

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II
Кафедра педагогіки та психології

Реєстраційний № _____

Кваліфікаційна робота
МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ДИТЯЧОМУ САДКУ

ШІМОН АНДРЕА ЛАСЛІВНА

Студентка IV-го курсу

Освітня програма: 012 Дошкільна освіта

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Тема затверджена Вченою радою ЗУІ

Протокол № 7 /27 жовтня 2020 року

Науковий керівник:

Орбан-Лембрік Лідія Ернестівна
доктор псих. наук, професор

Консультант:

Чопак Єва Василівна
ст.викладач

Завідувач кафедрою:

Біда Олена Анатоліївна,
доктор пед. наук, професор

Робота захищена на оцінку _____, «__» _____ 202_ року

Протокол № _____ / 2021

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II

Кафедра педагогіки та психології

Кваліфікаційна робота

МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ДИТЯЧОМУ САДКУ

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Виконав: студентка IV-го курсу

Шімон Андреа Ласлівна

Освітня програма: 012 Дошкільна освіта

Науковий керівник: **Орбан-Лембрік Лідія Ернестівна**

доктор псих. наук, професор

Консультант: **Чопак Єва Василівна**

ст.викладач

Рецензент: **Бергхауер-Олас Емьовке Ласлівна**

PhD

Берегове
2021

II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola

Pedagógia és Pszichológia Tanszék

KONFLIKTUSKEZELÉSI MÓDSZEREK AZ ÓVODÁBAN

Szakdolgozat

Képzési szint: alapképzés

Készítette: Simon Andrea

IV. évfolyamos hallgató

Képzési program:012 Óvodapedagógia

Témavezető: Orbán-Lembrik Lília

professzor, pszich.tud.doktora

Konzulens tanár: Csopák Éva

adjunktus

Recenzens: Berghauer-Olasz Emőke

PhD

Зміст

Вступ	6
I. Поява конфліктів у повсякденному житті дитячого садка	8
I. 1. Поняття конфлікту.....	9
I. 2. Причини конфліктів	11
I.3. Види конфліктів.....	12
<i>I.3.1. Дитина дошкільного віку як учасник конфліктів.....</i>	<i>17</i>
II. Методи управління конфліктами	19
II. 1. Стратегії управління конфліктами.....	20
II. 2. Інструменти управління конфліктами в дитячому садку	24
II. 3. Роль освітнього середовища та вихователя дитячого садка у вирішенні конфліктів	27
III. Методи управління конфліктами в дитячому садку	29
III.1. Демонстрація дослідження.....	29
III.2. Результати досліджень	32
Висновки	48
Резюме.....	49
Список літератури.....	50
Список зображень.....	53
Додаток	

Tartalom

Bevezetés.....	6
I. Konfliktus megjelenése az óvoda mindennapjaiban.....	8
I. 1. A konfliktus fogalma	9
I. 2. Konfliktusok kialakulásának okai.....	11
I. 3. A konfliktusok csoportosítása.....	12
I.3.1. <i>Az óvodáskorú gyermek, mint a konfliktusok egyik résztvevője</i>	17
II. Konfliktuskezelési módszerek	19
II.1. Konfliktuskezelési stratégiák.....	20
II.2. Konfliktuskezelést segítő eszközök az óvodában.....	24
II.3. A nevelői környezet és az óvodapedagógus szerepe a konfliktusok megoldásában.....	27
III. Konfliktuskezelési módszerek az óvodában	29
III.1. A kutatás bemutatása.....	29
III.2. A kutatás eredményei	32
Összefoglalás	48
Ukrán nyelvű rezümé	49
Felhasznált irodalom	50
Ábrák jegyzéke	53
Melléklet	

BEVEZETÉS

Minden emberre jellemző, hogy szereti érvényesíteni a saját érdekét, véleményét, elképzelését. Azonban ezek az érdekek sok esetben szembe kerülhetnek egymással, ütközhetnek az eltérő álláspontok miatt. A tudományban ezt nevezik konfliktusnak.

A konfliktusok voltak, vannak és lesznek is, természetes velejárói a társas helyzeteknek. Nem is gondolnánk, de megannyi okot adnak a tanulásra és rengeteg pozitívumuk ismert. Elsősorban biztosítják a különbözőséget, egyediséget, támogatják a változást, a fejlődést, miközben új megoldás létrejöttét segítik elő. A konfliktus, mint téma régóta foglalkoztatja az emberiséget. Az olyan tudományterületek, mint a szociológia, pszichológia, pedagógia valamint egyéb társadalomtudományok képviselői kutatásának fő témája is a konfliktus volt. De nemcsak a tudományágakban, hanem a hétköznapi életben is kiemelt szerepe van a konfliktusoknak és a konfliktuskezelésnek. A családban, illetve a közösségi környezetben előforduló konfliktusok gyakorisága, intenzitása, emellett azok kezelési módja kihatással van mind az egyén, mind pedig a család, a közösség mentálhigiénéjére. A konfliktusok nem csupán a mindennapi élet, de a nevelési folyamatok része is. A téma aktualitása abból ered, hogy az óvodáskorú gyerekek manapság tele vannak félelemmel, szorongásokkal, elfojtott feszültségekkel, mely agresszív cselekedeteket vagy konfliktusokat eredményezhet. Fontos, hogy az óvodapedagógusok tudatában legyenek a konfliktusok kialakulásának okaival, a lehetséges megoldási módozatokkal. A konfliktus jelenléte és kezelésének kérdése mindig aktuális, ezért fontos foglalkoznunk vele.

Azért választottam ezt a témát, mivel izgalmas és egyben hasznos is megismerni más óvodapedagógusok vélekedéseit a konfliktusokról, a konfliktuskezelési módszereikről. Főleg a gyakorlott óvodapedagógusok véleményére voltam kíváncsi, hiszen ők már jól bevált módszereket alkalmaznak ilyen esetekben. Az eredmények rámutattak arra, hogy a kérdőív célcsoportja hogyan is old meg egy-egy konfliktushelyzetet, milyen segédeszközöket alkalmaz.

A munka célja, hogy feltérképezze az óvodapedagógusok hogyan is vélekednek a konfliktusokról, melyek a leggyakoribb konfliktusok az óvodában, milyen konfliktusokban volt már részük az óvodapedagógusoknak pályájuk során, illetve az egyes konfliktusok okainak és kezelési módszereinek megismerése. A kutatásnak nem voltak előre felállított hipotézisei, hanem a munka céljánál felsorolt kérdésekre kerestem válaszokat. A kutatást online kérdőíves módszerrel végeztem. A kérdőív célcsoportja óvodapedagógusok voltak.

A szakdolgozat főként Sződy Judit (2015): *Konfliktuskezelés az óvodában*, Csomortáni D. Zoltán (2011): *Konfliktuskezelés az óvodában*, Puky Istvánné (2003): *Konfliktusok az óvodában*, Szőke-Milinte Enikő (2004): *Pedagógusok konfliktuskezelési kultúrája* című munkáin alapszik. A kérdőívekben szereplő kérdések alapjául Hóbor Dorina (2019): *Pedagógusjelöltek és pályakezdő óvodapedagógusok konfliktuskezelési tapasztalatai és szokásainak kutatása* volt segítségünkre.

A munka felépítését tekintve három nagyobb fejezetből áll. Az első fejezetben a konfliktusok megjelenését tárgyalom az óvoda mindennapjaiban. Külön kitérek a konfliktus fogalmára, illetve kialakulásának okaira. Emellett a konfliktusok csoportosítását - először általánosságban, majd külön az óvodában előforduló konfliktusokat - vesszem sorra. Az óvodáskorú gyermek, mint a konfliktus résztvevője is helyet kap az első fejezetben. A második fejezet a konfliktuskezelési módszereket taglalja. A konfliktuskezelési stratégiák és a konfliktuskezelést segítő eszközöket vesszük sorra benne az óvodában. Ezenkívül a nevelői környezet és az óvodapedagógus szerepét is kifejtjük a konfliktusok megoldásában. A harmadik fejezet a kutatási részt és annak eredményeit foglalja magában.

