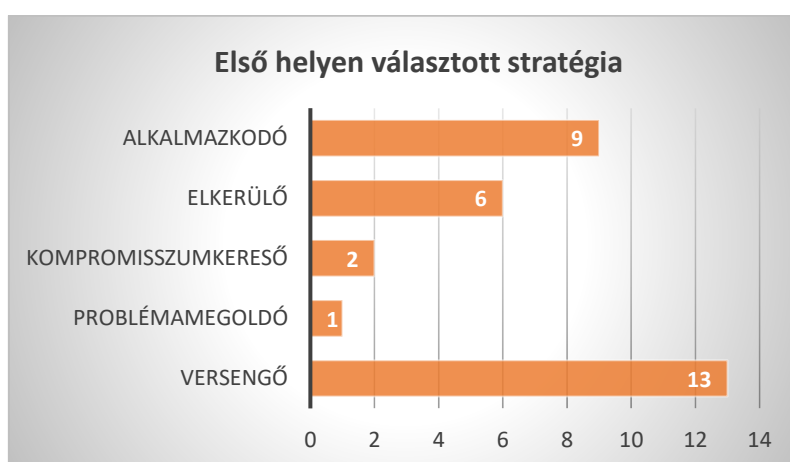
A kapott eredmények teljes kiértékelését a jelen formai és tartalmi szabályozás mellett természetesen nem lehet bemutatni, ezért itt a hipotézisek megválaszolására leginkább alkalmas eredmények kiemelésére és bemutatására kerülhet sor.

6 Kutatási eredmények bemutatása

A konfliktus kezelési kérdőív eredményeinek feldolgozásakor a szerzők által kidolgozott standart eljárás folyamán meg kell vizsgálni egyénenként, hogy a kérdőívet kitöltőknél az öt lehetséges stratégia milyen sorrendben jelenik meg. Majd ezeket az eredményeket csoport szinten összesítettük, így képet kaphattunk arról, hogy a két vizsgálati csoportra milyen választott stratégia struktúra volt a jellemző.

6.1 A vizsgálati csoport stratégiaválasztási sorrendje

Összegezve a vizsgálati csoportba tartozó egyéni választott stratégia sorrendeket, elmondható, hogy az integrálva tanuló, ép intellektusú, SNI és BTMN tanulók² első helyen legmagasabb arányban a versengő konfliktuskezelő stratégiát jelölték meg (a tanulók 42%-a). Ez azért probléma, mert ez az a konfliktuskezelő stratégia, amely a személyiség önérvényesítő dimenzióján belül működik, így alkalmazása nem megoldja, hanem tovább mélyíti magát a konfliktus helyzetet azáltal, hogy az egyik fél érdekei jelentősen sérülnek, mert az önös érdekek és célok érvényre juttatása áll az alkalmazó fél érdekeinek középpontjában.



4. ábra. A vizsgálati csoport első helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

Első helyen második és harmadik leggyakrabban megjelölt stratégiaként az alkalmazkodó (29%) és az elkerülő (19%) stratégia került megjelölésre a vizsgálati csoport tanulói körében. Bár ezek a stratégiák elméletileg kevésbé agresszívek, mint a versengő módszer, de ezeknél a stratégiáknál is sérül, vagy legalábbis kevésbé tud érvényesülni az alkalmazkodó és elkerülő magatartást tanúsító fél érdeke, abból kifolyólag, hogy az alkalmazkodó stratégiát alkalmazó

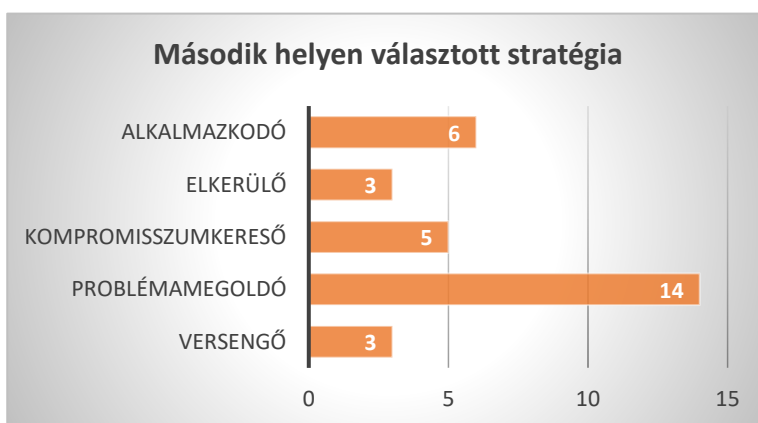
² SNI: sajátos nevelési igényű tanulók

BTMN: beilleszkedési, magatartási, tanulási nehézséget mutató tanulók

egyen beáldozza magát a szituációban, a másik fél javára, az elkerülő pedig nem vesz részt benne.

Pedagógiai szempontból kiemelt figyelmet érdemel (és mindenképp a nevelési feladatok egyik legfontosabb területeként kell(ene) kezelni), hogy a lehetséges konfliktuskezelési stratégiák közül *a két leghatékonyabbnak tartott módszert a tanulók mindössze 10%-a jelölte meg.* Ezenél a tanulónál egy konfliktushelyzetben általában első reakcióként vagy a másikkal való versengés (megküzdés), vagy annak ellentéte, az alkalmazkodás vagy elkerülés, mint stratégia kerül alkalmazásra. Ezek a konfliktuskezelési stratégiák nem segítik a személyiség fejlődés előmozdítását, sőt a sok kezeletlen vagy kevésbé hatékonyan kezelt konfliktusból felgyülemelő harag, frusztráltság előbb utóbb a személyiség fejlődésében, másodlagos tünetként az adott személy viselkedésében, magatartásában fog károkat okozni.

A vizsgálati csoportot alkotó tanulók által *második helyen* választott stratégiák (tehát az egyes tanulók által második legtöbbször jelölt stratégiák) némiképp ellensúlyozzák az első helyen választott stratégiákat.



5. ábra. A vizsgálati csoport második helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

Az egyéni jelöléseket összegezve a második leggyakrabban használt konfliktuskezelési stratégiaként pont az első helyen megjelölt stratégia ellentétét jelölték a legtöbben. A problémamegoldó stratégiát a vizsgálati csoportba tartozó SNI- és BTMN-s tanulók 45%-a jelölte, a versengés, mint alkalmazott stratégia megjelenési aránya visszaszorult 10%-ra. Valószínűsíthetjük, hogy a tanulók tudják, hogy ez lenne a helyes viselkedés, magatartási mód egy-egy konfliktushelyzetben.

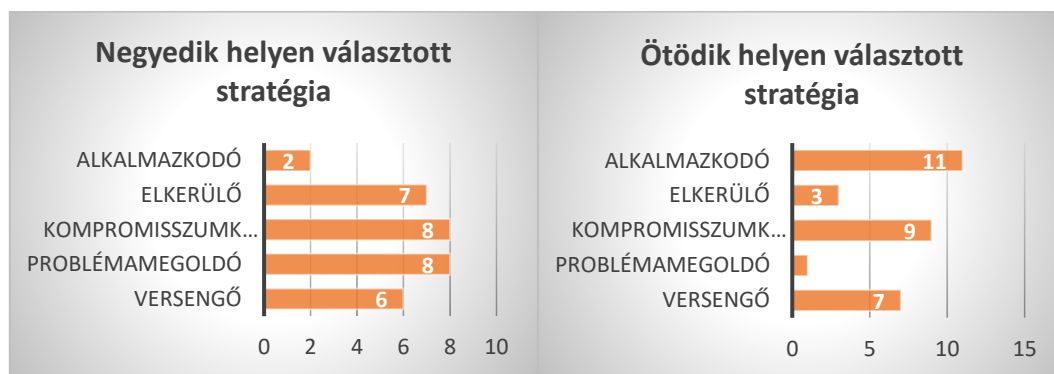
A *harmadik legtöbbször választott stratégia* sorrendben előtérbe kerül az elkerülő magatartás (39%), mint alkalmazott konfliktuskezelési stratégia. Bár ez nem a leghatékonyabb magatartási, viselkedési forma egy konfliktusszituációban, hiszen a visszahúzódó fél érdekei sérülni fognak.

