

Regionális szakmai konferencia 2024.

EGYÜTT OLDJUK MEG! –

konfliktuskezelés a köznevelési intézmények
gyakorlatában

DR. DÁVID GABRIELLA, MEGFELELÉSI TANÁCSADÓ

Akkreditált 30 órás továbbképzés

- Sok gyakorlattal, játékkal
- Osztályfőnöki órán használható jó gyakorlatokkal
- Saját konfliktusok feldolgozásával
- Érzelmi intelligencia fejlesztésével
- Kutatási eredményekről való tájékoztatással
- Önismeret fejlesztésével

Akkreditált továbbképzés

- 30 óra
- Jelenléti képzés – minimum 2 nap
- Útiköltség + szállás költségét az intézményeknek kell vállalnia
- Lehetőség online képzésre
- 4x5 óra + 10 óra egyéni felkészülés, beadandó portfólió elkészítése

A továbbképzés végére teljesítendő tartalmi követelmények

A résztvevők ismerjék meg a konfliktusok fajtáit, azok szükségszerűségét, tudjanak különbséget tenni a konfliktus és a probléma között.

Alkalmazzák tudatosan a gyakorolt és megismert konfliktuskezelési technikákat, legyenek képesek önreflexióra és példamutatásra, használják a mindennapjaikban az asszertív kommunikációt, az aktív hallgatást, az értő figyelmet és az én-közléseket. Sajátítsanak el olyan gyakorlati fogásokat, amelyek elősegítik a tanulók és önmaguk érzelmi intelligenciájának fejlesztését és a vereségmentes konfliktuskezelést.

Ismerjék meg a Thomas Gordon, Carl Rogers, Carol Dweck, Daniel Goleman, Csíkszentmihályi Mihály és Eric Berne kutatásait, kerüljék a kommunikációs gátak és a Te-közlések alkalmazását és a meggyőző, motiváló közlést hatékonyan tudják alkalmazni.

HA A KONFLIKTUS SZÍN LENNE....

HA A KONFLIKTUS ÁLLAT LENNE...

Mit jelent számokra a konfliktus?

Ungarndeutsches
Pädagogisches und
Methodisches
Zentrum



UNGARNDEUTSCHES PÄDAGOGISCHES UND METHODISCHES
ZENTRUM

Ki mit lát a konfliktusból?



Nem az a probléma, hogy nem látják a megoldást,
Hanem az hogy nem látják a problémát!

Eric Berne: Tranzakcióanalízis

Emberi játszmák c. könyve

Az emberek beszéd és viselkedés közben megváltoznak

Felnőtt

Önfeledten kacag

Viccelődik

Komor tekintettel bölcsességeket mond

Nagyon kritikus

Lázad, mint egy kamasz



ÉN - ÁLLAPOTOK

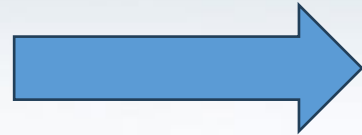
Egymáshoz kapcsolódó viselkedésmódok, érzések és gondolatok együttese.
Szocializációnk során elsajátítjuk, hogy hogyan kell viselkedni

- I. **SZÜLŐI ÉN-ÁLLAPOT:** Minden családban vannak meghatározó mondatok
kritikus/megengedő szülő
- II. **GYERMEKI ÉN-ÁLLAPOT:** érzelmeink, emlékeink, a pillanatban élünk
- III. **FELNŐTTI ÉN-ÁLLAPOT:** hűvös ésszel gondolkodik, megfontolt, jónevelt

Félelem, pánik, szorongás gátolhatja

Stresszhelyzetben vagy tartós szerepviselkedés következtében 1-1 én-állapot
„alulműködhet”

Előfordulhat, hogy felnőttként gyermeki én-állapotba „csúszunk”,
dühöngünk, remegünk.



nem segíti a konfliktushelyzet
kezelését

Vannak munkakörök, ahol különböző én-állapotok túlsúlya jellemző.
Pl. tanár, vezető- szülői én-állapotban (otthon is csak parancsolgat)
matematikus, könyvelő – felnőtt én-állapotban (nem tud lazítani,
viccelődni?) - **SZEREPKONFLIKTUS**

Kilman és Thomas felosztása az önérvényesítés és az együttműködés szintje alapján

Típusok	Egészséges önérvényesítés (asszertivitás)	Kooperáció
Versengő (oroszlán/cápa)	Magas	Alacsony
Elkerülő (teknős)	Alacsony	Alacsony
Kompromisszumkereső (róka)	Közepes	Közepes
Együttműködő, alkalmazkodó (medve)	Alacsony	Magas
Problémamegoldó (bagoly)	Magas	Magas

