

# ÓVODAPEDAGÓGUS- ÉS TANÍTÓJELÖLTEK KONFLIKTUSKEZELŐ KÉPESSÉGÉNEK FEJLESZTÉSE SZEMÉLYKÖZPONTÚ MÓDSZEREKKEL

SZABÓ-THALMEINER NOÉMI

*Egyetemi adjunktus*

*Babes-Bolyai Tudományegyetem, Pedagógia és Alkalmazott Didaktika  
Intézet Szatmárnémeti Kihelyezett Tagozat*

## **Absztrakt**

A pedagógusok személyiségének fejlesztése a szakmai elméleti és gyakorlati ismeretek elsajátíttatása mellett kiemelkedő területe a pedagógusképzésnek. Ez az irányvonal Sallai Éva munkásságában is tetten érhető, hiszen a pedagógusi hivatás sikeres gyakorlásának feltételeit kutatva nagy jelentőséget tulajdonított a megfelelő pedagógusszemélyiség kialakításának, a pedagógusi pályára jelentkezők személyiségfejlesztésének. E gondolat nemcsak elméleti jellegű munkáiban fedezhető fel, hanem mindezt gyakorlatba is ültette, majd tapasztalatait megfelelően dokumentálva közkinccsé is tette, ami támpontot nyújthat a pedagógusképzésben oktatóknak kurzusaik megtervezéséhez, kivitelezéséhez (Sallai 1996, 2008a, 2008b).

A pedagógusi szakma sikeres gyakorlásának egyik kulcsa a konfliktusok eredményes kezelése. A Babes-Bolyai Tudományegyetem Pedagógia és Alkalmazott Didaktika Intézet keretén belül működő óvodai és elemi oktatás pedagógiája szak tantervében a 2012/2013-as tanévtől kezdődően választható tantárgyként szerepel a konfliktuskezelés tantárgy. A tantárgy szükségességét óvodapedagógusok és tanítók felkészítésében mi sem bizonyítja jobban, mint hogy bevezetése óta minden évben választják a diákok a szatmárnémeti kihelyezett tagozaton. Tanulmányomban a tantárgy tanításának gyakorlati tapasztalatait mutatom be, melynek megtervezésében és alakításában a témában jártas szakemberek munkássága mellett Sallai Éva munkái is segítettek. Bemutatom a konfliktuskezelés tantárgy bevezetésének előzményeit, milyen szakmai kompetenciák fejlesztésében játszik szerepet, a tantárgy felépítését, tartalmát, a tantárgy tanítása közben felhasznált módszereket, eszközöket, személyes jelenléti, illetve online formában történő megszervezésének tapasztalatait, az értékelés módját, majd a hallgatók tantárgyról alkotott véleményét, visszajelzéseit.

**Kulcsszavak:** pedagógusképzés, konfliktuskezelés, személyközpontú módszerek, jógyakorlatok

## Bevezető

„Ki volna az, ki volna az az ütődött, aki szavakban a gyűlölet mellé állna? Szavakban mindannyian a szeretetet hirdetjük. Ki volna az, ki volna az az ütődött, aki a háború mellé állna? ...A halál mellé? Szavakban mindannyian a békét hirdetjük. Mégisincs béke, mégsem a szeretet regnál.” (Esterházy, 1993)

Esterházy Péter szavai egy alapvető igazságra hívják fel a figyelmet: nem elég csak beszélni a szeretetről, a békés egymás mellett életről, tenni is kell érte. De mielőtt tenni tudnánk érte, meg kell tanulnunk, hogyan tegyük azt. Ki kell alakítanunk magunkban olyan készségeket, képességeket, melyek lehetővé teszik, hogy szeretni tudjunk, hogy tudjuk elfogadni a másik embert a maga különlegességével, másságával együtt, hogy ne gyűlölködjünk, hanem észszerűen oldjuk meg a problémáinkat.

Különösen fontos ez a pedagógusok esetében, hiszen számos gyermekkel kerülnek kapcsolatba, és státuszukból adódóan ők maguk is példaként lebegnek tanítványaik előtt. Nem mindegy tehát, milyen példát mutatnak a diákoknak, magatartásukkal kiállnak-e a szeretet mellett, tudják-e a konfliktusokat megfelelően kezelni, vagy sem. A pedagógusnak nagy a felelőssége, hiszen nevelőként hatással van a gyermekek személyiségének fejlődésére, lelki életük alakulására. Nem mindegy, hogyan viselkedik a rábizott gyermekekkel, hiszen életre szóló nyomokat hagyhat bennük.

„A gyűlölethez sok út vezet, a legrövidebb talán a megalázottságon át. Akit megaláztak, az tehetetlenségében sokszor csak a gyűlöletben talál menekvést, csak a gyűlöletben talál nagy megbántottságára írt, ott talál megnyugvást. Egy ideig. Gyűlölet gyűlöletet szül, megaláztatás megaláztatást, sosincs vége.” (Esterházy, 1993)

Ha jól működő társadalmat szeretnénk a jövőben látni, kezdjük a neveléssel, sőt a pedagógusképzés minőségi megújításával. Ha a pedagógushallgatók a képzés éve alatt elsajátítják az erőszakmentes konfliktuskezelés alapjait, és ezt a gyakorlatban is alkalmazni tudják, már tettünk egy lépést afelé, hogy a jövőben a szeretet és ne a gyűlölködés uralkodjék. Nyilván ez csak kis szeletkéje a társadalmi összképnek, de jelentős szerepet játszhat a későbbi nemzedékek alakulásában.