Azonban biztató, hogy megerősödött a két legeredményesebbnek mondható stratégia, hiszen mind a kompromisszumkereső, mind a problémamegoldó stratégia 22-22%-ban megjelenik a harmadik leggyakrabban alkalmazott módszerek között.



6. ábra. A vizsgálati csoport harmadik helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

A vizsgálati csoport eredményei alapján a negyedik és ötödik helyen választott stratégiák összessége azt mutatja meg, hogy mely stratégiák azok, melyeket a legkevesebb alkalommal választanak a tanulók egy-egy konfliktushelyzet megoldása közben.



7. ábra. A vizsgálati csoport negyedik-ötödik helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

Elméletileg a legkevésbé választott, alkalmazott kategóriáknak jelentős ellentétben kellene állnia a leggyakrabban (az első három helyen jelölt) kategóriákkal, azonban a kapott adatok alapján ez nem egyértelmű. Hiszen az első helyen leggyakrabban használt stratégiaként a versengő stratégiát jelölték a vizsgálati csoport tanulói (42%-ban), azonban a legkevésbé

használt kategóriák között nem a legalacsonyabb arányban jelenik meg a versengés, hanem még mindig arra utalnak az adatok, hogy a tanulók a versengést egy jó megoldásnak látják.

Összességében figyelembe véve a vizsgálati csoport konfliktuskezelési stratégia választását a következő sorrendiséget állíthatjuk fel az egyéni választásokat összegezve:

Az integráltan tanuló, ép intellektusú SNI-s és BTMN-s tanulók konfliktus helyzetekben leggyakrabban a versengő konfliktuskezelési módszert alkalmazzák (42%). Második leggyakrabban alkalmazott magatartási, viselkedési forma egy konfliktusban a problémamegoldó stratégia (45%). Harmadik leggyakrabban alkalmazott stratégia az elkerülő magatartás, viselkedés (38%).

A három legelső helyen megjelölt kategóriák között a problémamegoldó kategória 45%-ban jelen van, amely biztató abból a szempontból, hogy a vizsgálati csoportba tartozó tanulók közel fele ismeri és alkalmazza ezt a konfliktuskezelési módszert, a tanulók másik fele olyan stratégiákat alkalmaz első sorban, mely kezelési módok nem építik, hanem inkább hátráltatják, rombolják a személyiségfejlődésük ütemét, ívét.

A vizsgálatból ugyan nem derül ki, hogy miért ezeket a konfliktuskezelési stratégiákat helyezik előtérbe, de feltételezhető, hogy a háttérben mindenképpen ott állhat a tanulók sajátos nevelési igényből vagy a BTMN kategóriába sorolásból adódó csoportközi helyzete (kirekesztettség, megbélyegzettség, esetleg megaláztatás, stb.).

6.2 A kontroll csoport stratégiaválasztási sorrendje

A most következő alfejezetben a kontroll csoport stratégia választási eredményei kerülnek bemutatásra, hasonló struktúrában, mint a vizsgálati csoport esetében. A kontroll csoportba azok a nyolcadik osztályos tanulók tartoznak, akik ép intellektusúak és nem tartoznak egyik különleges bánásmódot igénylő tanulói csoporthoz sem. A későbbiekben többségi tanulóként fogunk ezekre a tanulóira hivatkozni.

A kontroll csoportban az *első helyre* legmagasabb pontszámmal választott stratégia a versengő konfliktuskezelési módszer, összesen 9 tanuló választotta, ami a válaszadók 29%-át jelenti. Ezt követi 8 választással, 26%-kal az elkerülő stratégia. Harmadik legmagasabb pontszám az alkalmazkodó stratégia mellett figyelhető meg. Ennek választási aránya 19%, 6 kitöltő válasza következtében. Az utolsó két helyet azonos mennyiségű pontszámmal a kompromisszumkereső

és problémamegoldó stratégiák alkotják. 4-4 válasz érkezett rájuk első helyen, ami 13-13%-a, a megkérdezetteknek.



8. ábra. A kontroll csoport első helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

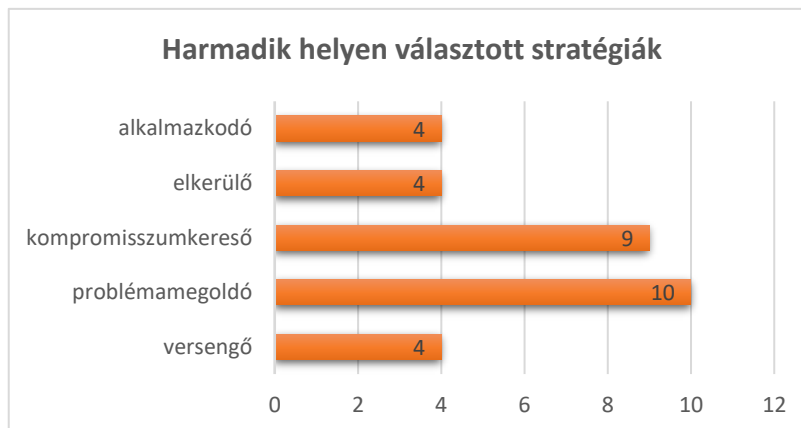
Második helyen legtöbb válasszal a problémamegoldó stratégia foglal helyet. A megkérdezettek 26%-a választotta, ez 8 kitöltőt jelent. Ezt követi egyel kevesebb felelettel az elkerülő stratégia, 7 egyénnél jelenik meg második helyen, ezzel 23%-át alkotva a kontroll csoportban válaszolóknak. 6-6 személy választotta második helyen az alkalmazkodó és kompromisszumkereső stratégiát is. Így mindegyikhez 19%-os választási arány társítható. 13%-a, a kitöltőknek választotta a versengő stratégiát második helyen, ez 4 személyt jelent.