I. KONFLIKTUS MEGJELENÉSE AZ ÓVODA MINDENNAPJAIBAN

A konfliktusok nem csupán a mindennapi életünk folyamán fordulnak elő, de a nevelési folyamatok hozadékai is. A konfliktus alkalmával egy másik személlyel kerülünk összeütközésbe. Ennek oka, hogy szembe kerül egymással érdekünk, nézetünk, véleményünk, elképzeléseink illetve szükségleteink. Mindeközben félelem és feszültség keletkezik bennünk, csökken az önbizalmunk továbbá negatív hatást gyakorol a szociális kapcsolatainkra (Kolozsár, 2019). A konfliktusokra mindenki másképp reagál, helyzettől függően különféle hatást gyakorolhat az egyénre. Nem pusztán a heves érzelmek lehetnek befolyással a konfliktusra, hanem a konfliktust megelőző egyén személyisége, pillanatnyi mentálhigiénés állapota és az őt körülvevő környezet minősége egyaránt hatást gyakorolhat rá (Kolozsár, 2019).

Tény, hogy már gyerekként is találkozunk, megismerkedhetünk a konfliktusokkal illetve azok megoldási módszereivel. A szülő-gyermek-család kapcsolatban a légkör lehet jó hangulatú, biztonságos, de feszült, veszekedés is jellemezheti. Sokan éppen ezen kedvezőtlen hatások miatt képesek nehezen elviselni a nézeteltéréseket, mi több irtóznak és menekülnek a konfliktusok elől, ahelyett, hogy megoldásokra törekednének (Bohr, 2010).

Az óvoda, más szociális intézményekhez hasonlóan, konfliktusok színtere lehet, hiszen az óvodapedagógus, az óvodás gyermek és a szülő között ugyancsak létrejöhetnek konfliktus helyzetek. Ezek elhárításának feladata az óvodapedagógusra hárul, beleértve a csapat egyben tartását is. Az óvodába érkező gyermekek különféle családokból érkeznek, és ezekben a családokban más-más az értékrend. A gyerekek is más-milyen természettel rendelkeznek. Ezek összessége mind okot adhat a konfliktusok kialakulására (Szódy, 2015).

A konfliktusok a nevelés alatt minden esetben folyamat jellegűek, ennél fogva szakaszokra bonthatók: lehetnek nyílt és zárt szakaszai. A konfliktus fő sajátossága, hogy indulatok, érzelmek és heves kitörések jellemzik (Kolozsár, 2019). Ugyanakkor általuk járulunk hozzá a fejlődéshez, valamint az élet és a játék elengedhetetlen velejárói is (Szőke-Milinte, 2004). Az óvodai csoport és az intézmény feszültségi szintje befolyással van a konfliktusok előfordulásának gyakoriságára. Ezt figyelembe véve a konfliktus vizsgálatnak is ki kell térni az intézményi légkör, gondolatiság, értékrend összetartó erejének vizsgálatára, emellett a közösség tagjainak kapcsolatteremtő, kommunikációs képességeinek tanulmányozására. A konfliktusok lehetőségének meglétét hordozhatják

magukban a csoportfolyamatok fejlődési törvényei. Mindemellett az életkori szakaszok váltakozása sem mentes a konfliktusoktól (Medvey, 2012).

A nevelés folyamán voltaképpen kizárt a konfliktusok elkerülése, ugyanis mindig adódhatnak szükségszerűen bekövetkező konfliktusok. Ilyen például az óvodai beszoktatás és az iskolaérettség kérdésköréből adódó nézeteltérések. Ezek olyan jellegzetes nevelési szakaszok, melyek alkalmával felszínre törnek a konfliktusok. Minden konfliktushelyzetből tanulhat az ember, és ha aktív részese, több képességét is fejlesztheti. A konfliktushelyzetek további pozitívuma, hogy megszilárdulnak az ember által képviselt értékek, konfliktuskezelő stratégiáink is bővülnek, valamint feszültségtűrő képességünk, empátiánk és kommunikációs készségünk is növekszik (Kolozsár, 2019).

I.1. A konfliktus fogalma

A konfliktusnak megannyi definíciója létezik. A különféle tudományágak művelői a konfliktus fogalmának definiálása során más-mást emeltek ki, különbözőképpen közelítettek meg annak jelentését. A konfliktus a latin *konfligere* szóból származik, jelentése fegyveres összetűzés. A történelem folyamán negatív eseményként került a köztudatba és manapság is többnyire negatív tartalmakat, érzéseket társítanak hozzá és nemkívánt eseményként tartják számon. Negatív hírért tovább növelte a konfliktuskezelés következményeként megélt negatív tapasztalatok. A mediációban a konfliktus fogalmát a következőképp értelmezik: konfliktus minden olyan feszültséggel teli helyzet, mely során két ember vagy csoport nézete, gondolkodása illetve törekvései összeegyeztethetetlennek tűnnek. Eszerint elég, ha a konfliktus résztvevői úgy vélik, hogy összeegyeztethetetlen a nézetük, nem feltétlenül van valóban így (Sasfy, 2018). A konfliktus meghatározásának széles körű skálája egyik végén azzal az állásponttal találkozhatunk, mely szerint a konfliktus éles szembenállásként fogható fel, míg a másik végén már abban az esetben is konfliktusról beszélhetünk, ha a felek érzékelik, hogy céljaik ellentétesek (Vastagh, 1995). A konfliktus a pedagógiai folyamat szerves része, kezelése pedig szakmai tudást igényel (Puky, 2003).

Thomas Killman kognitív szemlélete alapján a konfliktus az a folyamat, melynek kezdetén az egyik fél észleli, hogy a másik fél negatív hatást gyakorol (vagy szándékosan gyakorolni) arra a dologra, amely az ő számára fontos. Eszerint a konfliktus lényege a két fél eltérő érdekei és ezek különböző mértékű érvényesítései (Gávriljuk, 2020).

A szociológiában a konfliktusfogalom három megjelenési formával számol. Az első azokat a tevékenységeket foglalja magába, amelyekkel a felek hatni próbálnak egymásra,

illetve megpróbálják módosítani egymás magatartását. Külső megfigyelőknek ez a szint közvetlenül érzékelhető. A konfliktusok második szintje azokat a tudati és érzelmi folyamatokat tartalmazza, amelynek előzményei, kísérői vagy következményei a tevékenységi szinten jelentkező összeütközésnek. A külső megfigyelő a mindennapi életben csak következtethet ezekre a folyamatokra, illetve csak közvetve szerezhethet tudomást. A harmadik szint a társadalmi viszonyrendszereké, ezek szereplői kerülnek egymással konfliktusba (Vastagh, 1995).

Bár sokan nem is gondolnák, de a konfliktusnak nemcsak negatív, hanem pozitív hozadékai is vannak. Ezért is tartják kettős természetűnek. Erikson és Dahrendorf elméletében fordul elő a konfliktus pozitív oldala, és az ebből eredő fejlődési, változási lehetőség. Ennek kulcsfontosságú eleme a konfliktus optimális megoldása. Krízisről a rossz megoldás, illetve elhúzódó konfliktus esetén beszélhetünk, melynek beláthatatlan következményei lehetnek mind az egyénre, mind a közösségre nézve (Csomortáni, 2011).

A konfliktusok többsége kifejezetten hasznosítható a pedagógiai folyamatok során, annak ellenére, hogy javarészt negatív, elkerülendő módon értelmezik. Rajtuk keresztül világossá válnak az ellentétek, ezáltal pedig megbeszélhetők és megoldhatók lehetnek. Rávilágít a téves, hibás pedagógiai intézkedésekre és lehetőséget ad ezek korrigálására, ezenkívül fejleszti a pedagógus módszertani kultúráját. A megélt konfliktusok révén lehetőségünk van önismereti fejlődésre és szociális tanulásra (Puky, 2003).

A konfliktusok további pozitívuma a tovább fejlődés, mely azt takarja, hogy ha nem kerülünk konfliktusba, akkor elkényelmesedünk, nem leszünk képesek fejlődni pozitív irányba a konfliktusok következtében létrejött megoldások révén, nem tudunk majd kiállni saját nézeteink mellett. A konfliktusok ugyanis a változás és a fejlődés mozgatórugói. A másik pozitív hozadék a feszültség leépítése. A meg nem oldott konfliktusaink elveszik az energiánkat, ez pedig kihatással van feladataink eredményességére is. Amennyiben viszont sikerül megoldást találunk a konfliktusra, akkor mentesülünk a feszültségtől. Végül képesek leszünk önmagunk megismerésére, saját és mások határainak kijelölésére, fejlődik önbizalmunk (Sasfy, 2018).

A konfliktuspedagógia is abból indul ki, hogy a konfliktusok tudatos pedagógiai kezelése jelentőségteljes nevelési eszköz. A konfliktus értelmezését nemcsak negatívumként, de pozitív, fejlődést elősegítő, a játék és az élet nélkülözhetetlen velejárójaként tartja számon (Csomortáni, 2011).