Jelen tanulmányban a Babes-Bolyai Tudományegyetem (BBTE) óvodai és elemi oktatás pedagógiája szak egyik opcionális tantárgyának, a konfliktuskezelés tantárgynak bemutatására vállalkozunk. A kompetenciaalapú pedagóguskép-

zés keretéből kiindulva megkeressük helyét a képzésben, feltárjuk tartalmi sajátosságait, majd javaslatokat teszünk a gyakorlati megvalósítására vonatkozóan.

### **Konfliktuskezelés tantárgy az óvodapedagógus- és tanítóképzésben**

Romániában 2012-ben jelenik meg az első hivatalosan elfogadott kompetencialista az óvodapedagógus- és tanítóképzés számára, melyet a RNCIS<sup>1</sup> (Felsőoktatási képesítések országos nyilvántartási jegyzéke) határoz meg. Ebben hat szakmai kompetencia mellett három transzdiszciplináris kompetenciát is találhatunk.

Az előírt kompetencialista jó kiindulópont volt az óvodapedagógus- és tanítóképzés tantervének újragondolására, melynek következtében a Babeş-Bolyai Tudományegyetem Pedagógia és Alkalmazott Didaktika Intézetének (PADI) 2012/2013-as tantervében megjelent opcionális tantárgyként a *Konfliktuskezelés*. A tantárgy bevezetésének szükségességét egy előzetesen, a BBTE óvodapedagógus és tanító szakos hallgatóinak körében végzett felmérés eredményei is megerősítették. A kutatás során a hallgatók véleményét kértük ki a képzéssel kapcsolatosan, illetve rákérdeztünk arra is, hogy milyen javaslataik vannak a képzés minőségi javítása érdekében. A megkérdezés során az önismeret és kommunikációs képességek fejlesztése mellett a konfliktuskezelési tréning bevezetése is jelentős támogatást kapott (Szabó-Thalmeiner, 2009).

#### Fejlesztendő kompetenciák

A RNCIS által az óvodapedagógus- és tanítóképzés számára előírt kompetencialistát tanulmányozva azt tapasztalhatjuk, hogy a konfliktuskezelés tantárgy keretén belül öt kompetencia fejlesztése valósítható meg. A megvalósítandó szakmai és transzdiszciplináris kompetenciák a következők:

K4. Az óvodai/kisiskolai csoport, az oktatási folyamat és a célcsoport sajátos szociális tanulási/integrációs tevékenységének menedzserszemléletű kezelése (szervezése).

K5. Különböző személyek és nevelési csoportok (óvodások, kisiskolások, tanulók, családok, tanárok, alkalmazottak stb.) számára nevelési tanácsadás és irányítás, pszichopedagógiai segítségnyújtás (igazságosság, diszkriminációellenesség, problémák észlelése és elemzése stb.).

---

<sup>1</sup> RNCIS – Registrul Național al Calificărilor din Învățământul Superior.

K6. Önértékelés a szakmai gyakorlatban és karrierépítésben, e folyamat állandó javítása, optimalizálása (reflektív gondolkodás, önismereti módszerek alkalmazása, nevelési problémák kutatása).

TK1. Neveléstudományi szakértelmet tükröző, egyértelmű értékválasztásra alapozott szaketikai normák és elvek alkalmazása (erőszakmentesség, gyermek tisztelete stb.).

TK2. Hatékony együttműködés a neveléstudományok területén jellemző projekteket és programokat fejlesztő szakmai, interdiszciplináris munkacsoportokban (ön- és társismeret, eredményes kommunikáció, együttműködési hajlandóság és képesség).

2022-ben új kompetencialista jelent meg a jövődöbéli óvodapedagógusok és tanítók képzési rendszerében, mely öt kompetenciaterületet határoz meg. A konfliktuskezelés tantárgy keretén belül két kompetenciaterület fejlesztését vállalhatjuk fel:

K3. – Tanulásszervezés és osztálymenedzsmnt

- Kisiskolások és óvodások körében megfelelő konfliktuskezelési stratégiákat alkalmaz.
- Érzelmi és magatartásbeli zavarok esetén megfelelő megelőzési és beavatkozási stratégiákat használ.
- Fejleszti az osztályközösséget, biztosítja az osztálykohézió megerősödését.
- Érzelmi biztonságot sugárzó légkört teremt.

K4. – Kommunikáció és együttműködés szakmai szervezetekben.

- Asszertívan és erőszakmentesen kommunikál.
- Képes az interkulturális kommunikációra.
- Szakmai szervezetekben együttműködésre képes.

Jelen tanulmány keretén belül nem célunk a két kompetencialista összehasonlítása, viszont megállapíthatjuk, hogy a két kompetencialistában megfogalmazott fejlesztési célok elérésében a konfliktuskezelés tantárgy jelentős szerepet vállalhat, ami nemcsak az elméleti ismeretek átadásában, hanem különböző személyiségbeli összetevők alakításában is megnyilvánulhat.

## Tantervi megjelenés

A konfliktuskezelés tantárgy a BBTE PADI egy alapképzésében és egy rövid életű mesterképzés tantervében jelenik meg.