Oroszlán, a versengő

- Kulcsszó: ERŐ
- Kiáll az igazáért, függetlenedik a másik igényeitől, az ellentmondó információkat megtartja
- Gyors cselekvés, gyors döntés kell
- Népszerűtlen
- Szerinte a segítségkérés a gyengeség jele
- Magas önérvényesítés, magas egyéni nyereségre törekszik
- alacsony kooperáció
- Környezete „fejbólintó Jánossá” válhat – megromolhatnak a kapcsolatok



A versengő szófordulatai

VÁLTOZATLANUL AZ A VÉLEMÉNYEM...,
EGÉSZEN VILÁGOSAN MEG KELL MONDANOM...,
AHOGY MONDTAM, A LEGÉSSZERŰBB...,
HA NEM CSINÁLOD MEG, ÉN...,
JOBBAN TENNÉD, HA...,
TEDD, AHOGY MONDOM...



Teknős, az elkerülő

- Kulcsszó: kihátrál, halogat
- A konfliktus elkerülése a cél, mert a konfliktus felvállalásából nagyobb kár keletkezik, mint előny
- Nem lesznek adottak a feltételek a konfliktusmegoldáshoz,
mert nem lesz elég információ és/vagy Érzelmi túlfűtöttség érezhető
- alacsony önérvényesítés, alacsony kooperáció
- Veszélyei: ha ignorálok, akkor komplexebb lesz a probléma
Sérül az egyén önbecslése
- Nincs vagy alacsony a nyeresége



Az elkerülő szófordulatai

EZ NEM AZ ÉN ASZTALOM...,
EBBE INKÁBB NEM MENNÉK BELE...,
BESZÉLJÜNK RÓLA KÉSŐBB...,
NEM VAGYOK FELHATALMAZVA, HOGY...,
NINCS HOZZÁ MEGJEGYZÉSEM...,
NEM VAGYOK ABBAN A HELYZETBEN, HOGY VITÁBA SZÁLLJAK...,
NEM ÉRTEM A KÉRDÉSEDET...



Medve, az alkalmazkodó

- Kritika nélkül elfogadja az utasításokat
- Alacsony az önérvényesítése
- Magas a kooperációs képessége
- Nagylelkű, feltétel nélkül fogadja el a másikat
- Önfeláldozó
- Önbecslése, önbizalma sérül
- Elsődleges nála a személyes kapcsolat
- Saját igényeit háttérbe szorítja, szívességet tesz
- Javaslati nem kapnak figyelmet
- Nem várnak tőle kezdeményezést
- Nyeresége csak a partnernek van



Az alkalmazkodó szófordulatai

EL TUDOM FOGADNI, HOGY...,
ÚGY TESZEM, AHOGY MONDOD...,
NEM AKARLAK MEGSÉRTENI...,
CSATLAKOZOM...
MEGGYŐZTÉL..., ÉN IS ÚGY TUDOM...



Bagoly, a problémamegoldó

- mindig 2 közreműködő kell
- Mindkét fél számára kielégítő megoldás keresése
- Nyerő-nyerő páros
- Magas önérvényesítés, magas kooperáció
- Kreatív, hosszútávú, közös megoldás
- A résztvevők elkötelezettek, mindkét perspektíva érvényesül
- A közös nyereséget maximalizálja
- Árnyoldala: Triviális kérdések megoldása is **hatalmas idő és energia befektetést** jelent, ez elveszi az erőforrásokat a valóban fontos problémáktól



A problémamegoldó szófordulatai

NÉZZÜK MEG EGYÜTT...,
AZ TALÁN KÖLCSÖNÖSEN ELFOGADHATÓ...,
AZ ÉN ÁLLÁSPONTOM... MI A TE ÁLLÁSPONTOD?
ANNA EGYETÉRTÜNK, HOGY...,
HOGYAN TUDNÁNK MEGOLDANI...,
MI AZ ALAPVETŐ PROBLÉMA...

MINDEN BESZÉLGETÉSBEN AZ VEZET, AKI KÉRDEZ



Róka, a kompromisszumkereső

- Nem a legjobb 😊 de ha fontosak a közös célok, ha egyenlőek a felek és elköteleződtek
- Egyenlően erős partnerek
- Ravasz a róka, különösen elfogadó Mindenki felad a saját érdekeiből valamit, senki sem teljesen elégedett
- Nyíltabb, mint az elkerülő teknős, de jobban titkolódik, mint a problémamegoldó bagoly
- Sohasem valósul meg az egyén saját elképzelése, elvesznek a saját értékei (üzlet)
- Közepes önérvényesítés, közepes együttműködés
- A folyamatos kompromisszumokban elveszik az egyén hosszútávú célja
- **elfogadható** közös nyereségre törekszik
- alááshatja a bizalmat, és egymásra való odafigyelést



A kompromisszumkereső szófordulatai

KERESSÜNK GYORS MEGOLDÁST...,
ELFOGADOM HOGY... HA TE ELFOGADOD...,
FIFTI-FIFTI...,
ELÉGEDJ MEG AZZAL...,
HAJLANDÓ VAGYOK..., HA TE...