I.2. Konfliktusok kialakulásának okai

Ha megkérdezzük az embereket miből erednek a konfliktusok, akkor megszámlálhatatlan válaszuk lesz majd azok okaira. Ritkán hivatkoznak saját magukra, inkább a körülményekre és másokra. Bár általánosságban másokat említenek meg a konfliktusok kialakulásának okának, fontos megemlíteni, hogy a konfliktus kialakulásához két fél kell. Eszerint az a szemlélet, hogy mindig a másik és a körülmények okolhatók, mi magunk pedig egyáltalán nem, hamis (Sasfy, 2018).

Friedrich Glasl úgy vélte, hogy a konfliktus kialakulásához legalább két fél szükséges, köztük pedig interakciónak kell fennállnia. Kapcsolatuknak nem feltétlenül kell hierarchikusnak lenni, de lehet az is. További feltétel az érzelmi érintettség a felek részéről. Ezenfelül a két fél közötti összegyeztethetlenség kialakulása is szükséges, mely legalább az egyik félben érzelmi sérülést okoz. Abban az esetben ha a felek érvekkel alátámasztva, adatokra és tényekre alapozva tárgyalják meg az ellentéteket, akkor az nem tekinthető konfliktusnak, sokkal inkább problémának. Ennek megoldása is más: tárgyalástechnikát alkalmaznak, konfliktuskezelés helyett (Sasfy, 2018).

A konfliktusok okai voltaképpen a következők lehetnek: ütköző értékek, vélemények, nem megfelelő vagy hiányos kommunikáció, eltérő érdek képviselés, a helyzet vagy az információ félreértelmezése, együttműködés hiánya, előítéletesség. Viszont az óvoda intézményére leszűkítve rájöhettünk, hogy az óvodapedagógus is gyakran találja magát konfliktushelyzetekben, amikor például nem egyértelmű milyen helyet foglal el az óvodai életben, esetleg a munkaköri leírása, a jogai, kötelességei és feladata nem nyilvánvaló. Mindemellett azt is fontos megemlíteni, hogy nem mindenkinek ugyanaz az értékrendje, szemléletmódja és fontossági sorrendje egy-egy konfliktushelyzetben (Kolozsár, 2019).

A konfliktus kialakulásának három fő oka Friedrich Glasl szerint a következők:

- Szociális okok – interperszonális, egy ember vagy csoport gondolatában vagy cselekedetében megjelenő összeférhetlenség, melynek során az egyik fél érzelmileg sérül.
- Belső okok – az embernek élete során sok döntést kell meghoznia, mely belső feszültséget okozhat, ez pedig konfliktusok forrása lehet. Glasl szerint ebben az esetben emberen belüli összeegyeztethetlenségről beszélhetünk, ahol két impulzus ütközése figyelhető meg.
- Szervezeti okok – a szervezet felépítéséből és a folyamataiból adódó konfliktusok. A szervezeteken belül kialakulhatnak feszültségek, azonban ezek akkor alakulnak konfliktussá, ha nem tudják megbeszélni azt és valamelyik fél sérül (Sasfy, 2018).

Mindenkinek más a véleménye és ez így van rendjén, és így természetes. Több probléma származhat abból, ha mindenki egyformán vélekedne a dolgokról és ugyanazt akarná. A nevelési intézményekben figyelhető meg a legjobban, egy óvodában a gyerekeken, hogy mennyire különbözőek. Valamennyien a saját családjukból hozzák a szokásokat, normákat, értékeket. Hiszen ezeket látják, hallják és tapasztalják otthon, ezekre tanítják őket. Amennyiben ebből véleményütközés alakul ki, akkor meg kell tanulni ezt megfelelően kifejezni a másik fél irányába. Ebben a nem megfelelő kommunikáció akadályozhatja a feleket vagy ez lehet a konfliktus kiváltó oka is (Koloszár, 2019).

I.3. A konfliktusok csoportosítása

A konfliktusokat sokáig nem tudták típusokba sorolni, ám a kutatók különféle szempontokat figyelembe véve tipizálták azokat. A szakirodalomban különböző megvilágításból próbálta szemléltetni ezeket. A következőkben áttekintünk néhány általános csoportosítást, majd külön kitérünk az óvodában előforduló konfliktusokra.

Elsősorban a konfliktusokat megkülönböztethetjük a megjelenésük helye szerint. Ezek alapján vannak mikro- és makro strukturális konfliktusok. A mikro strukturálisak további altípusokra oszlanak: lehetnek nyíltak és rejtettek. A nyílt, más néven külső kategóriába tartoznak azok a konfliktusok, melyek a felszínre kerülnek, heves interakció jellemző rájuk, ide tartoznak a viták, veszekedések, csipkelődések. A rejtett, azaz belső konfliktusok nevükből adódóan nem kerülnek a felszínre, további jellemzőjük, hogy sok energiát vonnak el, emiatt érzékeny, sebezhetővé válhatunk általuk. A makro strukturális konfliktusok megjelenhetnek globális és társadalmi szinten (Németh, 2015).

A konfliktusok indítékaik alapján lehetnek: instrumentálisak, társas-érzelmi, valamint hatalmi-függőségi. Az instrumentális típusnál ellentétbe kerülnek az egyének szerepei és felhasználható eszközei. A társas – érzelmi típus mérvadó eleme a személyek rokonszenvelenszenv döntései. Végül a hatalmi-függőségénél kiváltó oka a hön áhított pozíció, valamint a szervezetben ténylegesen elfoglalt hely közti eltérések (Csomortáni, 2011).

Következményük szerint beszélhetünk építő (konstruktív) és romboló (destruktív) konfliktusokról. A konstruktív esetén egyenrangú felek közt, nem előre meghatározott a végkimenetel. Ennek szöges ellentéte a destruktív, mely nem egyenrangú felek között végbemenő tisztességtelen versenyhelyzet, és a végkimenetelét is előre meg tudjuk határozni (Németh, 2015). A konstruktív típusú konfliktusok gazdagítják az egyén önismeretét, növelik a csoport összetartó erejét és megerősítik a kapcsolatot. Ellenben a destruktív konfliktusokkal, melyek negatívan hatnak, az érintettek önbizalma

megrendülhet, a csoport összetartó ereje csökken és megjelenhet az erőszak (Gávriljuk, 2020).

A konfliktus szereplői alapján lehet: intrapszichikus (egyénen belüli, egymást kizáró célok közt kell választani), interperszonális (személyek, illetve szűkebb csoportok között alakulhatnak ki), kétszemélyes (a konfliktus leggyakoribb formája, mely két egyénre korlátozódik), társas dilemma (a csoport és az egyén érdekének ütközése), társadalmi konfliktus (a társadalomban résztvevő csoportok konfliktusa) (Csomortáni, 2011).

Tudnivaló, hogy nőtt a társadalmi környezet beleszólási joga az oktatási-nevelési intézmények életébe. Ennek hozadéka a váratlan és lappangó feszültségek felszínre kerülése és a felerősödő ellentétek a család és az intézmény, illetve a család és a pedagógus között (Puky, 2003).

A közösségi konfliktusok színtere az iskola vagy az óvoda, ahol a résztvevők (gyermek, pedagógus, szülő) szembesülnek az eltérő formájú nézeteltérésekkel (Pilinszki-Szabó, 2015).

Az óvodában lévő konfliktusokat a szereplők szempontjából fogjuk kategóriákba sorolni: gyermek-gyermek, gyermek-dolgozó, gyermek-szülő (Csomortáni, 2011).

- Gyermek-gyermek konfliktusok

Az óvodába érkező gyerekek eltérő családi, társadalmi és szociális körülmények közül érkeznek, így nyilvánvalóan fordulhatnak elő konfliktusok köztük. A gyerekeknek lényeges tanulási folyamatot jelentenek a konfliktusok, hiszen ennek köszönhetően fejlődhet személyiségük, szociális képességük, tapasztalatot szerezhhetnek, megismerhetik önmagukat (Puky, 2003).