A *Hatékony nevelési stratégiák a közoktatásban* elnevezésű, az intézet szatmárnémeti kihelyezett tagozatán működő mesterképzésben (2010–2012 között működő szak) kötelező tantárgyként jelenik meg a 3. és 4. félévben heti 2+1-es óraszámban. Az Óvodai és elemi oktatás pedagógiája BA-szintű képzésben a nappali és távoktatás tagozaton az 5. félévben jelenik meg opcionális tantárgyként változó óraszámban (1. táblázat).

|   | Tantárgy típusa | Tanév                    | Félév | Heti óraszám |
|---|-----------------|--------------------------|-------|--------------|
| Hatékony nevelési stratégiák a közoktatásban (Szatmárnémeti) MA | kötelező        | 2011/2012                | 3, 4. | 2+1          |
| Óvodai és elemi oktatás pedagógiája nappali és távoktatás, BA   | opcionális      | 2012/2013<br>2013/2014   | 5.    | 0+2          |
|   | opcionális      | 2014/2015 –<br>2016/2017 | 5.    | 1+1          |
|   | opcionális      | 2017/2018 –<br>2020/2021 | 5.    | 1+2          |
|   | opcionális      | 2021-2024                | 5.    | 2+1          |

**1. táblázat.** Konfliktuskezelés tantárgy a BBTE PADI tantervében (1. Tantervek BBTE PADI 2012-2024). (Forrás: saját szerkesztés)

Amint az 1. táblázatban is jól látható, az alapképzés tantervében 2012 óta szerepel a Konfliktuskezelés tantárgy heti kettő, majd három órában. Változó az órák típusa is: kezdetben inkább szemináriumi tevékenységet biztosított a tanterv, majd egy, illetve két előadást vezetett be. A jelenleg érvényben lévő tanterv heti két előadást és egy szemináriumot ír elő a tantárgy tanítására.

## Konfliktuskezelési tréning

A kialakítandó kompetenciák természetéből kiindulva a konfliktuskezelés tantárgy bevezetésekor világos volt számunkra, hogy a tantárgy gyakorlatias jellegű kell hogy legyen, ne csak elméleti ismereteket közvetítsen, hanem tegye lehetővé készségek, képességek alakulását is. Ezért a tantárgyat tréning formájában szerveztük meg.

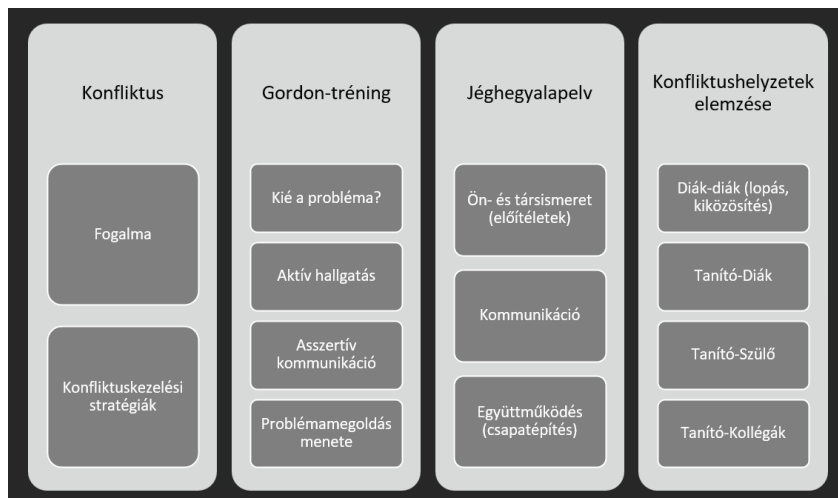
### *A tréning összeállításának forrásai*

A konfliktuskezelési tréning kidolgozásakor számos képzés tapasztalatára építhetem, melyeket fontosnak tartok megemlíteni, hiszen hozzájárultak a tantárgy jelenlegi formájának kialakulásához.

- 1996-ban a CIVITAS alapítvány szervezésében egyetemistaként részt vehettem egy konfliktuskezelési tréningen, melyben közigazgatásban dolgozóknak adhattuk át a képzés során megtanult ismereteket. Ez a képzés a Max Weber alapítvány égisze alatt folytatódott 1997-ben neves, konfliktuskezelésben járatos szakemberek meghívásával.
- A konfliktuskezelési ismeretek pedagógusképzésben való átadásának módját világította meg számomra a Kovács Andrásné által tartott drámapedagógiai foglalkozássorozat, melyet 1998-ban a Comenius Diákkör szervezésében tartott. E képzés során felismerhettem a drámapedagógiai módszerek hatékonyságát a tapasztalati tanulásban, ami alapvető részét képezi a konfliktuskezelési képesség alakításának.
- A továbbgondolást segítette Szekszárdi Júlia (1995) *Utak és módok* című könyve, melynek segítségével államvizsga-dolgozatom, majd magiszteri dolgozatom kísérleti anyagát összeállítottam. A két kísérlet során kiderült, hogy a drámajátékra alapozott konfliktuskezelési tréning eredményesen használható a tanítóképzős és a tanárképzős diákok körében.
- A későbbiekben Gordon-tréningen vettem részt, illetve alaposabban tanulmányoztam Thomas Gordon könyveit a tanári, a szülői és vezetői eredményesség javítása érdekében (Gordon, 2001).
- A tréningek megszervezése külön tudást igényel, ezért 2010-ben tréneri oklevelet szereztem, ezt követően több továbbképzést tartottam gyakorló pedagógusoknak a konfliktuskezelés témakörében. A továbbképzések megtervezése, tematikájának összeállítása, a gyakorlati tapasztalatok gyűjtése fokozatosan segítették elő a tréning fejlesztését.
- 2011-ben a Consult Scolari szervezésében Vassné Figula Erika konfliktuskezelési tréningjén vettem részt, melyet gyakorló pedagógusoknak tartott. Ez a képzés az eredményes kommunikáció részlemeire irányította a figyelmemet.
- A konfliktuskezelés tantárgy bevezetésekor nagyon hasznosnak tartottam Sallai Éva és Hunyady Györgyné munkáit, szöveggyűjteményeik, esetlelemző munkafüzetük nagyon jól használhatóak a képzés során.