Dr. Thomas Gordon (1918-2002)

Ungarndisches
Pädagogisches und
Methodisches
Zentrum



- Kommunikációs gátak
- Ajtónyitogató kérdések
- Nem egymás viselkedéséről beszélünk - nem róla(d)?
- Címkezzük egymást tudattalanul?
- A nem szándékos bántás, olyan mint a szélben a csattogó faágak. Azonban az el nem ismert megbántás az, amely sebet is okoz.

KOMMUNIKÁCIÓS MINTÁK BEAZONOSÍTÁSA

Ungarndeutsches
Pädagogisches und
Methodisches
Zentrum



KÖZLÉSSOROMPÓK/

a hatékony kommunikáció korlátai/
kommunikációs gátak

- Nem közvetítenek empátiát
- Használhatóak,
de konfliktusnál lezárják a kommunikációt

Parancsolás, utasítás

Nyugtatgatás

**Figyelmeztetés,
fenyegetőzés**

Értelmezés, elemzés

**Prédikáció,
megleckéztetés**

**Provokáció,
hibáztatás**

Tanácsok, javaslatok

**Kérdezgetés, vallas,
faggatózás**

**Bírálat, kritizálás,
ítélkezés**

**Moralizálás,
humorizálás**

Carl Rogers (1902-1987)

„Az tudja a legjobban a megoldást, akié a probléma.”



Lényeges tanulás – lényeges probléma

- Feltétel nélküli elfogadás
- Én-aktualizáló tendencia/már fáj?
- Kifejezett empátia
- Érzéseink megfogalmazása – vágy a változtatásra, tanulásra, fejlődésre
- Kongruencia/hitelesség
- Pozitív hozzáállás/bizalom

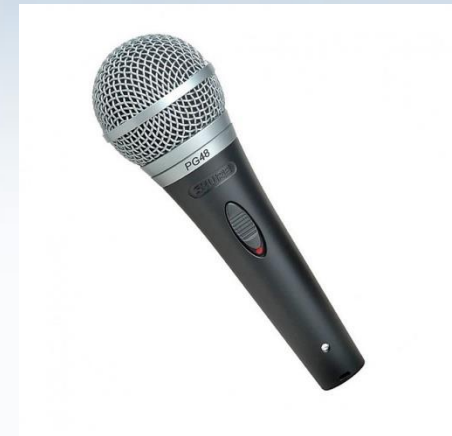
KIÉ A PROBLÉMA?

„Az tudja a legjobban a megoldást, akié a probléma.” (Carl Rogers)

- Erős érzelmi töltet
- Meg kell érteni/kifejezni
- Beszélni kell róla
- Meg kell találnia a „problémagazdának” a megoldást
- Csapda: panaszkodás hatására magamra veszem a másik problémáját

Honnan tudom, hogy enyém a probléma?

- Bennem gyűlik a feszültség
- A másik viselkedése zavar engem
- Engem frusztrál az adott helyzet, viselkedés
- Legszívesebben ordítanék
- Nálam van a mikrofon
- De nem másról, hanem magamról kell, hogy beszéljek
- A másik fél együttérzésére, empátiájára, érzelmi intelligenciájára támaszkodnék



Gyereké a
probléma

- a gyerek viselkedése saját magának okoz problémát
- pl: kedvetlen, nincs kivel játszani, magányos, csúfolják

Nincs
probléma

- a gyerek viselkedése sem önmagának, sem a felnőtt(ek)nek nem okoz problémát
- "elfogadható viselkedés"

Felnőtté a
probléma

- A gyerek viselkedése a felnőtt(ek)nek okoz problémát
- pl. zajong, lassú, nem figyel, verekszik
- "nem elfogadható viselkedés"

Daniel Goleman: Érzelmi intelligencia fejlesztése

- Dühöngő-nyugodt
- Elfogadás, konfliktuskezelés, feladatmegoldás
- Élvezni, megváltoztatni vagy elfogadni. (Az elviselés nem tartozik közéjük!)
- EQ – Életminőség javításában fontos – életünk minden területére kihat

- Velünk született? Tanulható 😊

Érzelmi intelligencia

- Képességek összefoglaló neve, érzelmek felismerésének/kezelésének képessége, érzelmeinkkel való bánásmód

Önkontroll/önuralom

Önmotiváció

Lelkesedés, kitartás

Empátia



- Figyelj tudatosan az érzelmeidre
- Mit miért és hogyan csinálsz
- Hogyan dolgozol fel külső ingereket
- Mi bosszant fel, mikor leszel szomorú
- **Keretezd át a szituációt**
- Adj pozitív jelentést a történéseknek