Az óvodás gyermekek közötti nézeteltérések leggyakoribb okozója a játék keretein belül adódó ellentétekben mutatkozik meg. Ezen kívül a gyermek a felgyűlő feszültséget és frusztrációt verekedéssel vezeti le, de ennek oka lehet pozícióharc is. Ide sorolható még a csúnya beszéd vagy a csúfolódás is, amely szintén konfliktushelyezetek okozója (Csomortáni, 2011). A gyerekek közötti összeütközések gyakran előforduló esete a gúnyolódás és a verbális összecsapások. A mindennapi kommunikációjuk visszatérő elemei ezek. A megnyilvánulási formájukat tekintve különbözők lehetnek, mint például a beszólás, vagy éppen az ugratás. Az efféle konfliktusok hátterében a közösségen belüli pozíció kiharcolása, belső feszültségek levezetése áll (Ercsei-Nikitscher, 2012).

Kulcsfontosságú szerepe van az óvodapedagógusnak a gyermekek közötti konfliktusok tisztázásában és a megoldás elősegítésében. Továbbá fontos, hogy mérlegelje a problémát és csak szükség esetén avatkozzon be, hiszen az esetleges elkerülés ronthat a helyzeten. 3-

4 éves korban a csoport folyamatok alakulása is előidézhethet nézeteltéréseket. A konfliktusokat előidézhetheti még a különféle szociális, családi körülmények, előítéletesség, másság, rivalizálás, agresszivitás (Csomortáni, 2011).

A gyerekek rendelkeznek elérhető stratégiákkal a hatékony konfliktuskezelés érdekében, ám indokolt ezek bővítése, hogy az elérési utak rutinná váljanak. Minél több tapasztalat révén (beszélgetések, helyzetgyakorlatok) az agresszió helyett ezek váljanak automatikussá. Mindezt összevetve a cél a győztes-győztes stratégia alkalmazása a győztes-vesztes helyett (Csomortáni, 2011).

- Gyermek-dolgozó konfliktusok

Természetes jelenség, hogy egyes személyi vagy csoportérdekek, szükségletek eltérőek lehetnek, sőt szembe is kerülhetnek egymással. A csoportdinamikai folyamatok során az óvodában az óvodapedagógus és a gyermekcsoport között feszültségek, érdekütközések keletkezhetnek (Puky, 2003). A felek közti konfliktusok a gyermeki fejlődés jellemzőiből, továbbá a nem megfelelő nevelési módszerekből fakadnak. Egyéb okozó lehet a gyermekcsoport provokatív viselkedése, valamint a dolgozó helyzethez történő nem megfelelő viszonyulása, érdek- és szükséglet ütközések, illetve az óvodapedagógus frusztráltsága. A feszültséget gerjesztheti az óvodai és a családi nevelés eltérő értékrendje is. Számos esetben szül konfliktust az intézményben kialakult szokásrend és a tárgyi feltételek hiánya. Még inkább nehezíti a helyzetet, ha az óvodapedagógus vagy a dolgozó türelmetlen, ideges, rossz mentálhigiénés állapotban van, nem felkészült, hiányos az együttműködési készsége (Csomortáni, 2011). Az óvodapedagógus és a gyermek közötti konfliktusok különfélék lehetnek: apró csínytevésektől az egészen komoly problémáig (Puky, 2003).

- Gyermek-szülő konfliktusok

Esetenként előfordul, hogy az óvodába is bekerül az otthon megoldatlan gyermek-szülő konfliktus. Ilyen esetekben az óvodapedagógusnak tapintatosan kell eljárnia. Sokat számítana, ha az óvodapedagógus alap szinten elsajátítaná a nevelési tanácsadók által alkalmazott szülőikonkultáció technikáit, ezzel segítve az otthoni nevelés korrigálását. Ellenben lényeges, hogy a pedagógus tisztában legyen a kompetenciahatáraival (Csomortáni, 2011).

- Felnőtt- felnőtt konfliktusok

Egy szervezet gördülékeny működéséhez szükséges, hogy rendelkezzen megfelelő hierarchiával, egyértelmű szerepkörökkel, melyek viszonylag átfedés mentesek, hatékony kommunikációs- és problémamegoldó képességgel. Amennyiben ezen tényezők

valamelyike is sérül, a szervezet is károsul, így konfliktusok alakulhatnak ki (Szőke-Milinte, 2004).

Célszerű figyelembe venni a problémamentes együttműködés érdekében, a pedagógus hivatásával járó frusztrációkat (nagyfokú terhelés, alacsony megbecsülés) (Csomortáni, 2011).

A felnőttek között kialakult konfliktusok egyik példája az óvodára nézve, a szülő és az óvodában dolgozó személy között létrejött nézeteltérés. Ezen konfliktusok tisztázását az adott helyen, az adott személlyel kell véghezvinni. Amennyiben ez nem sikerül, az intézményvezető segítségét kell kérni. Nagy segítség, ha az ehhez hasonló helyzetek kezelésére esetmegbeszélő csoportot hoznak létre (Szőke-Milinte, 2004). Akármennyire empátikus és türelmes az óvodapedagógus, könnyen lehet, hogy konfliktus alakul ki közte és a szülők között. A konfliktussal terhelt kommunikáció alatt mindkét félben erős érzelmek generálódhatnak. A legfontosabb ilyen esetekben tisztázni, hogy a szülő és a pedagógus nem ellenérdekelt felek. Hiszen mindkét fél érdeke a gyermek jóléte, valamint az óvodai csoport kiegyensúlyozott légkörének biztosítása. Ezt pedig csak közösen, együttműködve érthető el. Nagyon fontos még ezenkívül a felek önmaguk és a másik fél felé irányuló tisztelete és a felek egyértelmű valamint érthető kommunikációja. A túl bonyolult vagy ennek ellentéte, a félig kimondott üzenetek fokozhatják a konfliktust (Szödy, 2015).

Ha az óvodapedagógus és a szülők kerülnek nézeteltérésbe, az építő jellegű is lehet a két fél számára, leginkább akkor, ha a gyermek érdekeiről, neveléséről, fejlődéséről van szó. Azonban ezt a problémát is orvosolni kell. Első soron meg kell teremteni a lehetőséget, hogy a két fél nyugodt körülmények között tudja közölni a saját álláspontját, így felszínre kerül a probléma és annak előidézője. Ezt követően pedig az érintettek rálátást nyerhetnek, hogy a másik fél mit és hogyan gondol. Azonban nem szabad megfélemlíteni, hogy itt a gyermeket és annak érdekeit kell előtérbe helyezni, minden más helyett. Lényeges, hogy a két fél olyan érdekegyesítésre jusson, mely a gyerekeknek a legjobb. Ennek megvalósulásához megegyező nevelési célokra, kölcsönös tiszteletre, bizalomra épülő beszélgetésre van szükség (Kolozsár, 2019).

A túlságosan aktív vagy az éppen ellenkező, passzív, nemtörődöm szülők számos esetben generálhatnak feszültségeket a nevelési intézményekben. Az óvodapedagógus munkáját megnehezítheti, ha a szülők kommunikációja és együttműködése hiányos. Ezenkívül a meg nem értés, a hiányos bizalom vagy éppen az óvodával szemben állított túlzott elvárások is kihatással lehetnek erre (Csomortáni, 2011). A túlvagy

óvodaellenes szülők - akik maguk sem szerettek óvodába járni – a természetes nehézségeket vagy kisebb konfliktusokat is óriási problémaként fogják felfogni. Minden esetben bizonyítást keresnek majd saját ellenérzéseik beigazolására (Szódy, 2015). Tovább ronthatja a helyzetet, ha az óvodapedagógus felkészületlen, ha az óvoda működési rendje merev, a szülők iskolázatlanok, ezenkívül a modern élet kihatásai is. A konfliktus megoldása elsődlegesen az óvoda feladata, pontosabban az érintett pedagógusé. Ő az, akinek ellenőrzés alatt kell tartani a helyzetet és megtenni a kezdeményező lépéseket. Súlyosabb esetekben indokolt a vezető bevonása (Csomortáni, 2011).

Az óvodapedagógusnak törekednie kell arra, hogy a konfliktusoknak a pozitív oldalát keresse, legyen az akár gyerekekkel, szülővel illetőleg kollégával szembeni nézeteltérés (Kolozsár, 2019).

A pedagógusok körében előforduló konfliktusok különfélék lehetnek. Megjelenhetnek a következő formákban: pedagógus- pedagógus, pedagógus-szülő, illetve az intézményen belüli struktúrából adódó konfliktusok (pedagógus-vezetőség) (Balázs, 2013).