## Tematika

A fentiekben felsorolt tréningek, szakirodalmak, a továbbképzések során gyűjtött tapasztalatok alapján, a kialakítandó kompetenciák figyelembevételével állt össze a tantárgy jelenlegi tematikája (1. ábra).



**1. ábra.** A konfliktuskezelés tantárgy tematikája

(Forrás: saját szerkesztés)

Amint a fenti ábrán is jól látható, a konfliktuskezelési tréning négy tömbből áll. Az első tömbben a konfliktus fogalmát tisztázzuk, majd minden diák szembesülhet saját konfliktuskezelési stratégiáival a Thomas–Kilmann-modell alapján (Thomas–Kilmann, 1974/2002/2007).

A második tömb Thomas Gordon elmélete alapján épül fel, a diákok tudatosítják magukban, hogy konfliktushelyzetek során fontos megállapítani, hogy kié a probléma, illetve hogy milyen kommunikációs technikát alkalmazhatunk eredményesen annak függvényében, hogy másoknak van problémájuk, vagy mi szeretnénk szóvá tenni egy problémát. Ezt követően a problémamegoldás menetét tisztázzuk, majd alkalmazzuk egy meglévő konfliktushelyzet kapcsán (Gordon, 2001).

A harmadik tömb a jéghegyalapelvre (ENCORE, 1995) támaszkodva tudatosítja a hallgatókban azokat a készségeket és képességeket, melyek szükségesek a problémamegoldás során. Ennek az elméletnek a kapcsán megbeszéljük és kipróbáljuk azokat a módszereket, melyek által a bemutatott képességek fejleszthetők az elemi iskolások körében is (Szekszárdi, 1995).

A negyedik tömbben változatos helyzetgyakorlatok segítségével olyan konkrét konfliktushelyzeteket elemzünk, melyekkel egy jövőbeli pedagógus találkozhat munkája gyakorlása közben. Külön foglalkozunk a diákok közötti konfliktusokkal, a pedagógus és diákok közötti konfliktusokkal, majd elemezzük a szülőkkel kapcsolatos konfliktushelyzeteket, és kitérünk a kollégák közötti konfliktusok megbeszélésére is.

A tantárgy elsajátítását a tanulmányi útmutató és a hallgatók rendelkezésére bocsátott segédanyagok, szöveggyűjtemények és helyzetelemző munkafüzet támogatják, melyek a tantárgy Teams-oldalán találhatóak (Szabó-Thalmeiner 2021; Frigy, Szabó-Thalmeiner, 2013; Sallai, 2008; Hunyady & Szekszárdi 1998).

### *A konfliktuskezelési tréning sajátosságai, az órák megszervezése*

A konfliktuskezelés-órák sajátossága, hogy biztosítanunk kell a megfelelő légkört a tanuláshoz. Ennek érdekében a székeket körbe helyezzük, ezáltal biztosítjuk a kommunikációt a csoport minden tagja számára. Az ideális csoportlétszám 12-20 fő. A csoportdinamika miatt fontos, hogy ne legyenek túl kevesen a csoportban, viszont a 20-nál nagyobb létszám esetén nehezebbé válik a kommunikáció, nehéz elérni, hogy mindenki aktívan részt vegyen a tréningen.

A bizalomteli légkört, a további munka zavartalanságát segítik elő az első találkozás során közösen megállapított csoportszabályok. A szabályok között szerepel a csoporttitok is, melynek értelmében az órán elhangzottak nem hagyhatják el a csoportot. Ennek a tantárgynak az esetében különösen fontos a csoporttitok szabályának elfogadtatása, hiszen az óra során elhangozhatnak bizalmas információk, melyek nem kerülhetnek ki a csoportból. Ugyancsak az első találkozás alkalmával tisztázzuk a tantárggyal kapcsolatos féltelmeket és elvárásokat.

A tréning megszervezése történhet heti találkozásokkal, a tanterv által megállapított óraszámokban, de tarthatjuk tömbösítve is, egynapos vagy kétnapos alkalmak megszervezésével. Minden találkozást bemelegítő, ráhangoló játékkal kezdünk, ez segít „megérkezni” az órára, segít a figyelmet az órai történésekre irányítani.

A tréning során kiemelkedő szerepet kap a tapasztalati tanulás, számos játék, helyzetgyakorlat segít átélni és ezáltal megértetni különböző konfliktushelyzeteket. Ugyanakkor a megtapasztalt sajátosságokat általánosítjuk, ezáltal elméleti ismereteket is összegzünk. Váltakoztatva használjuk a frontális, a csoportos, a páros és az egyéni munkaformát, interaktív módszerekkel segítjük a résztvevők aktív részvételét az órán.



A tréning során nagyon fontos a biztonságos, jó hangulat megteremtése és fenntartása. Ebben sokat segítenek a tréning kezdetekor megalkotott szabályok. A szabályok be nem tartásakor figyelmeztetni lehet a résztvevőket az egyezségünkre.