9. ábra. A kontroll csoport második helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

A kontroll csoportban *harmadik helyen* legtöbb választással elől álló stratégia a problémamegoldó konfliktuskezelési módszer. A válaszadók 32%-a választotta, ez az arány 10 egyént jelöl. Egyel kevesebb választás érkezett a kompromisszumkereső stratégiára, 9

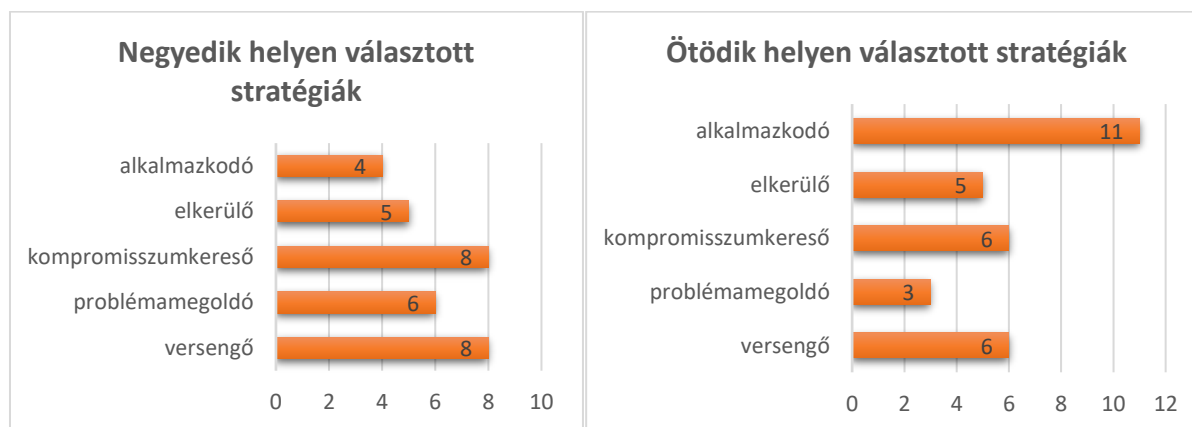
személy választása révén a kitöltők 29%-a esetében történt választás harmadik helyen erre a stratégiára. A többi három stratégiát azonos arányban választották a nyolcadik osztályos többségi tanulók. Ez azt jelenti, hogy az alkalmazkodó, elkerülő és versengő stratégia is 4 alkalommal áll a harmadik helyen, ami külön-külön 13%-át jelenti a válaszadóknak.



10. ábra. A kontroll csoport harmadik helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

A *negyedik és ötödik helyen* lévő stratégiák azok a magatartási és viselkedési módok, melyeket a többségi nyolcadik osztályos tanulók a legkevésbé alkalmaznak/ ismernek. A kontroll csoportban utolsó előtti, negyedik helyen, azonos mennyiségű választással a legtöbb válasz a kompromisszumkereső és versengő stratégiára érkezett.

Mindkét stratégiát 8 esetben választották a kitöltők, ezzel 26%-át alkotva a válaszadóknak. Ennél kevesebb választást kapott a problémamegoldó stratégia. 6 személy által, 19%-os a stratégiát negyedik helyen választók aránya. 5 alkalommal választották az elkerülő stratégiát, ami 16%-át jelenti a csoportban válaszoló egyéneknek. Legkevesebb választás negyedik helyen az alkalmazkodó stratégia mellett figyelhető meg. Négy tanuló választotta, ezzel 13%-át alkotva a kontroll csoportban megkérdezetteknek.



11. ábra. A kontroll csoport negyedik-ötödik helyen választott stratégiarangsora. (forrás: saját)

Az *ötödik helyen* választott stratégiákról elmondható, hogy legmagasabb választással az alkalmazkodó stratégia áll. A kontroll csoportot alkotó kitöltők közül 11-en, 35% választotta ötödik helyen az alkalmazkodó stratégiát. Jóval kevesebb választás történt a kompromisszumkereső és a versengő stratégia során. Mindkét stratégiát 6-6 alkalommal (19%) választották ezen a helyen. Ennél kevesebb válasz érkezett az elkerülő stratégiára, összesen 5 személy választotta, ami 16%-át alkotja a megkérdezetteknek. Legkevesebb választás ebben az esetben a problémamegoldó stratégia esetében mondható el. A kitöltők közül 3-an, 10% választotta utolsó helyen álló stratégiaként.

A kontroll csoport összesített eredményei alapján a következő rangsort állíthatjuk fel a leggyakrabban választott konfliktuskezelési stratégiák között:

A nyolcadik osztályos többségi tanulók az *első helyen a versengő* konfliktuskezelési stratégiát (29%) jelölték meg leggyakrabban. Nagyon érdekes eredmény azonban, hogy a *második és harmadik* leggyakrabban választott *stratégia* mind a két esetben a *problémamegoldó stratégia* (26%-31%). Így összességében elmondható, hogy a többségi tanulók konfliktus helyzetekben leginkább a valós konfliktusmegoldásra törekednek. Ismerik és alkalmazzák a leghatékonyabb kezelési stratégiát, melyben a konfliktusban résztvevő felek érdekei a legmagasabb arányban megvalósulhatnak. Ez az a konfliktus feldolgozási mód, mely leginkább ösztönzőleg hathat a tanulók személyiségfejlődésére, ha az Eriksoni modellt (1991) vesszük alapul.

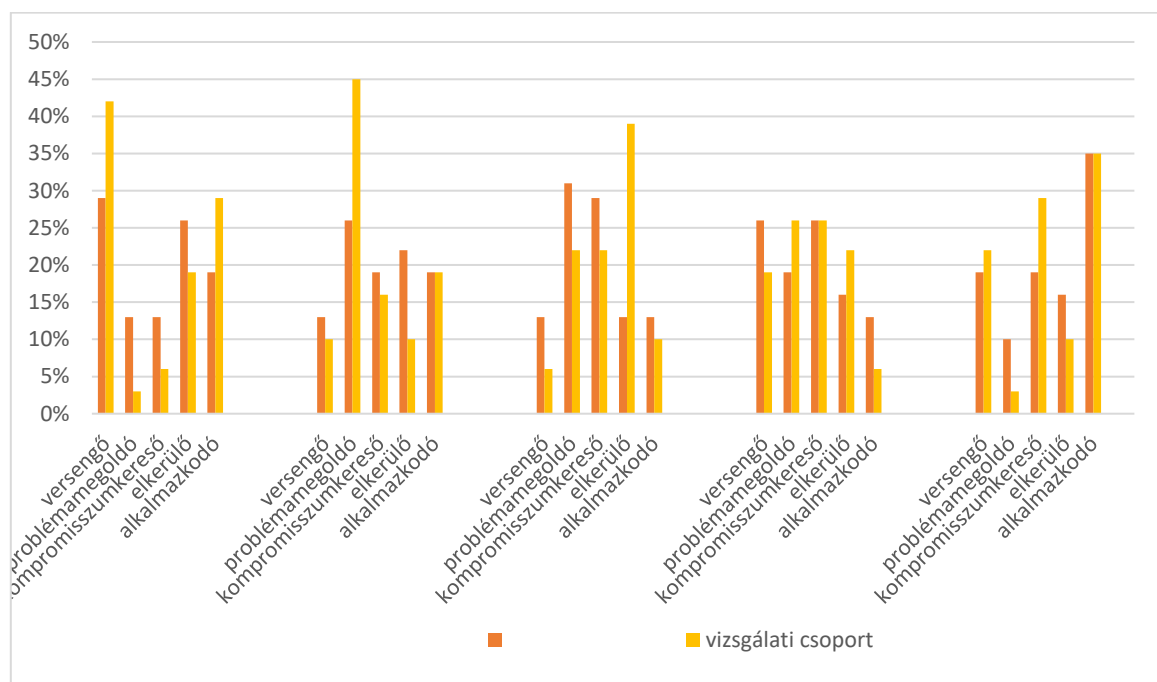
6.3 A két csoport stratégiaválasztási jellemzőinek összehasonlítása

Ebben az alfejezetben összehasonlításra kerül a kétvizsgálati csoport konfliktuskezelési stratégiaválasztási rangsora. Ennek célja, hogy választ kapjunk arra kérdésre, hogy a két csoport, az eltérő iskolai státusz (többségi vs. SNI, BTMN) miatt eltérő konfliktuskezelési stratégiákat alkalmaz-e a hétköznapi életben.