A felnőttek között zajló konfliktusok másik példája, amikor két szülő között keletkezik feszültség. Ezt azért lényeges megemlíteni, mivel ennek közvetlen kihatása van az óvodai csoportban lévő gyerek érzelmi állapotára. Az óvodapedagógusnak ilyen esetben is felkészültnek kell lenni, törekedni a helyzetet úgy megoldani, hogy senkibe ne maradjon túske. Az ilyesfajta feszültségek rendszerint a gyermekek között kialakuló konfliktusokra vezethetők vissza. Ráadásul sokszor a gyerekek már rég együtt játszanak, míg a szülők továbbra is tartják egymás közt a távolságot. Kétségtelen, hogy minden szülő igyekszik védeni gyermekét az esetleges afféroktól. Viszont az óvoda hosszútávú, harmonikus működése érdekében, meg kell tudni oldani ezeket a helyzeteket. Erre egy alternatív megoldás az oktatási intézmények közösségi mentálhigiénés feladata, mely során különböző rendezvényeken lehetőség nyílik a szülők számára jobban megismerni egymást és akár baráti kapcsolatokat is kialakítani (Csomortáni, 2011).

Szekszárdi Júlia konfliktuspedagógiai kutató négy típusát különböztette meg a konfliktusoknak, ezek a következők: látszat-, perem-, központi-, valamint extrém konfliktus. A látszatkonfliktusok jellemzői, hogy rövid ideig tartanak, nem tekinthetőek valódi konfliktushelyzetnek, hiszen csak a felszínen zajlanak, ennek ellenére heves összeütközések. Továbbá nincs mély okuk, csak egy pillanatnyi indulatos megnyilvánulásban mutatkoznak meg. Ha az óvodában ilyen konfliktussal találkozunk két gyermek közt, és látva azt, hogy nem tudják azt maguk közt megoldani, akkor az óvodapedagógusnak kell megfelelően reagálnia a helyzetre. Fel kell tudnia mérni a

helyzetet, így a helyes reagálásával meg is oldhatja a konfliktushelyzetet, ellenben ha félredefiniál, azzal el is mélyítheti a konfliktust. Ebből kifolyólag kulcsfontosságú az ilyen helyzetekben az első reakció, ezenkívül a pedagógus mentálhigiénés állapota, valamint szakmai felkészültsége és hogy képes legyen uralni a helyzetet (Kolozsár, 2019).

A peremkonfliktus jellemzője, hogy viszonylag könnyen kezelhető, időszakos és szűk határidőn belül megoldódik, illetve nem jár különösebb indulattal. A központi konfliktusok mélyebbek és hosszantartóan befolyásolhatják a pedagógiai folyamatot, sőt hatással vannak az egyén és a csoport életére is. Ennél a típusnál szükség van a pedagógusi empátiára, teljes odafigyelésre és az esetleges koordinálásra, hogy a gyermekek és a csoport elkerülje a konfliktus negatív, rossz élményt gyakorló hatását. Az extrém konfliktusok kezelése már túlnő az intézményi kereteken, a megfelelő megoldáshoz egy külső szakember segítsége szükséges. Ez lehet példának okáért egy orvos vagy pszichológus, a gyermekjóléti szolgálat, vagy a gyámügy. A konfliktusok csoportosítása indokuk szerint nyílt és rejtett típusúak, illetve hatásuk alapján konstruktív és destruktív nézeteltéréseket különböztetünk meg (Kolozsár, 2019).

1.3.1. Az óvodáskorú gyermek, mint a konfliktusok résztvevője

Az óvodáskor csodákkal teli időszak, gazdag fantáziavilág és változatos játékok jellemzik még. Az önfeledtség mellett azonban az óvodáskorú gyermeknek megannyi nehézséggel is szembe kell nézniük. Ilyenkor kell megtanulniuk a társas együttélés szabályait, beilleszkedniük egy csoportba, uralkodniuk indulataikon, mindemellett pedig osztozniuk kell másokkal a felnőttek figyelmén is. A gyermek a családban központi helyet foglal el, még ha vannak is testvérei, az ő szükségletei az elsődlegesek. Közösségbe kerülve mindez megváltozik, ugyanis megtapasztalja, hogy már nem csak az ő szükségletei alapján történnek az események (NyugiOvi, 2015). Az óvodás korú gyermek érzelem vezérelt, cselekedeteinek legfőbb mozgatórugója az érzelmei. Ennek alapján hozza meg döntéseit is. Az ismeretlen dolgokat a fantáziája és a képzelete révén próbálja megmagyarázni (Berghauer-Olasz, 2013). A gyermek gondolkodása egocentrikus, melynek lényege hogy a gyermek nem képes más szemszögéből nézni a dolgokat. Erre utalnak az óvodások hosszú monológjai, önmaguknak hangosan vagy motyogva elmondott történetei (Vajda, 2006:116). „Az egocentrizmus eredménye a gondolkodás másik sajátossága: a decentrálásra való képtelenség”. Vagyis a gyermek nem képes egy bizonyos szituációban részt vevő két személy szemszögét egyidejűleg figyelembe venni (Balogh, 2004:122). A

gyerekek gondolkodásának egocentrikus jellege a beszédükre is kihatással van (Cole, 2006:345).

Az erkölcsi-szociális érzelmek a gyermek szocializációja folyamán, társas kapcsolatainak változásában alakulnak ki. A gyermek viselkedését meghatározó elvárásokat, tilalmakat, az együttélés szabályait ebben a folyamatban sajátítja el. Így alakul ki a szabálytudata. Az óvodában a társas kapcsolatai tovább bővülnek. Mindenekelőtt az óvónővel alakul ki bensőséges kapcsolata. A nem megfelelő viselkedéstől - először a szeretet elvesztésétől való félelem - majd a szabálytudat tartja vissza. Később egyre nagyobb szerepe lesz az óvodások életében a hasonló korú társaknak, akik iránt nemcsak érdeklődnek, hanem barátokat is választanak közülük. Ezek a barátságok általában még nem tartósak, inkább felszínesek. Óvodáskorban könnyen motiválhatók a segítség, együttérzés, büszkeség, örömszerzés, sajnálkozás, szégyen, irigység, részvétel, felelősség terén. Szerepjátékaik, mesedramatizálásai, bábjátékok kedvező feltételeket biztosít az erkölcsi érzelmek átélésére. Az erkölcsi-szociális érzelmek kialakításában a nevelő felelőssége jelentős, hasonlóképp modell-nyújtó szerepe is (Balogh, 2004:143-145).

A társas együttét és az, hogy az óvodáskorú gyermek a tanulási folyamat elején áll szükségszerűen fogják eredményezni a konfliktusok kialakulását és akár agresszív megnyilvánulásokat is. A konfliktusok ennél fogva elkerülhetetlenek (NyugiOvi, 2015).

A gyerek a felnőttek révén sajátítja el a társas viselkedést, az érzelmei szabályozását. Ezáltal fontos tudatosítanunk, hogy mi nyújtunk modellt a gyerekek számára. Amennyiben az óvodában a konfliktusok kezelése büntetéssel vagy hangos szóval jár, akkor a gyerek ezt a megoldási módot tartja majd elfogadottnak. A gyerek későbbi fejlődése szempontjából is lényeges, hogy milyen megoldási módokat érdemes alkalmazni a konfliktusoknál (NyugiOvi, 2015).

Az óvodai közösségi tevékenységben a gyermekkel szemben támasztott követelmények a következők: meg kell tanulniuk másokkal érintkezni, valamint együttműködni. Ezek nagyon fontosak az életre való nevelés szempontjából. Az óvodában közvetlenül törekednünk kell a közös tevékenységek kibontakoztatására, a közösségi magatartás alakítására és az egyéni képességfejlesztésre. A gyerekeknek meg kell tanulniuk, hogy vannak bizonyos korlátok az életben, és azt is, hogy csak közösségen belül valósíthatjuk meg vágyainkat. Ezenkívül, ahogy mások is alkalmazkodnak hozzánk, úgy nekünk is alkalmazkodnunk kell másokhoz. Meg kell tanítani a gyerekekkel a saját elképzeléseik megvalósítását az adott közösségben. Ily módon válhat az óvodai közösség a szociális viselkedés megtanulásának színterévé (Bohr, 2010).