A találkozásokat zárókörrrel fejezzük be, melynek során mindenki elmondhatja, hogy az aznapi találkozásról mit visz el magával, mi az, ami megragadta, mit fog tudni hasznosítani a tanultakból munkája során. Ez a visszacsatolás hasznos a tréner számára is, visszajelzést kap az óra egyes részleteinek eredményességéről, másfelől pedig segít a résztvevőkben tudatosítani és összegezni az aznap tanult ismereteket.

### *A konfliktuskezelési tréningen használt módszerek, eszközök*

A konfliktuskezelés tantárgy gyakorlati jellegéből kiindulva az órán alkalmazott módszereknek biztosítaniuk kell a résztvevők bevonását a tanulási folyamatba. Ezért változatos, az aktivitást és interaktivitást biztosító módszereket helyezünk előtérbe az órák megszervezésekor.

A tréningen használt *szerepjátékok* segítenek átélni különböző élethelyzeteket, a hallgatók „mintha” helyzetben tapasztalhatják meg különböző szereplők nézőpontjait, ami segít az empatikus magatartás kialakulásában. *Szerepjátékot* alkalmazunk az aktív hallgatás technikájának elsajátításakor, illetve különböző konfliktushelyzetek eljátszásakor. A diákoknak lehetőségük van felvenni egy-egy szülő vagy pedagógus szerepét, védett környezetben tapasztalhatnak meg egy-egy konfliktushelyzetet, így lehetővé válik az adott helyzet alapos elemzése. (Gordon, 2001; Hunyady & Szekszárdi 1998)

A *drámajátékok* bemelegítő játékként használhatóak egy-egy foglalkozás kezdetén, illetve hasznosak a problémamegoldó képesség alapjainak kialakításakor. Mindamellet, hogy fejlesztjük a résztvevők ön- és társismeretét, kommunikációs és együttműködési képességét, a különböző játékok megismerésével megtanítjuk a hallgatóknak, hogyan tervezzenek meg egy szociális készségeket fejlesztő foglalkozássorozatot elemi iskolások számára. (Gabnai, 2015; Encore, 1995; Kaposi, 1993; Előd, 2003, Rudas, 1990)

A tapasztalati tanulás alapkövei még az élménypedagógiai módszerek (Besnyei & Nagy, 2014; Lohász & Sőregi, é. n.). A kiközösítés sajátosságait például nagyon jól lehet érzékeltetni a *Törj be a körbe* című játékkal (Gomes, 2006). A játék során tapasztaltakat a diákok általánosítják, és analógiát teremtenek a való élet történéseivel.

Az interakciót biztosítják, a kommunikációs és együttműködési képességet, illetve a problémamegoldáshoz oly szükséges kreativitást fejlesztik a *koopera-*

tív tanulás különböző technikái (Kagan, 2004; Orbán, 2009). A diákok csapatokat alkotva válaszolnak fiatalok *segélykérő leveleire*, megírják *Hamupipőke történetét* a mostoha, illetve a mostohatestvérek szemszögéből, illetve megnézik, *Mi van a tető alatt?*, milyen félelmek, problémáik, vágyaik kapcsolódnak az egyetemi élethez (Szekszárdi, 1995, 2008).

Az önismeret fejlesztését szolgálják a különböző önismereti tesztek: a Thomas–Kilmann-teszt segít a résztvevőkben tudatosítani, milyen konfliktuskezelési stratégiákat szoktak alkalmazni a mindennapi élet során, kommunikációs kérdőív segítségével megismerhetik kommunikációs stílusukat, illetve a Belbin-teszt által megismerhetik a csapatbeli szerepüket.

Az újonnan tanult ismeretek begyakorlását, a tanultak alkalmazását teszik lehetővé a *feladatlapok*, esetelemző gyakorlatok, melyek révén megtanulják beazonosítani, hogy különböző helyzetekben kié a probléma, illetve begyakorolhatják az asszertív kommunikációt.

A tapasztalatokat *beszélgetés* során dolgozzuk fel, összegezzük, majd az *előadás* segít a feltárt ismeretek rendszerezésében, összefoglalásában.

Az online tanítás bevezetésével egy időben elérhetővé vált sok hasznos anyag az interneten is. Konfliktuskezelés-órán nagyon jól tudtuk hasznosítani a *Class divided* (<https://www.youtube.com/watch?v=7bAHhEh0pds>) című filmet, mely az előítéletek működését segít tisztázni.

### *A konfliktuskezelési tréning online térben*

A 2020 márciusában megjelent járvány következtében az egyetemi oktatás nagyrészt az online térbe helyeződött át. Az új helyzet új megoldások keresését igényelte, hiszen a konfliktuskezelés tantárgy főleg a személyes jelenléti tréningen alapult, így eleinte az online megszervezése kivitelezhetetlennek tűnt. Ám a gyakorlat során ennek ellenkezője bizonyosodott be, s ha nem is tökéletesen, de működött.

A tantárgy megszervezését megkönnyítette az egyetem által biztosított Microsoft Teams platform, melyen lehetőség volt időbeli korlát nélküli értekezleteket tartani. Az alkalmazás idővel több funkcióval bővült, így a csoportmunka megszervezésére is lehetőség nyílt akár előre elkészített csatornák segítségével, akár véletlenszerű csoportalkotással. A platform előnye, hogy rendszerezetten lehet megosztani a diákokkal a tantárgy elsajátításához szükséges elméleti anyagokat, tanulmányi útmutatókat, prezentációkat stb. A Teams platform segítségével be lehet ütemezni a különböző feladatokat: a diákok feltöltik a megoldásokat, melynek teljesítését az oktató folyamatosan figyelemmel követheti.