A két vizsgálati csoport konfliktuskezelési stratégiájáról, a kapott eredmények összehasonlítása alapján a következők mondhatók el. Jellemzően mindkét csoport első helyen a versengő konfliktuskezelő stratégiával oldaná meg a konfliktusait, melynek sajátossága, hogy kizárólagosan az önös érdekek vezérlik alkalmazóját. Olyan eredmény elérésére törekszik, amellyel öncélú nyereséget tud elérni. Az ilyen jellegű célok és ezek elérése érdekében mutatott viselkedés kártékony egy kapcsolatra.

A második és harmadik helyet megvizsgálva érdekes megfigyelés, hogy a két csoportban ezekre a helyekre választott stratégiák azonosak, sorrendjük azonban eltérő. A vizsgálati csoportban a második legtöbb jelöléssel a problémamegoldó stratégia áll, utolsó helyre a versengő stratégia

került alacsony pontszámmal. A kontroll csoportban a harmadik helyre az elkerülő stratégiát választották. Itt az utolsó helyet az alkalmazkodó stratégia foglalja el.



12. ábra. A vizsgálati csoport és a kontroll csoport konfliktuskezelési stratégia választási rangsorának összehasonlítása. (forrás: saját)

A stratégiák jellemzőinek ismeretében és az egyes helyeken kialakult sorrendjük figyelembevételével kijelenthető, hogy a megkérdezett 13-16 éves korosztályba tartozó nyolcadik osztályos tanulók, leginkább a versengő, legkevésbé az alkalmazkodó és kompromisszumkereső stratégiát alkalmazzák konfliktushelyzeteik feloldására. Ennek eredményeképpen, arra következtethetünk, hogy ebben az életkorban a kapcsolatok nem jelentősek, az egyén bármit megtesz annak érdekében, hogy a személyes céljait elérje, érdekeit érvényre juttassa. A stratégia hátrányos ismertetőjegyei közé sorolandó egy mindennapi szituációban, hogy a vesztes fél kirekesztettséget, feszültséget érez, önértékelésére negatív hatással van a stratégia. A versengő stratégia túlzott mértékű alkalmazása az iskolai életben nem előnyös, a csoportkohézióra, kapcsolatok alakulására hátrányos hatást fejthet ki. Amennyiben a megkérdezettek nagy része ezt a stratégiát alkalmazza, úgy feltételezhető, hogy a konfliktusok gyakoriak a közösségekben, hiszen a mindenki általi nyereség nem valósulhat meg, amennyiben nem alkalmazkodnak, kötnek kompromisszumot és próbálják feloldani a helyzetet, úgy nem lehet eredményes egy konfliktus kezelése.

További kutatási kérdéseket vet fel az az eredmény is, hogy míg a vizsgálati csoportban az egyes választási „helyezésekben” nagyon nagy a választható stratégiák választási gyakoriságának ingadozása, addig a kontroll csoport választási arányai kiegyensúlyozottabbak az egyes helyezéseken belül, azaz nincs olyan nagy különbség az egyes kategóriák választási aránya között.

A két vizsgálati csoport között azonban van egy fontos különbség: Bár mindkét csoportban az első helyen a leggyakrabban alkalmazott stratégiaként a versengést jelölték a tanulók, de míg a vizsgálati csoportot alkotó nyolcadik osztályos, ép intellektusú, de SNI vagy BTMN kategóriába sorolt tanulók 42%-a választotta ezt a legkevésbé hatékony stratégiát, addig a kontroll csoport nyolcadik osztályos, többségi tanulóinak csak 29%-a alkalmazná legtöbbször ezt a stratégiát.

Vizsgálati csoport		Kontroll csoport	
versengő	42%	versengő	29%
problémamegoldó	45%	problémamegoldó	26%
elkerülő	38%	problémamegoldó	31%

1. táblázat. A két vizsgálati csoport összesített eredményei alapján az első három leggyakrabban jelölt konfliktuskezelési stratégiák (forrás: saját)

Szintén jelentős különbséget eszkalál a két csoport között a második és harmadik leggyakrabban választott stratégiák összevetése. Bár második helyen mindkét csoportban a problémamegoldó stratégiát jelölték meg leggyakrabban a tanulók, de ezt az eredményt véleményünk szerint a harmadik leggyakrabban megjelölt stratégia jelentősen befolyásolja. A vizsgálati csoport tanulói 45%-a második leggyakrabban alkalmazott stratégiaként a problémamegoldó stratégiát jelölték, de a harmadik helyen ennél a csoportnál az elkerülő stratégia került megjelölésre, mely jelentősen „rontja” a csoport „teljesítményét”. Ez abból adódik, hogy az első és harmadik helyen megjelölt kevésbé hatékony stratégiák jóval magasabb arányban vannak jelen ennek a csoportnak a megoldási módszerei között, mint a valódi konfliktuskezelési megoldások.

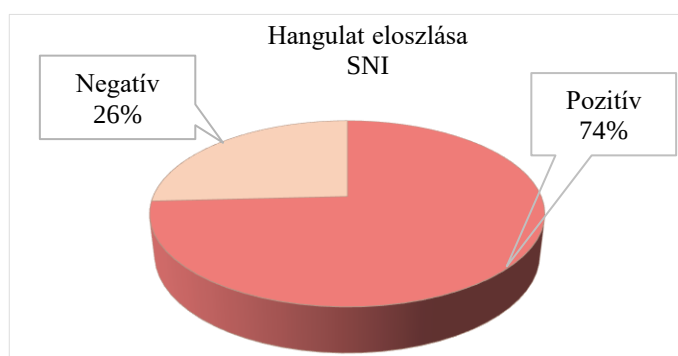
Ezzel szemben a kontroll csoportban a második és harmadik leggyakrabban választott stratégiaként a problémamegoldó stratégia áll, melyek aránya jelentősen felül múlja az első helyen megjelölt versengés negatív következményeit. Azaz a kontroll csoportba tartozó tanulókra inkább a hatékony konfliktuskezelési módszerek alkalmazása a jellemzőbb.

6.4 Az aktuális hangulat és a választott konfliktuskezelési stratégiák közötti lehetséges összefüggések bemutatása

A vizsgálat részét képezte a kitöltéskor érzett hangulat megjelölése is. Annak a hipotézisnek a vizsgálata céljából kértük a tanulókat, hogy jelöljék meg a kérdőív kitöltésének kezdetén, hogy milyen hangulatban vannak, mely szerint az adott hangulat befolyásolhatja a választott stratégiák sorrendiségét.

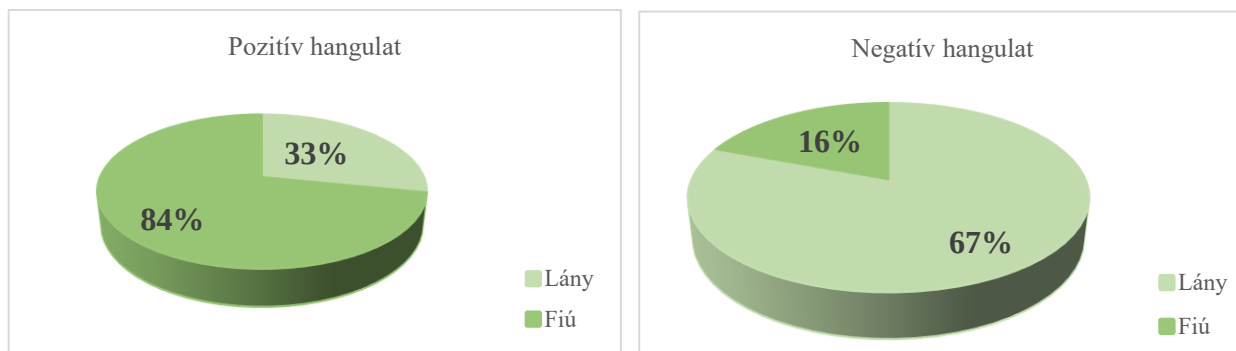
A megkérdezettek nyílt kérdésre válaszoltak, nem előre megadott válaszlehetőségekből választottak aktuális hangulatukra vonatkozóan, hanem saját érzésüket fogalmazták meg, így sok különféle megközelítésű választ kaptam. A feleleteket dimenziókba soroltam a könnyebb feldolgozhatóság érdekében: pozitív, illetve negatív kategóriákat alakítottam ki. Első lépésként összevetettem, az adott személy stratégia választását, a mellé társuló (a kérdőív kitöltését megelőzően érzett) hangulattal.