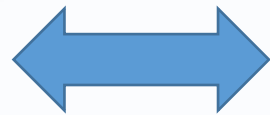


- Marshall B. Rosenberg : **Erőszakmentes/ Együttműködő Kommunikáció**

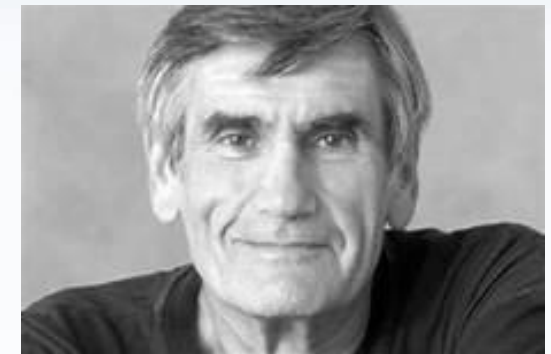
1. Célja: nagyobb együttérzéssel világosabban (kevesebb félreértéssel) kommunikálni

2. Két fókusz: empátia és őszinte önkifejezés

Zsiráfnyelv



sakálnyelv



3. Lényeges aspektus: nem feltétel, hogy a kommunikációs partner is tudjon vagy akarjon erőszakmentesen kommunikálni

*Képesnek lenni kifejezni érzéseimet,
gondolataimat és érvényesíteni jogaimat és érdekeimet úgy,
hogy figyelembe veszem mások érzéseit, gondolatait, érdekeit
és jogait.*



Én-közlés megfogalmazásának menete

NÉGY LÉPÉS:

1. Megfigyelés formájában, **ítélkezés nélkül** leírom a helyzetet, ami hátráltat abban, hogy nekem jó legyen – magamról beszélek, nem a másikról. Nem minősítek, Attól semleges, hogy nem hibáztatom. „**csak Három hiba** volta dolgozatodban./Nem pakoltad el a játékaidat”
2. Érthetően kifejezem, hogy mi **mindent érzek**, anélkül, hogy bírálatot fogalmaznék meg.
„Nagyon boldog voltam és büszke vagyok Rád/ Dühös, nagyon fáradt és elkeseredett vagyok”
3. Világosan megfogalmazom, hogy milyen szükségletem (nem) elégül ki. „Megérte az a sok gyakorlás, látod, szívet melengető érzés ez nekem/ Ígéret szép szó, ha megtartják úgy jó, de megint rám marad a szoba rendbetétele?”
4. Röviden megfogalmazom a **kérésemet**, amely a jelenre vonatkozik, törekedve arra, hogy **ne követelésként** hasson. „Szeretném a következő matek dolgozatnál is ugyanígy csinálnád (hogy jársz felzárkóztatásra és időt szánsz a matematika tanulásra is) Legközelebb kérlek csináld meg, amit megígérsz!”

Értő figyelem

- A düh mögött elkeseredés, félelem, hiábavalóság érzése, kontrollvesztés lehet
- Dekódolás, ha nem nálam van a probléma, segítenem kell a másikat
- „Ne mond meg a tutit”
- Aktív hallgatás – aki a másikat hagyja beszélni, szimpátiát ébreszt

Az értő figyelem 5 aranyszabálya

1. Legyen aktív hallgató

- Beszédre bátorítja a másikat
- Átfogalmazva visszatükrözi a közlés lényegét:
pl. - Az intézményünkben 1200-an dolgozunk, így aztán nem egyszerű előbbre jutni.
- Szóval úgy érzed, hogy nincs könnyű dolgod.

2. Alkalmazzon biztatásokat:

- Értem...
- Tényleg?...
- Hmm...
- Ne mondja!...

3. Nézzen partnere szemébe (kapcsolatteremtő és fenntartó eszköz)

4. Hajoljon kissé partnere felé (kifejezi érdeklődésünket)

5. Ne szakítsa félbe, ne váltson témát

(Türelem, várja meg, míg partnere befejezi, amit mondani akar.)

AZ ÖNISMERET SZEREPE

MI AZ ÖNISMERET?

Az egyén „áttekintése saját személyisége összetevőiről, határaitól és lehetőségeiről, betekintése saját viselkedésének a rugóiba, háttérébe, motívumrendszerébe, képessége arra, hogy helyesen megítélje saját szerepét, hatását az emberi kapcsolatokban”

(Keményné Dr. Pálfy Katalin)

„Uram, adj türelmet,
hogy elfogadjam amin nem tudok változtatni.
Adj bátorságot, hogy megváltoztassam, amit lehet, és
adj bölcsességet,
hogy a kettő között különbséget tudjak tenni.

Uram, tégy engem békéd eszközévé”



(Assissi Szent Ferenc)