Az előzetesen bemutatott módszerek közül jól lehetett használni a beszélgetés módszerét, a bemelegítő játékokat, szerepjátékokat, tesztek, feladatlapokat, illetve meg tudtuk tekinteni a *Class divided* című filmet.

A pozitívumok mellett azonban meg kell említenünk, hogy voltak kevésbé működő elemek is. A tapasztalati tanulás korlátozottan valósulhatott meg, a szerepjátékok során csak a kamerákon keresztül kommunikálhattak a hallgatók, így a kommunikáció bizonyos csatornái háttérbe kerültek. Korlátozott volt a folyamatos kapcsolattartás a résztvevőkkel, illetve a résztvevők között, mivel a hallgatók nem minden esetben kapcsolták be kameráikat. Ennél a tantárgynál is bebizonyosodott, hogy online térben sokkal kisebb a tanári kontroll, s így megnő a diák felelőssége a tanulásban. (Barabási, 2020; Baranyai & Debrenti, 2020)

Következtetésképpen azt tudnám megfogalmazni az online térben megvalósuló konfliktuskezelési tréning kapcsán, hogy nagyon fontos úgy megszervezni az órákat, hogy folyamatosan aktivizáljuk a hallgatókat, iktassunk be interaktív feladatokat, kérjünk visszajelzést a tanultakkal kapcsolatosan.

### *Az értékelés formája*

A konfliktuskezelés tantárgy gyakorlati jellegéből kiindulva a portfólióalapú értékelés alkalmazása tűnt a legcélravezetőbbnek. Mivel a tantárgy során igyekszünk különböző, a kompetenciák által megjelölt készségeket, képességeket fejleszteni, fontos az aktív részvétel az órákon. Ezért a tantárgy teljesítésének egyik feltétele az órákon való legalább 80%-os részvétel. Jelenlét hiányában a tantárgy teljesítése nem lehetséges.

A portfólió tartalma a következő:

1. 10 konfliktushelyzet elemzése Sallai Éva Integrációs helyzetgyakorlatok című gyűjteménye alapján. Az elemzések minősége tükrözi a hallgató hozzáállását a konfliktushelyzetekhez, illetve lemérhető, hogy a hallgató mennyire tudja alkalmazni a konfliktuskezelés tantárgy során elsajátított elméleti ismereteket a gyakorlatban.
2. Egy plakát elkészítése a hallgatók rendelkezésére bocsátott szöveggyűjtemények egy tanulmánya alapján. A feladat elvégzése közben a hallgatók több tanulmánnyal ismerkedhetnek meg, egyet kiválasztanak, s ennek mondanivalóját egy figyelemfelkeltő plakáton jeleníthetik meg a vizuális kommunikáció eszköztárát felhasználva (1. 2., 3., 4. ábra).



2. ábra. Plakát – hallgató munkája



3. ábra. Plakát – hallgató munkája



4. ábra. Plakátok Fülöpné Böszörményi Aliz Agresszió a gyermekintézményekben című tanulmánya alapján (hallgatók munkái)

3. Játékgyűjtemény elkészítése, melybe öt-öt ön- és társismeretet, kommunikációt, együttműködést és problémamegoldást fejlesztő játék kerül. A feladat elvégzése során a hallgatók tájékozódhatnak a képességfejlesztő játékok terén, és lehetőségük van olyan játékokat összegyűjteni, melyeket gyakorló pedagógusként kipróbálhatnak saját osztályukban is.
4. Esszé megírása – melyben arra reflektálnak a hallgatók, hogy a tantárgy miben segítette őket a pályára való felkészülésben. Ez a feladat mellett, hogy fejleszti a hallgatók önreflexiós képességét, visszajelzést nyújt az oktató számára a tantárgy hatékonyságáról is.

A bloomi céltaxonómia alapján elmondhatjuk, hogy az értékelés során a megismerés, az alkalmazás, az analízis és az értékelés szintjén ellenőrizzük a hallgatók tudásszintjét.

### Hallgatói visszajelzések a konfliktuskezelés tantárgyról

Amint az előző alfejezetből is kitűnik, az értékelés során a hallgatók egy esszében visszajelzést adnak a tantárgy hatékonyságáról. A hallgatók a 2014/2015-ös tanév óta vesznek részt az opcionális tantárgy óráin nappali és távoktatás tagozaton. Az alábbiakban összegzem a véleményüket, reflexióik alapján mutatom be, milyen változásokat idézett elő a tantárgy az egyes diákok tudásrendszerében, személyiségfejlődésében, illetve az egyes évfolyamok közösségi életében, konkrét példákkal illusztrálva.

A tantárgy során új ismeretekkel gazdagodtak a konfliktusról, a konfliktusmegoldás menetéről, a kommunikációs technikákról, a jéghegyalapelvről (*„Amit még mindenképp magammal viszek, az a passzív és aktív hallgatásról szerzett információk. Jó volt kicsit közelebbről megismerni ezeket, gyakorolni is szerepjátékok által. Úgy érzem, ez egy olyan információ, amit nemcsak a pedagógusként történő munka során fogok felhasználni, kamatoztatni, hanem a mindennapi életben is.”*). Megtanulták, hogy a konfliktusok esetében mindig a dolgok mögé kell nézni, megkeresni a konfliktust kiváltó okokat és azokat orvosolni. Fontos, hogy az adott helyzetet több szemszögből megvizsgálják, hallgassák meg egymást, majd keressenek közös pontokat.