A vizsgálati csoportot alkotó 31 fő esetében a kérdőív kitöltését megelőzően érzett hangulati állapotra vonatkozó kérdés alapján magasabb a pozitív (74%) kategóriába eső válaszok száma, mint a negatívba kategóriába tartozóké (26%).



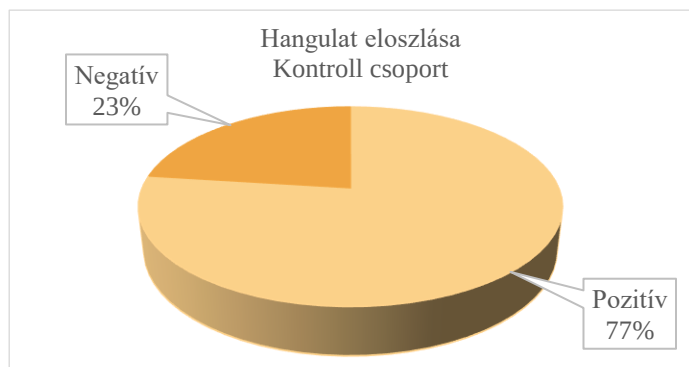
13. ábra. Vizsgálati csoport hangulata a kérdőív kitöltése előtt. (forrás: saját)

A nemekre jellemző hangulat figyelembevételével elmondható, hogy a negatív hangulat nemek közötti eloszlását megvizsgálva a lányok sokkal magasabb arányban (67%) jelöltek inkább negatív hangulatot a kérdőív kitöltését megelőzően, mint a fiúk.



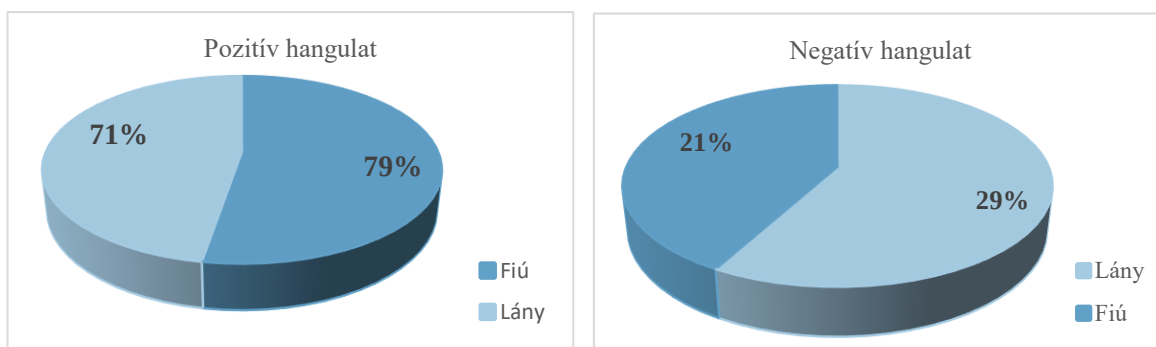
141. ábra. Vizsgálati csoportban jelölt pozitív és negatív hangulat eloszlása a nemek között. (forrás: saját)

Hasonló eredményeket kaptunk a kontroll csoport esetében is. Ebben a csoportban a megkérdezetteknek 77%-a pozitív irányultságú, 23%, pedig inkább negatív töltetű választ adott hangulata jellemzéseként.



15. ábra. Kontroll csoport hangulata a kérdőív kitöltése előtt. (forrás: saját)

A kontroll csoportban a nemekre jellemző hangulatról itt is elmondható, hogy a lányok jelölnek inkább negatív hangulatot, a fiúk pedig inkább a pozitív kategóriába sorolható hangulatokat jelölték meg.



16. ábra. Kontroll csoportban jelölt pozitív és negatív hangulat eloszlása a nemek között. (forrás: saját)

Kijelenthető, hogy a két csoport tanulójának aktuális hangulati állapota között minimális az eltérés, hiszen közel azonos arányban jelöltek pozitív és negatív válaszokat hangulatukra vonatkozóan.

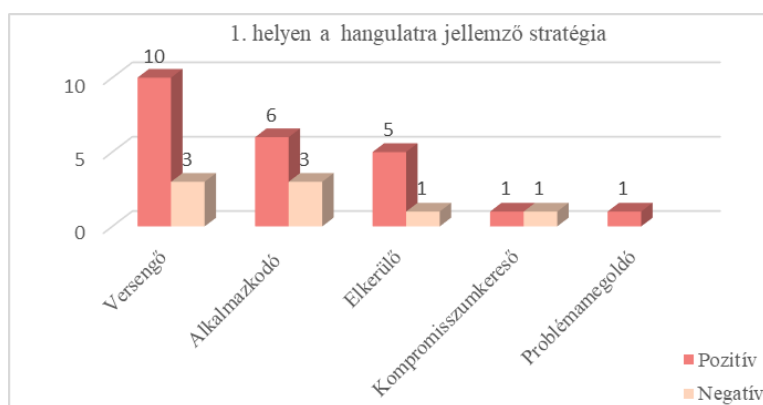
Bár nem képezte a vizsgálat tárgyát, de mindenképp említésre érdemes, hogy a kontroll csoportba tartozó, nyolcadik osztályos, többségi tanulók sokkal választékosabban tudták megfogalmazni, hogy hogyan érzik magukat (pl.: „fáradt vagyok, mert keveset aludtam; gondterhelt vagyok a mai dolgozat miatt; boldog vagyok, mert kevésbé szorongok; remek a hangulatom, mert jó jegyet kaptam, stb.).

Tehát a kontroll csoportnál előfordult egész mondatos válasz, vagy a hangulat milyensége mögötti okok kifejtése is, míg az integráltan tanuló, nyolcadik osztályos SNI-s és BTMN-s tanulók (vizsgálati csoport) többnyire egyszavas, rövid válaszokat adtak hangulatuk megnevezésére (jól; boldog; rosszul; stb.).