II. KONFLIKTUSKEZELÉSI MÓDSZEREK

A konfliktusok megoldására nem létezik általánosérvényű, minden helyzetben alkalmazható megoldás, ugyanis a konfliktus tartalma, a körülmények és az érintettek helyzete merőben eltérnek egymástól (Bohr, 2010). Az óvodában előforduló konfliktushelyzetek létrejötténél segít, ha az óvodapedagógus kellően ismeri az adott csoportot, illetve az óvodai életben előforduló helyzeteket és azok összefüggéseit. Ezeken kívül szintén segít, ha tisztában van a várható reakciókkal, a csoport életkori sajátosságaival és az ebből származó gondokkal. Tudnia kell, hogy egyes helyzetekben mire van szükség, hiszen a probléma felismerése, értelmezése, elemzése és a megfelelő stratégia kiválasztása elengedhetetlen a probléma megszüntetése érdekében (Kolozsár, 2019). Ezek mellett az óvodapedagógusnak rendelkeznie kell konfliktus megoldó készséggel. Ez utóbbi lényege, hogy két fél érdekütközés során olyan megoldásra törekszik, melyből mindketten győztesen kerülnek ki, mégha kicsit engednek is elképzeléseikből. A konfliktusmegoldó készséget a gyerekekben is ki kell alakítani. Ez úgy lehetséges, ha hagyjuk a gyerekeket próbálkozni a megoldásban. A készség fejlesztése érdekében az óvodás gyerekeket szembesíteni kell az ellentétes nézetekkel, elképzelésekkel (Bohr, 2010).

Ha a pedagógus nem képes a konfliktusok megfelelő értelmezésére, elemzésére, feldolgozására, akkor a pedagógiai tevékenység kudarcot vall. A pedagógus elengedhetetlen feladata, hogy az óvodás gyermeket alkalmassá tegye saját konfliktusai elviselésére, önálló megoldására (Puky, 2003). A pedagógiai munka során nem tehetjük meg és nem szabad elkerülnünk, elfojtanunk vagy figyelmen kívül hagynunk az érlelődő illetve kirobbanó konfliktusokat. Helyette inkább olyan stratégiákat kell kialakítanunk, amelyek majd a fejlődést szolgálják (Gávriljuk, 2020).

Vizsgálatok bizonyítják, hogy a pedagógus hatékony módszereket, stratégiákat tud alkalmazni a problémák kezelésére, ha gyerekekkel kerül konfliktusba. Viszont, ha egyenrangú vagy nála magasabb beosztású személlyel kerül összeütközésbe akkor, nem mindig sikerül a legcélravezetőbb stratégiát kiválasztani. Az érdekütközések sikeres megoldásához megannyi konfliktuskezelési stratégia áll rendelkezésünkre. A konfliktusok során törekedni kell a győztes-győztes stratégia alkalmazására, hogy közös nevezőre jussanak a felek (Kolozsár, 2019).

Az egyik legismertebb konfliktuskezelési modell a Thomas-Kilmann-modell (Sasfy, 2018). Eszerint az egyén viselkedése egy konfliktusos helyzetben két dimenzió mentén

írható le: az egyik az önérvényesítés (versengés), a másik az együttműködés (kooperáció). Az utóbbit az jellemzi, hogy az egyén mennyire törekszik a másik személy szándékát figyelembe venni. A versengés esetén pedig, hogy mennyire törekszünk a saját szándékaink érvényesítésére (Csomortáni, 2011). A konfliktuskezelés módja tehát attól függ, hogy milyen mértékben akarják érvényesíteni a felek az akaratukat, illetve mennyire hajlandóak a másik fél igényeit is megvalósítani (Sasfy, 2018). Ez alapján a konfliktus kezelésének ötfajta módját határozták meg. Ezen mindegyike hasznos bizonyos helyzetekben, mindegyik módot alkalmazzuk is, de hajlamosak vagyunk arra hagyatkozni, amelyet a legtöbbször használunk (Csomortáni, 2011).

II.1. Konfliktuskezelési stratégiák

- Versengő stratégia

Nevéből adódóan versenyt, összecsapást értünk alatta. Aki ezt a stratégiát alkalmazza az versenyként tekint az egész folyamatra, és a saját győzelmét tartja szem előtt. A cél érdekében önérvényesítésre törekszik, akár erőszakos módon is. E konfliktuskezelési stratégia hátránya hogy mindenképpen lesz egy vesztes fél és ez további feszültséget eredményezhet. A versengést választásának okai: pillanatnyi vagy hosszantartó feszültség, félelem, bosszúvágy, temperamentum stb. (Kolozsár, 2019). A versengésről elmondható, hogy nem egy együttműködő magatartás. Mindemellett jelentheti azt is, hogy a saját igazunkért állunk ki, de a helyesnek vélt álláspont védelmét is érthetjük alatta vagy szimplán a győzelemre való törekvés a célunk e stratégiával (Balázs, 2013). Alkalmazása a következő esetekben lehet hasznunkra: önvédelem céljából, határozott, gyors cselekvés alkalmakor, alapvető kérdéseknél, ahol a felek nem kívánnak vitát indítani (Sasfy, 2018).

- Alkalmazkodó stratégia

A versengés ellentéte, együttműködő magatartás (Balázs, 2013). Aki ezt a stratégiát alkalmazza az többnyire félelemből vagy kényszer hatására adja fel saját elképzeléseit, nem önszántából. Ez az úgynevezett önálávetés további feszültségeket, indulatokat, negatív érzéseket táplálhat. Nem egyenrangú felek között jellemző, hogy a dominánsabb kényszeríti ki az alkalmazkodást a másik félből. Csakhogy ennek megannyi negatív következménye van: nehezíti és gátolja az önérvényesítést, érdekképviselést, ezzel pedig akadályozza az egészséges személyiségfejlődést. Tegyük fel, hogy egy óvodai csoportnak két óvodapedagógusa van, akik más-más nevelési stílust képviselnek. Az egyik önérvényesítő, aki saját érdekeit tartja szem előtt és a gyerekektől is megköveteli a teljesen alárendelt szerepet. Ez azonban a gyerekekben belső feszültséget generál, amelyet

frusztráció is kísér. A másik pedagógus, aki engedékeny és a problémákat inkább kerüli, lesz az elszenvedője azoknak az elfojtott feszültségek kirobbanásának, melyeket a szigorú, önérvényesítő pedagógus okozott (Kolozsár, 2019).

A feltétel nélküli alkalmazkodás veszélyes stratégia. Következtében nem fejlődik az a belső erő, mely a mindennapi konfliktusok megoldásában tölt be fontos szerepet (Szőke-Milinte, 2004). Alkalmazása a következő esetekben lehet hasznunkra: tévedés belátása esetén, a versengés befejezésére, főleg ha veszítenénk, ha tanulni szeretnénk valakitől, illetve ha a probléma nem fontos számunkra, de a másik fél számára igen (Sasfy, 2018).

- Elkerülő stratégia

Nagyon gyakori konfliktuskezelési stratégia. Aki ezt alkalmazza, kellemetlenségnek fogja fel a konfrontálódást és gyakran áll félre vagy lép ki az ilyen helyzetekből. A félreállítás - mely arra készlet, hogy kerüljük a konfliktust – okai lehetnek a probléma iránti közömbösség, a probléma alábecsülése (kár erre időt fecsérelni), a másik fél lebecsülése (arra sem méltó, hogy vitába szálljak vele). További indokai a túlzott mértékű sértettség, a partnerrel való kapcsolat minősége, a családból hozott tapasztalatok. A stratégia választását motiválja, hogy a személy mindenáron szeretné fenntartani a békét, akkor is, ha az csak látszat. Ugyanakkor ez a látszatharmónia fenntartása sem szól örökre, mert a feszültség eltitkolása és a problémák szőnyeg alá söprése nem megoldás. A problémák nem szűnnek meg maguktól és attól sem, ha nem veszünk róluk tudomást, attól még ott lesznek továbbra is (Kolozsár, 2019).

Az elkerülés nem együttműködő és nem is önérvényesítő magatartás. Jellemző, hogy sem a saját, sem a másik fél szándékait nem követeli közvetlenül az egyén (Balázs, 2013). A konfliktuskerülők mindegyik nézeteltérésben a veszekedés rémét vélik felfedezni. Az élet sem egyszerű velük, hiszen olyan kompromisszumokat is megkötnek, melyek hátrányosak a környezetük számára. Nem csak saját érdekeiket, de családjuk, gyermekeik, más tőlük függő személyek érdekeit sem képesek képviselni, feltéve nagyon szélsőséges esetekben. Gyakran elhalasztják azt az esélyt, hogy még akkor oldják meg a nehézségeket, amikor az még könnyen kivitelezhető. Inkább tologatják maguk előtt a problémát, nem vesznek róla tudomást (Szódy, 2015). Alkalmazása a következő esetekben lehet hasznunkra: jelentéktelen problémáknál, ha nincs semmi esélyünk az érdekérvényesítésre, ha másokra hárítanánk a megoldás keresését, valamint a kedélyek lecsillapítása esetén (Sasfy, 2018).