Az alkalmazott módszerek közül kiemelték a képességfejlesztő játékokat, a szerepjátékokat, szívesen alkalmaznák ezeket a továbbiakban is a tanítás során (*„Az egyik feladat játékgyűjtemény készítése volt, amibe nagy lelkesedéssel vágtam bele, kerestem a különböző témakörben a játékokat. Olyan érdekes, általában még nem ismert játékokat találtam, amelyeket biztosan ki fogok próbálni az osztályomban is.”*).

A hallgatók számára fontos volt, hogy az órák jó hangulatban teltek, családi-as volt a légkör, jól érezték magukat az órákon. („*Rengeteg pozitív energiával töltődtem fel minden szerdán a két óra alatt. E tantárgy, úgy gondolom, hogy nemcsak a pedagógiai pályára készített fel bennünket, hanem segített az évfolyamunknak még jobban összekovácsolódnival, és egymáshoz közelebb kerülni.*”). Úgy fogalmaztak, hogy az órák vidámak voltak, szórakoztatóak, így a tanulás örömforrássá vált. („*Mindenféleképpen szeretném köszönetemet és hálámat kifejezni azért, amiért ennek a tantárgynak a tanórái olyanok voltak, amilyenek. Ez alatt azt értem, hogy emberközeli, nevetéssel, beszélgetéssel, élvezhető feladatokkal telítettek, valamint kellemesen eltöltött csoportmunkákkal fűszerezettek. Én minden órán úgy éreztem, hogy itt most nyugalom lesz, nem lesznek óriási elvárások, amiktől befeszülnék, egy megértő és szeretetteljes közösségbe fogok belecsöppenni, ahol az emberek kedvesek és együttműködőek lesznek.*”).

A tantárgy személyiségfejlesztő hatása is visszatükröződött a hallgatók észlelésében, fejlődött az önismeretük, úgy érzik, hogy bátrabbakká, magabiztosabbakká váltak, megtudták új dolgokat saját magukról („*...amikor a pedagógusi pályára gondoltam, mindig a helyzetmegoldások, a kommunikáció, az együttműködés tűntek a legnagyobb kihívásnak. De ez a tantárgy segített tudatosítani azokat a dolgokat, amelyek már bennem voltak, és ráébresztett arra, hogy mi az, amiben még fejlődnöm kell. Mindenképpen segített fejlődni a jobb kommunikációban és abban, hogy képes legyek egy helyzetet több szempontból vizsgálni.*”). Ugyanakkor a közösség alakulására is jó hatással volt, jobban megismerhették egymást, és lehetőség volt az évfolyamon belül jelentkező konfliktusokat is megbeszélni („*Szerettem a csoportmunkákat, ahol jobban megismerhettem a társaimat a feladatok elvégzése által.*”).

A visszajelzésekből még az is kiderült, hogy a tréning érdekes volt, tanulságos, és olyan ismereteket adott át, melyeket alkalmazni tudnak majd a gyakorlatban. („*...nagyon-nagyon szerettem, élveztem az órákat. Sok módszert, technikát és játékot ismerhettem meg, s nemcsak tanultam, hanem gyakorlatba is ültethettem őket*”). Fontosnak tartották, hogy kipróbálhatták magukat, tapasztalatot szereztek, s ezáltal nagyon sokat tanultak („*Számomra sokat adott ez a tantárgy mivel aktuális, praktikus és reális helyzeteket vizsgálhattunk.*”).

Pár esetben javaslatokat is megfogalmaztak a tantárgy alakítására vonatkozóan, igényelnék minél több konkrét konfliktushelyzet alapos átbeszélését, elemzését.

## Összegzés

Az elmúlt tíz tanév tanúsága szerint a konfliktuskezelés tantárgynak helye van az óvodapedagógusok és tanítók képzésében, hiszen tapasztalataink és a hallgatói visszajelzések alapján nagymértékben hozzájárul a pedagógusi pálya gyakorlásához szükséges kompetenciák kialakításához.

Gyakorlatorientált tantárgy lévén az elméleti ismeretek gyakorlati alkalmazására is fényt derít, s ennek érdekében számos interaktív módszer alkalmazását igényli. A visszajelzések alapján elmondható, hogy a hallgatók is hasznosnak tartják, értéklik, hogy lehetőségük van a gyakorlathoz közeli esetek, problémahelyzetek megbeszélésére, elemzésére. Ugyanakkor az órák megszervezése közvetett úton is fejlesztő hatású, hiszen a diákok számára mintát nyújt, hogyan tehetik ők maguk is interaktívvá tanítási óráikat, milyen eszközök állnak rendelkezésükre a tanulók szociális készségeinek, képességeinek és azon belül a konfliktuskezelő képességének fejlesztésében.

Az erőszakmentes konfliktuskezelés szemléletmódját az oktató saját magatartásával is közvetíti, ezáltal követendő példát nyújt a hallgatóknak. Ezért alapvető követelmény, hogy a tantárgy tanítását felvállaló oktató a mindennapi életben, illetve a tanítás során is megfelelően kezelje konfliktusait, az erőszakmentes hozzáállás hasssa át oktatói munkáját.