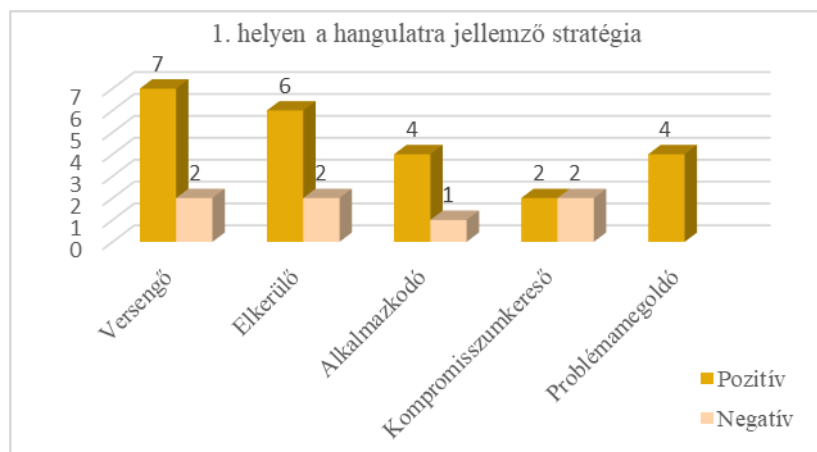
6.4.1. A két vizsgált csoport aktuális hangulata és a választott stratégiák közötti lehetséges hatások vizsgálata

A vizsgálat célját képezte tehát az is, hogy van-e befolyásoló ereje a tanulók kitöltéskor érzett hangulatának a választott konfliktuskezelő stratégiáikra.

Ennek vizsgálatához mindkét csoport esetében megnéztük, hogy milyen stratégiákat választottak leggyakrabban azok, akik az inkább pozitív hangulatot jelöltek, illetve milyen stratégiaválasztási sorrend jellemezte azokat, akik inkább negatív hangulatot jelöltek.



17. ábra. A vizsgálati csoport jelölt hangulati állapota és a leggyakrabban választott stratégiák



18. ábra. A kontroll csoport jelölt hangulati állapota és a leggyakrabban választott stratégiák

Az eredmények alapján látható, hogy mindkét csoportra pozitív hangulat esetén a versengő-elkerülő-alkalmazkodó stratégiák választása volt a legjellemzőbb, de addig, amíg a vizsgálati csoportnál a két leghatékonyabbnak tartott konfliktuskezelési stratégiát választották a legkevesebben, addig a kontroll csoportnál a problémamegoldó stratégia „holtversenyben” áll a harmadik helyen az alkalmazkodó stratégia mellett.

A negatív hangulat mellett választott stratégiáknál a vizsgálati csoportban a versengő és alkalmazkodó stratégiát jelölték ugyanolyan arányban legtöbbször. A kontroll csoportnál a versengő stratégia mellett az elkerülő stratégia jelenik meg leggyakrabban negatív hangulati állapotnál.

	Vizsgálati csoport		Kontroll csoport	
	Pozitív	Negatív	Pozitív	Negatív
1.	versengő 43%	versengő 38%	versengő 29%	versengő 28%
2.	alkalmazkodó 26%	alkalmazkodó 38%	elkerülő 25%	elkerülő 28%
3.	elkerülő 22%	elkerülő 12%	alkalmazkodó 17%	kompromisszumkereső 28%
4.	kompromisszumkereső 4%	kompromisszumkereső 12%	problémamegoldó 17%	alkalmazkodó 14%
5.	problémamegoldó 4%	-	kompromisszumkereső 8%	-

2. táblázat. A vizsgált csoportok hangulat és választott stratégiásorrendjének összehasonlítása. (forrás: saját)

Az összesített táblázat alapján elmondható, hogy akár jó, akár rossz hangulatban vannak a diákok, a leggyakrabban választott stratégiájuk akkor is a versengő stratégia marad. Sőt az első három helyen is olyan stratégiák jelennek meg, amelyek nem, vagy csak kevésbé segítik a konfliktusok hatékony kezelését. Mint ahogy azt a fentebbi fejezetekben is kifejtésre került, ezzel az a gond, hogy a tanulóknál így folyamatosan gyűlnek a meg nem oldott konfliktusok által generált feszültségek, melyek nem tudják hatékonyan segíteni a személyiség egészséges egyensúlyon alapuló fejlődését.

Ebből következhet az az eredmény is, hogy negatív hangulat esetén a valóban hatékony problémamegoldó stratégia meg sem jelenik a választások között!

7 Összefoglalás

A dolgozatban bemutatott vizsgálat célja az volt, hogy képet kapjunk a nyolcadik évfolyamos tanulók konfliktuskezelési stratégiáik használati szokásairól.

Kutatásom során vizsgáltam azt is, hogy van-e különbség az integrált keretek között tanuló tipikusan fejlődő tanulók és az integráltan tanuló, atipikus fejlődésű tanulók ismert és alkalmazott konfliktuskezelési stratégiái között, illetve, hogy a kérdőív kitöltésekor fennálló hangulat és a választott stratégiák között van-e összefüggés.

A vizsgálat elvégzéséhez egy standardizált kérdőívet alkalmaztam. A tanulók a Thomas - Kilmann (1974) szerzőpáros által összeállított konfliktuskezelési tesztet töltötték ki. A konfliktuskezelési stratégiák a következők: versengő, problémamegoldó, kompromisszumkereső, elkerülő és alkalmazkodó. A stratégiák csoportosíthatók az alapján, hogy az önérvényesítés (versengés) vagy az együttműködés (alkalmazkodó, problémamegoldó,) dimenziójához, esetlegesen „semleges” (elkerülő, kompromisszumkereső) dimenzióba tartozik.

Kutatásomban két hipotézist fogalmaztam meg:

Elsőként azt feltételeztem, hogy a tipikusan fejlődő tanulók és az integráltan tanuló, atipikusan fejlődő tanulói (SNI) csoportok különböző konfliktuskezelési stratégiákat részesítenek előnyben.

A csoportokban az első három helyen álló stratégiákat vizsgálva az alábbiak mondhatók el. *Első helyen* az önérvényesítés dimenzióját magában foglaló, perszónális érdekek érvényesítését célzó versengő stratégia helyezkedik el mindkét csoportban. Eltérés a választási arányokban mutatkozik, miszerint a vizsgálati csoportban magasabb a stratégiát választók aránya (42%), mint a kontroll csoportban (29%). *A második helyen mindkét csoportban* a konfliktusok hatékony kezelésére leginkább alkalmas problémamegoldó stratégia „foglal helyet” (vizsgálati

csoport: 45 %, kontroll csoport: 26%). A stratégia sajátja, hogy magában foglalja az aszertivitás és kooperáció dimenzióját is, amellyel minden résztvevő számára akceptálható cél elérését igyekszik megtalálni. A konfliktus feloldására valós célja van az alkalmazójának. *Harmadik helyen* a vizsgálati csoportban lévő tanulók választásai alapján az elkerülő stratégia figyelhető meg (38 %). Alkalmazási sajátja a stratégiának, hogy használója mérlegeli a szituációt, az obszervációt követően dönt a konfliktusban való részvételéről. A kontroll csoportban, hasonlóan a második helyhez, harmadik helyen is a problémamegoldó stratégia szerepel, a tanulók 32%-a választotta ezt a fajta stratégiát.

Összeségében **az első feltételezés**, miszerint a két csoport konfliktuskezelési stratégiáiban eltérés mutatkozik, **nem igazolódott**. A kontroll csoportban második és harmadik helyen a kooperációt erősítő problémamegoldó stratégia nagyarányú megjelenése (57%) ellensúlyozza az első helyen álló aszertív versengő stratégiát. A vizsgálati csoportban ezzel szemben nagyobb arányú azon stratégiák megjelenése (80%) első három helyen, amelyek nem a valódi konfliktuskezelését célozzák. Ezen adatok információt szolgáltatnak a két csoport konfliktuskezelésre alkalmazható stratégiák, választásainak eltéréseiről.

Vizsgálatomban feltételeztem, hogy azok a tanulók, akik pozitív hangulatot jelöltek meg a kitöltést megelőzően, ők inkább az együttműködés dimenzióját alkotó stratégiákat fogják választani, míg a negatív hangulatban lévő kitöltők az önérvényesítést részesítik majd előnyben.