- Kompromisszumkereső stratégia

Az önérvényesítés és az együttműködés közti átmenet a kompromisszumkeresés. A kompromisszumkereső a versengőhöz képest többről, míg az alkalmazkodóhoz viszonyítva

kevesebbről mondd le (Balázs, 2013). Lényege, hogy mindkét fél olyan megegyezésre törekszik, mely mindkettejük számára elfogadható. Leggyakrabban egyenrangú felek között kedvelt megoldási módszer, akik szimmetrikus kapcsolatban állnak egymással (pedagógus-pedagógus, gyermek-gyermek). A megoldás révén mindkét fél ugyanannyit nyer és veszít, így módon egy átmeneti egyensúly jön létre a résztvevők között. Szükséges a körülmények tudomásul vétele, a korrekt magatartás és a nézőpontváltás. Ellenben ha a felek közül az egyik nem tartja be a megállapodást, ismét frusztráció jön létre és felborul az egyensúly. A konfliktusban ennél fogva a felek saját nézetüket szem előtt tartva, semmiképpen nem önfeladással törekednek a megoldásra (Kolozsár, 2019).

Nem csak egyenrangú felek között, de a családtagok esetén is gyakran alkalmazott stratégia. Tegyük fel, hogy a családon belüli veszekedést hamar le akarjuk zárni, így egyfelől igazat adunk a másik félnek, ugyanakkor elvárjuk, hogy részben ő is igazat adjon nekünk. Ez a konfliktuskezelési mód csak esetenként nyújt hosszú távú megoldást. A nem megfelelően kezelt probléma újra felmerülhet és újra foglalkoznunk kell vele. E stratégia alkalmazása tehát a következő esetekben lehet hasznos számunkra: részleges megoldás elérésére, ha a konfliktusban szereplő felek érdekei bizonyos mértékben feláldozhatók, egyenrangú felek esetén, amikor céljaik kizárják egymást, ha idő szűkében vagyunk más problémamegoldó módszer alkalmazásához (Sasfy, 2018).

- Problémamegoldó stratégia

E stratégia során olyan megoldásra törekednek, amely együttműködésen alapul. Győztes-győztes kimenetelű, tehát mindkét fél számára előnyös. A megoldásban elengedhetetlen, hogy mindkét résztvevő érdeke, elképzelése, igényei érvényesülésre jussanak. A problémamegoldó stratégiánál megkövetelhető a felek részéről a teljes nyitottság, együttműködés, tolerancia. Biztosítják egymás számára az önérvényesítést, ellenben az önálvetést sem zárják ki, ha éppen az szükséges a megoldáshoz. A résztvevők megbeszélik a problémát, annak okát, a szempontokat és elképzeléseiket. Ebből fakadóan jobban megismerik egymás személyiségét, mélyebb kapcsolat alakulhat ki közöttük (Kolozsár, 2019). Hátránya, hogy időigényes az ilyen típusú konfliktus megoldási mód, illetve a partnerek türelmes és jó kommunikációs készséggel rendelkezőknek kell lenniük. E stratégia alkalmazása a következő esetekben lehet hasznunkra: tanulás, fejlődés esetén, ha fontosak mindkét fél érdekei és nem kívánják ezeket elveszíteni, továbbá negatív érzetek feldolgozásakor (Sasfy, 2018).

Az óvodában mindennap találkozhatunk konfliktusokkal. Éppen ezért fontos, hogy az óvodapedagógus helyzethez mérten legyen felkészült és bővítse konfliktuskezelési

stratégiáit (Kolozsár, 2019). Mindenki képes az előbb felsorolt öt konfliktuskezelési mód használatára és alkalmazására, és használják is, csak eltérő mértékben. Van, amelyiket ritkán és van, amelyiket gyakrabban. Nem mondható el, hogy valamelyik is kiemelten jobb lenne közülük. A használatuk választását befolyásolja a neveltetés, a szocializáció, a konfliktushelyzet és a partnerrel való viszonyunk is. Minél többféle stratégia alkalmazására vagyunk képesek, annál esélyesebb, hogy a legmegfelelőbbet választjuk majd ki egy adott szituációban (Sasfy, 2018).

A konfliktuskezelésnek is a legmeghatározóbb része a kommunikáció, ugyanis a kommunikáció funkciója a kapcsolat teremtése, fenntartása és az információcsere. A konfliktus elsődlegesen pont ezeken a területeken jelentkezik. A kommunikáció a konfliktus gyökere is lehet. Ugyanakkor a konfliktuskezelés nélkülözhetetlen eszköze. Segítségével felszínre hozhatjuk a konfliktusok okait, tisztázhatjuk érzelmeinket, szükségleteinket, megoldásokat dolgozhatunk ki (Gávriljuk, 2020). Az óvodai élet mindennapjait áthatja a hiteles, nyílt kommunikáció. Minden nap beszélget az óvodapedagógus és a gyerekek az élményeikről, de ilyenkor mindenről szó eshet. Fontos, hogy nyugodt, derűs, biztonságot nyújtó légkört teremtsünk, mely segít a meglévő feszültségek, gátlások és szorongások oldásában (Bohr, 2010). A nyugodt környezetben megbeszélhetjük a gondokat, arra törekedve, hogy mindkét fél győztesen kerüljön ki a helyzetből. Ehhez elsősorban a probléma valódi okát érdemes tisztázni. Majd ezután megbeszélni kik az érintettek és felvetni a létező összes lehetséges megoldást (még a meghökkentőket is). Végezetül a megoldások közül a legjobban kivitelezhetőt alkalmazni (Szódy, 2015).

A konfliktusok megoldásainak pedagógiai lépéseivel a történelem folyamán több szakértő is foglalkozott. Ezek közül egyet emelnék ki, mégpedig John Dewey (1978) által leírt lépéseket, melyeket a konfliktus kezelésére alkalmazhatunk (Németh, 2015).

1. A probléma (konfliktus) meghatározása.
2. A lehetséges megoldások keresése.
3. A megoldások értékelése.
4. A legjobb megoldás kiválasztása (döntéshozatal).
5. A döntés végrehajtási módjának meghatározása.
6. A megoldás sikerességének utólagos értékelése.

A konfliktuskezelési lépések több kutatónál voltaképpen ugyanazok, a különbség csak az egyes lépések számában található. Ezek alapján azt a konklúziót vonhatjuk le, hogy a konfliktuskezelés lépései egymásra épülnek.

A rendszeres beszélgetés illetve visszajelzés mint már említettük feszültségcsökkentő hatással bír és megelőző jelentőségű a konfliktusok során. A gyermek megtanulja az őt ért feszültségeket verbálisan kifejezni, továbbá visszajelzést kap a viselkedésmódjáról, ezzel könnyedén alkalmazkodva a tőle elvártakhoz. A konfliktusok leghatékonyabb és leggazdaságosabb módja ugyanis az egyeztetés, mert a célok elérésén kívül az érzelmi jóléthez is hozzásegít (Csomortáni, 2011).

II.2. Konfliktuskezelést segítő eszközök az óvodában

- **Bábozás**

Segít a helyzet jobb megértésében, fejlődik általa a beleélési készség, a gondolkodás, fantázia valamint a kommunikáció, ami elősegíti a konfliktushelyzetek megelőzését, hatékonyabb kezelését. További pozitívuma, hogy következmények nélkül próbálhatnak ki konfliktushelyzeteket, melyekre közösen keresnek megoldást. A bábozás voltaképpen a konfliktus közös értelmezésében és feldolgozásában nyújt segítséget (Csomortáni, 2011).

A báb különféle beleélési lehetőséget nyújt. Az óvodáskorú gyermek a másoknak szóló indulatait, a velük kapcsolatos konfliktusokat a bábura vetíti ki. Ennek köszönhetően biztosított a gyermek egészséges fejlődése, hiszen a bábjátékban éli ki, játssza el indulatait, ahelyett, hogy magában tartaná azokat. A bábozó gyermek a báb helyett beszél és ezáltal fejezi ki érzéseit és indulatait. A jó bábjáték fejlesztő hatással van a beszédképességre, erkölcsi, esztétikai érzékre, erősíti a nyíltságot és a bátorságot (Domány, 2001).