## Irodalom

- \*\*\* Tantervek a BBTE PADI Óvodai és elemi oktatás pedagógiája szak számára (2012–2022)
- Barabási, T. (2020). Az online rendszerű tanulás hozadéka és buktatói pedagógusjelölt szemmel különböző képzési szintek és formák árnyalatában. Forrás: *PedActa* 10/1, 33–42. <https://doi.org/10.24193/PedActa.10.1.7> Utolsó letöltés: 2024. 05. 07.
- Baranyai, T. K. & Debrenti, E. (2020). Az online matematikatanítás tapasztalatai. *PedActa* 10/2, 33–42. Forrás: <https://doi.org/10.24193/PedActa.10.2.4> Utolsó letöltés: 2024. 05. 07.
- Besnyi, Sz. & Nagy Gábor Mápó (2014). *A játék nem játék!* OptimusTréning és Katalizátor Pedagógusképzési Központ.
- Előd, N. (Ed.) (2003). *Add tovább! Drámajátékok nagyóvodásoknak – kisiskolásoknak.* Candy Kiadó, Veszprém.
- ENCORE Magyar Konfliktuspedagógiai Alapítvány (1995). *Így is lehet!* (6)

- Esterházy, P. (1993). Az ember szabadnak született. In. *Magyar Hírlap*, 1993. december 24. Forrás: <http://www.litera-tura.hu/esterhazy-peter-az-ember-szabadnak-szuletett/>. Utolsó letöltés: 2022. 01. 30.
- Frigy, Sz. & Szabó-Thalmeiner, N. (2013). Konfliktuskezelés a nevelés során. In. *Segítő foglalkozásúak kézikönyve*. 40–71.
- Gabnai, K. (2015). *Drámajátékok. Bevezetés a drámapedagógiába*. Helikon.
- Gomes, R. (Ed.) (2006). *Te is más vagy, te sem vagy más – Képzők könyve*. Mobilitás Európai Fejlesztési Igazgatósága.
- Gordon, T. (2001). *A tanári hatékonyság fejlesztése – A T.E.T. módszer*, Studium Effektive.
- Hunyady Györmyné & Szekszárdi, J. (1998). *Konfliktusok az iskolában*. Budapesti Tanítóképző Főiskola.
- Kagan, S. (2004). *Kooperatív tanulás*. ÖNKONET.
- Kaposi, L. (szerk.) (1993). *Játékkönyv*. Színházi Füzetek/IV. Marczibányi Téri Művelődési központ, Kerekasztal Színházi Nevelési Központ.
- Lohász, C. & Sőregi, V. (Eds.) (é. n.). *Több mint játék. Szabadtéri játékok gyerekeknek és fiataloknak*. Természetjáró Fiatalok Szövetsége.
- Orbán Józsefné (2009). *A kooperatív tanulás: szervezés és alkalmazás*. Pécs.
- Rudas, J. (1990). *Delfi örökösei. Önismereti csoportok: elmélet, módszer, gyakorlatok*. Kairosz Kiadó.
- Sallai, É. *Szöveggyűjtemény az Integrációs pedagógiai helyzetgyakorlatok című tantárgyhoz (I-II)*. Kézirat.
- Sallai, É. (1996). *Tanulható-e a pedagógus mesterség? – A pedagógus mesterség tartalma és tanulhatósága, különös tekintettel a pedagógusszemélyiség kialakulására*. Veszprémi Egyetemi Kiadó.
- Sallai, É. (2008). *Módszerek a hátrányos helyzetű tanulók iskolai sikerességének segítésére. Integrációs pedagógiai helyzetgyakorlatok munkafüzet*, Educatio Kiadó.
- Sallai, É. (2009). *Módszerek a hátrányos helyzetű tanulók iskolai sikerességének segítésére*. Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft. Forrás: <https://docplayer.hu/107421654-Modszerek-a-hatranynos-helyzetu-tanulok-iskolai-sikeressenek-segitese.html>. Utolsó letöltés: 2024. 01. 02.
- Szabó-Thalmeiner, N. (2009). *Metszet. Az erdélyi magyar állami óvó-tanítóképzés húsz éve egy vizsgálat tükrében*. Státus Kiadó.
- Szabó-Thalmeiner, N. (2021). *Konfliktuskezelés az iskolában*. Tanulmányi útmutató az Óvodai és elemi oktatás pedagógiája szak 3. éves hallgatói számára. Kézirat.



- Szabó-Thalmeiner, N. (2022). Konfliktuskezelő képesség alakítása személyközpontú módszerekkel a pedagógusképzésben. In. Birta-Székely, N. (Ed.). *Tanárok Vagyunk Akadémia III. – Személyközpontú módszerek alkalmazása a pedagógusok alap- és továbbképzésében*. Egyetemi Műhely Kiadó, Kolozsvár. pp. 49–62.
- Szekszárdi, J. (1995). *Utak és módok*. Iskolafejlesztési Alapítvány – Magyar ENCORE.
- Szekszárdi, J. (2008). Új utak és módok. Gyakorlatok a *konfliktuskezelés tanításához és tanulásához*. Dinasztia Tankönyvkiadó.
- Thomas, K. W. & Kilmann, R. H. (1974/2002/2007). *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument*. Xicom.
- <https://doi.org/10.1037/t02326-000>
- Internetes forrás:  
*Class divided*. <https://www.youtube.com/watch?v=7bAHhEh0pds>. letöltés dátuma: 2022. 11. 11.