A **második hipotézis** csak **nem igazolódott be**, hiszen mindkét hangulati csoportnál az első helyen az önérvényesítés kategóriába tartozó versengési stratégia jelent meg leggyakrabban. A vizsgálati csoportnál pozitív hangulat esetében a második helyen megjelenik ugyan az együttműködés dimenziójába tartozó alkalmazkodó stratégia, de harmadik helyen ez a csoport is a semleges dimenzióba tartozó elkerülő stratégiát választotta legtöbbször. A vizsgálati csoport negatív hangulatot jelölő részénél két különböző dimenzióba tartozó kategória áll egymás mellett ugyanolyan választási gyakorisággal: az önérvényesítés dimenziójába tartozó versengés és az együttműködés dimenziójába tartozó alkalmazkodás egyaránt 38-38%-ban jelenik meg.

A kontroll csoport pozitív hangulatához első helyen tehát az önérvényesítés dimenziójába tartozó versengő stratégiát találjuk, második helyen a semleges dimenzióhoz tartozó elkerülő stratégia áll, harmadik helyen jelenik csak meg az együttműködés dimenziója az alkalmazkodó stratégia által.

A kontroll csoport negatív hangulati jelölés mellett első helyen három különböző stratégiát választott ugyanolyan arányban: az önérvényesítés dimenziójába tartozó versengést és a semleges dimenzióba tartozó elkerülő, valamint a kompromisszumkereső stratégiát.

A kutatásban kapott eredmények további kérdéseket is felvetettek, amelyek újabb vizsgálatok elvégzését tehetik szükségessé. Érdekes lenne olyan vizsgálati csoportok kiválasztása, ahol a jelen kutatásban vizsgált két csoport azonos iskolai osztályt alkot. Tehát egy olyan osztály felmérése lenne célszerű, ahol a sajátos nevelési igényű tanulók integráltan tanulnak a különleges bánásmódot nem igénylő tanulók csoportjával. Egy ilyen osztályban lehetőség lenne a szociometria felvételére, amely hasznos információkat szolgáltat az egyének csoporton, közösségen belüli elhelyezkedéséről, kapcsolatairól.

Az általam elvégzett vizsgálat kiértékelése során többször felmerül az a kérdés, hogy van-e összefüggés a kitöltő, osztályközösségében elfoglalt pozíciója és az általa magas pontszámmal választott konfliktuskezelési stratégia között. Szintén egy újabb kutatás ezen gondolat igazolására, avagy cáfolására lenne alkalmas.

7.1 Javaslatok

Bár a most bemutatott vizsgálat egy kis kutatási minta eredményein alapul, így nem lehet általánosításokat levonni, de tendenciák az adott kérdéskörre vonatkozólag jól beazonosíthatók. A legfontosabb következtetés, amely a jelen csoportok eredményei alapján levonható, hogy a nyolcadik osztályos tanulók hangulattól függetlenül elsősorban az önérvényesítés dimenziójába tartozó versengő stratégiát ismerik, alkalmazzák leggyakrabban. Az együttműködés dimenziójába tartozó stratégiákat csak jóval kisebb arányban vetik be egy-egy konfliktus megoldásának céljából. A tanulók problémáik, konfliktusaik megoldására leggyakrabban egy agresszív, a másik „legyőzését” eredményező magatartási–viselkedési formát alkalmaznak. A meg nem oldott konfliktusok mind a folyamatosan „nyerő”, a többieket „legyőző” diákokban, mind a „legyőzöttekben” a személyiség fejlődésének egyoldalúságát okozhatja, mely hosszú távon akár komolyabb pszichés tüneteket is okozhat. Mindkét tény jól magyarázza, hogy miért növekszik az iskolai agresszió napjainkban (természetesen ennek sok-sok tényezője van, itt most a vizsgálat tárgya egy kiemelt elem).

Fontos lenne, hogy már az óvodai nevelésben, ezt folytatva az iskolai években is végre helyet kapjon a szociális képességek hatékony fejlesztése. Ennek keretén belül három területre kellene (az óvodai –iskolai agresszió csökkentése céljából) kiemelt figyelmet fordítani:

- a különböző konfliktuskezelési stratégiákkal való megismerkedésre és alkalmazási következményeinek felismertetésével,
- a megfelelő kommunikációs formák elsajátításával, gyakoroltatásával (asszertív-erőszakmentes kommunikáció)
- és ezek megalapozását és fenttarthatóságát megerősítve a gyermekek-tanulók érzelmi intelligenciájának fejlesztését is meg kellene valósítani.

Irodalom jegyzék

Balázs László (2011): Az érzelmi intelligencia szerepe a kultúrába ágyazott konfliktuskezelési mintázatokban.

https://www.researchgate.net/publication/339103668_Balazs_Laszlo_2011_Az_erzelmi_intelligencia_szerepe_a_kulturaba_agyazott_konfliktuskezelesi_mintazatokban_In_Frantisek_Alaban_szerk_Multikulturalizmus_Elmelet_es_gyakorlat_Univerzita_Mateja_Bela_Bansk

(Letöltés ideje: 2021. 11.18.)

Bíró Violetta (2018): A pedagógus pálya hívása és kihívása.

<https://ejf.hu/sites/default/files/inline->

[files/pedagoguspalya_hivasa_es_kihivasa_2018_honlap.pdf](https://ejf.hu/sites/default/files/inline-files/pedagoguspalya_hivasa_es_kihivasa_2018_honlap.pdf) (Letöltés ideje: 2022. 03.25.)

Forgács, J.; Ciarochi, j.; Mayer, John,D. (2003): Érzelmi intelligencia a mindennapi életben. Kairosz kiadó

Kasik László-Gál Zita (2016)Parents' and teachers' opinions of preschool children's social problem-solving and behavioural problems, EARLY CHILD DEVELOPMENT AND CARE 186: (10) pp. 1632-1648.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03004430.2015.1120297> (Letöltés ideje: 2022.04.01.)

Kenneth W. Thomas & Ralph H. Kilmann (2020): Thomas–Kilmann Instrument Conflict Mode.

<https://www.nexalearning.com/hubfs/Sample%20Thomas-Kilmann%20Conflict%20Mode%20Instrument%20Profile.pdf> (Letöltés ideje: 2022.01.23.)

Meskó Norbert (2015): A gyermekek megismerésének lehetőségei és új módszerei.

<http://polc.ttk.pte.hu/tamop-4.1.2.b.2-13/1-2013-0014/8/meskonorbert-gyermekekmegism/sszefoglal.html>

(Letöltés ideje: 2022. 04.02.)

Mesterházi Zsuzsa - Szekeres Ágota (2019): A nehezen tanuló gyermekek iskolai nevelése.

Eötvös Lóránd Tudományegyetem, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest

Mészáros Aranka (2002): Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága. ELTE Eötvös kiadó, Budapest

Németh Zsolt (2015): A konfliktuspedagógia elméleti és gyakorlati háttere, a testnevelőtanárok munkájában. <http://tamop-sport.ttk.pte.hu/files/tananyagfejlesztas/a-konfliktuspedagogia-elmeleti-es-gyakorlati-hattere-a-testnevelotananarok-munkajaban.pdf> (Letöltés ideje: 2021. 09.25)

Sasfy György Zoltán (2017): Konfliktuskezelés, stresszkezelés. <https://kti.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s,%20stresszkezel%C3%A9s.pdf> (Letöltés ideje: 2021. 10.24.)

Szekszárdi Júlia (1994): Konfliktuspedagógiai szöveggyűjtemény. Veszprém

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

Verebélyi Gabriella (2019): A nyelvi hátrány szerepe a tanulási akadályozottság kialakulásában. <https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/18700/verebelyi-gabriella-phd-2019.pdf> (Letöltés ideje: 2022. 04.07.)

Zsolnai Anikó (2015): Social and Emotional Competence. HERJ Hungarian Educational Research Journal. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=551513> (Letöltés ideje: 2022.03.21.)

Zsolnai Anikó (2018): A szociális kompetencia fejlődése és fejlesztési lehetőségei gyermekkorban. http://real-d.mtak.hu/1136/1/dc_1503_17_tezisek.pdf (Letöltés ideje: 2022.03.21.)

2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről.

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100190.tv> (Letöltés ideje: 2022.02.11.)

Mellékletek

	kontroll csoport	vizsgálati csoport
első hely		
versengő	29%	42%
problémamegoldó	13%	3%
kompromisszumkereső	13%	6%
elkerülő	26%	19%
alkalmazkodó	19%	29%
második hely		
versengő	13%	10%
problémamegoldó	26%	45%
kompromisszumkereső	19%	16%
elkerülő	22%	10%
alkalmazkodó	19%	19%
harmadik hely		
versengő	13%	6%
problémamegoldó	31%	22%
kompromisszumkereső	29%	22%
elkerülő	13%	39%
alkalmazkodó	13%	10%
negyedik hely		
versengő	26%	19%
problémamegoldó	19%	26%
kompromisszumkereső	26%	26%
elkerülő	16%	22%
alkalmazkodó	13%	6%
ötödik hely		
versengő	19%	22%
problémamegoldó	10%	3%
kompromisszumkereső	19%	29%
elkerülő	16%	10%
alkalmazkodó	35%	35%

KONFLIKTUSOK KEZELÉSE (THOMAS – KILMANN – kérdőív)

A kérdőív harminc mondatpárt tartalmaz. Kérjük minden párnál karikázza be az A vagy B állítást, attól függően, hogy melyik jellemzi jobban az Ön viselkedését. Előfordulhat, hogy egyik állítás sem jellemző Önre, de akkor is válassza ki azt, amelyiket inkább el tudja fogadni.

1.

A Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.

B A vitás kérdések helyett azokat a pontokat hangsúlyozom, amelyekben egyetértünk.

2.

A Kompromisszumos megoldást próbálok találni.

B Igyekszem mindazzal foglalkozni, ami mindkettőnknek fontos.

3.

A Általában határozott vagyok céljaim követésében.

B Igyekszem a mások érzéseit kímélni és megőrizni a kapcsolatot.

4.

A Kompromisszumos megoldást próbálok találni.

B Néha lemondok saját kívánságaimról, engedve mások kívánságainak.

5.

A Állandóan keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.

B Igyekszem mindent megtenni a feszültségek elkerülése érdekében.

6.

A Igyekszem elkerülni, hogy kellemetlenséget okozzak magamnak.

B Igyekszem nyelő helyzetbe kerülni.

7.

A Megpróbálom későbbre halasztani a döntést, hogy legyen időm átgondolni.

B Kölcsönösségi alapon engedek bizonyos pontoknál.

8.

A Általában határozott vagyok céljaim követésében.

B Azon vagyok, hogy a dolgok minden vonatkozása, minden vitás kérdés kifejtésre kerüljön.

9.

A Úgy érzem nem érdemes a nézeteltérések miatt idegeskedni.

B Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy az én elképzelésem valósuljon meg.

10.

A Általában határozott vagyok céljaim követésében.

B Kompromisszumos megoldást próbálok találni.

11.

A Azon vagyok, hogy a dolgok minden vonatkozása, minden vitás kérdés kifejtésre kerüljön.

B Igyekszem mások érzéseit kímélni.

12.

A Néha kerülöm az állásfoglalást, ha az vitát eredményezne.

B Nem bánom, ha vitapartnerem megtart valamit az a álláspontjából, ha én is megtarthatok valamit az enyémből.

13.

A Közös alapot javaslok.

B Azon vagyok, hogy elfogadtassam az érveimet.

14.

A Elmondom a gondolataimat és érdeklődéssel hallgatom a másikat.

B Racionális érvekkel indoklom álláspontomat.

15.

A Igyekszem a mások érzéseit kímélni és megőrizni a kapcsolatot.

B Igyekszem mindent megtenni a feszültségek elkerülése érdekében.

16.

A Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.

B Igyekszem meggyőzni a másikat, hogy az álláspontom helytálló.

17.

A Általában határozott vagyok céljaim követésében.

B Igyekszem megtenni, ami a feszültségek elkerülése érdekében szükséges.

18.

A Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam az elképzeléseimet.

B Nem bánom, ha vitapartnerem megtart valamit az álláspontjából, ha én is megtarthatok valamit a magaméból.

19.

A Azon vagyok, hogy a dolgok minden vonatkozása, minden vitás kérdés kifejtésre kerüljön.

B Megpróbálom későbbre halasztani a kérdést.

20.

A Törekszem a nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére.

B Próbálom megtalálni a nyereség és veszteség méltányos kombinációját.

21.

A Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik kívánságait.

B Mindig kész vagyok a probléma közvetlen megvitatására.

22.
A Megpróbálok átmeneti álláspontokat találni.
B Érvényesítem az érdekeimet.
23.
A Gyakran törekszem arra, hogy a megoldással mindketten elégedettek legyünk.
B Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
24.
A Ha úgy látom, hogy a másiknak nagyon fontos az álláspontjának megőrzése, igyekszem igazodni hozzá.
B Vitapartneremet igyekszem rávenni, hogy érje be egy kompromisszumos megoldással.
25.
A Igyekszem megvilágítani álláspontom logikáját és előnyeit.
B Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik nézőpontját.
26.
A Közös tárgyalási alapot javaslok.
B Szinte mindig törődöm azzal, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen.
27.
A Néha kerülöm az állásfoglalást, ha az vitát eredményezne.
B Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam az elképzeléseit.
28.
A Általában határozott vagyok céljaim követésében.
B Keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
29.
A Közös tárgyalási alapot javaslok.
B Úgy érzem nem érdemes a nézeteltérések miatt idegeskedni.
30.
A Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
B Mindig megosztom az álláspontomat a másikkal a megoldás érdekében

Értelmezés

Mindegyik stratégia, amire legalább hat pontot kapott olyan stratégia, amit nagy valószínűséggel jól tud alkalmazni. A hat pont alatti területek fejlesztendő területek. Ha valamire nagyon alacsony, vagy nagyon magas pontszámot kapott, akkor érdemes gondolkodnia azon, hogy az önérvényesítés/ együttműködésdimenziókat összevetve nem hoz-e túl gyakran olyan döntéseket, amelyekkel a saját vagy a másik érdekeit szem elől téveszti. Valamennyi stratégia olyan stratégia, amire szükségünk lehet az életben, az adott helyzettől

függően. Jó, ha ki tudjuk választani, mikor, melyik stratégia a legcélravezetőbb, és azt tudjuk is adekvát módon alkalmazni.

Értékelőlap: KONFLIKTUSOK KEZELÉSE (THOMAS-KILMAN – kérdőív)

Karikázza be minden sorban azt a betűt, amit az egyes kérdéseknél a kérdőíven bekarikázott!

	versengő	problémamegoldó	kompromisszum kereső	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
A bekarikázott betűk száma oszloponként:					
össz					