- **Mese**

A mese legfontosabb eszköze az érzelmi intelligencia fejlesztésének. Lelki táplálék is egyben, mely örökre nyomokat hagy a gyermekben. A mese bensőséges hangulata adja meg a gyermeknek az érzelmi biztonságot, azt a nyugodt, csendes légkört, amelyben meg lehet pihenni. Miközben az óvodás hallgatja a mesét közben nemcsak a szülőre vagy a nevelőre figyel, hanem saját fantáziaképet is alkot vágyaiból a mese alapján. Ez segíti őt a felgyülemelő feszültségek, félelmek, negatív érzések feldolgozásában. Azok a gyerekek, akik mesét hallgatva nőnek fel, a saját képzeletük segítik majd őket a megpróbáltatásokban és a problémáik megoldásaiban a későbbiekben (Pfeifer, 2018).

A mese segítségünkre lehet a lelki egyensúly megteremtésében és megtartásában. A személyiségfejlődés állomásai is megjelennek benne, a próbatételek az életben előttünk álló próbákról, feladatokról szólnak. Jelképesen fellelhetők benne a lelkünkben megjelenő konfliktusok is, a féltékenység, az irigység megfékezésének módjai. A mese nem következetesen készít fel a felnőtt életre, hanem mágikus módon. Megkapjuk benne annak

a reményét, hogy a leggyengébbek, a legkisebbek is boldogulnak az életben, ha mindent megtesznek azért és nem hátrálnak meg a megpróbáltatások elől (Kádár, né.).

Nem csupán a játék könnyíti meg a gyermekben lévő feszültség levezetését, nemcsak ez oldozza fel a bűntudat alól, hanem bizonyos értelemben a mese is. A mese felbecsülhetetlen pedagógiai értékkel rendelkezik (Domány, 2001). Az óvodai tevékenység egészét a játékok és a mesék szövik át. A mesék leegyszerűsítik a helyzeteket, szórakoztatnak és nevelnek egyben: tanítások az életről, valamint érzelmi kapaszkodót nyújtanak (Bohr, 2010). Általuk a gyermekek biztonságban érezhetik magukat, segíthet a változásokon, nehézségeken való felülkerekedésben is. A mese szereplőivel való azonosulás is fontos, mivel a gyermek beléjük vetíti saját gondjait, félelmeit. A mese pozitív hatásai a konfliktusokra nézve, hogy erősíti a gyermek önbizalmát, kezdeményezővé tesz a közösség normáihoz ragaszkodva (Csomortáni, 2011). A meséket az óvodapedagógus mindig tudatosan kell, hogy válassza: aktuális ünnephez, fontos jellemvonások erősítésében, például segítőkészség erősítése vagy a csoport életében jelenlévő kijátszandó, megoldandó konfliktusok kezelése érdekében (Bohr, 2010).

- Drámajáték

A játékok során spontán módon alakulhatnak ki konfliktusok, ezáltal lehetőség nyílik a gyerekek autonóm megoldási módjainak megjelenésére és fejlesztésére. A szerepjátékoknak köszönhetően a gyerekek megismerkednek a különböző szerepekkel, szerepkonfliktusokkal illetve ezek megoldási lehetőségeivel. Ezenkívül a pedagógus formáló jelenléte is fontos, mert a gyerekek még nem ismernek elég megoldási lehetőséget, így könnyen megeshet, hogy elmélyítik a konfliktust, ahelyett hogy megoldanák (Csomortáni, 2011).

A gyerekek játszva tanulnak. A drámajáték alkalmazása hatékony módszer lehet a konfliktusok feloldásának, mivel felszabadítja a kreatív energiákat és segít az érzelmi élet gazdagításában. Ezenkívül általa megtanulják, hogyan alakítsák ki saját gondolkodásmódjukat, értékrendszerüket és megtapasztalhatják mennyi sok megoldás létezik egy adott helyzetre. A drámajáték oldja a szorongást is. A játék során fontos szerepet kap az élményközpontúság, a gyerekek saját életükből, élményeikből hozhatják a példákat. A témák szintén változatosak: az egyszerűbbektől a bonyolultabbakig. A játék a gyerekek által lesz izgalmas és fordulatos. Az számít igazán, hogy a gyerek látja majd, hogy a konfliktusok agresszió nélkül is megoldhatók, és egy kis engedmény révén akár barátok is maradhatnak. A játék során szerzett tapasztalatok által pedig a jövőben megelőzhetőek a kisebb összeütközések (Bohr, 2010).

A drámajáték a társas kapcsolatokra és az életre készíti fel a gyerekeket. A játék során a gyerekek cselekvő részeseivé válnak olyan - valóságban létező, játékban elképzelt – szituációknak, melyben kipróbálhatják magukat, megtapasztalhatják döntéseik esetleges következményeit. Ekképpen fejlődik kooperációs és kommunikációs képességük. Az óvodás gyermek kreativitását, képességeit azok a gyakorlatok fejlesztik, melyek játékosságát, kíváncsiságát, sokirányú érdeklődését és önállóságát, beleélő készségét megmozgatják. A dramatikus játék segíti még a csoporttá szerveződést és az egész személyiség fejlődését (Bohr, 2010).

- Szerepjáték („mintajáték”, szimbolikus játék)

Az óvodások legjellemzőbb játéka, melyet Piaget a játékok tetőpontjának nevez (Vajda, 2006:133). A szerepjáték magában foglalja a társas szerepek megtanulását, gyakorlását, idővel pedig a szerepekkel való azonosulást is. Ez a játék a szociális élet gyakorló terepe. Az eltérő szerepek révén a gyerek a beleérzés és az azonosulás segítségével új érzelmeket ismer meg (Szász, 2008:31). Több megnevezése is ismeretes, attól függően, hogy a pedagógiai és pszichológiai irányzatok melyik jellemzőjét tartották a legfontosabbnak: fantáziajáték, szerepjáték, utánzásos játék, tematikus játék, alkotójáték, projekciós játék. A fantáziajátéknak azért is nevezik, mivel a gyerek a játék során elképzeli egy helyzetet és a benne szereplőket. A fantázia játék során mind a reproductív-, mind pedig az alkotó fantázia is jelen lehet. Utóbbi akkor jelentkezik, ha a játék helyzet teljesen megfelel a valóságban már lejátszott mozzanatoknak. Az alkotó fantázia esetében pedig a valóságos élet mozzanatai új szerkezetben, meseszerű elemekkel vegyítve, tér- és időkorlátok megváltozásával jelentkeznek (Szász, 2008:27).

A fantáziajátékok, valamint a részletekig kidolgozott jelenetek a játék során jól megfigyelhetően tükrözik a külső valóság és a gyermeki belső világ erős kapcsolatát. A szimbolikus kombinációs játékok segítségével a gyermek kijátszhatja a valóságban nem érvényre jutó vágyait, levezetheti a kellemetlen feszültségeket, illetve a kedvezőtlen történéseket pozitív formába alakíthatja át (Zubrits et al., 2015:48). A projekciós játék során a gyermek a játékba saját belső énjét, érzelmeit, indulatait vetíti ki (Szász, 2008:28).

A szerepjáték alatt a gyermek kijátszhatja a való életben látott élményeket, szerepeket. Ebből adódóan részesévé válik olyan dolgoknak, amit a valóságban nem tehet meg, a felnőtt bőrébe bújva (Berghauer-Olasz, 2013).

Önmagáért való aktív tevékenység, amely valamilyen belső feszültséget csökkent – ez a szerepjáték lényegében. Folyamatosan valamilyen társas élményből fakad, eredete szerint

is társas jelenség. Létrehozója is ebből fakadóan a társas ismeret megléte vagy éppen hiányérzete (Szász, 2008:32-33).

Fejlettebb játékfajta, amely elképzelhetetlen modell-követés nélkül. A játék során nemcsak lemásolja, utánozza a felnőtt mozdulatait, viselkedését, hanem azonosul a szerephez tartozó attitűddel. Emellett megjelenik a szabály, mely a szerephez tartozó viselkedést határozza meg. A szerepjáték fejleszti a megfigyelőképességet, beszédképességet, empátiás képességet, szabálytudatot, bővíti az ismereteket az emberi kapcsolatokkal, szerepekkel. Segít csökkenteni a belső feszültséget (Balogh, 2004:155-156).

A gyermek szerepjátékát figyelve a felnőtt egy tükrön keresztül látja önmagát: beszédét, mozgását, viselkedését különböző élethelyzetekben. Ezért is nagy a felelőssége a szülőknek: amit mondanak, amilyen kifejezéseket használnak, hogyan reagálnak egy-egy szituációra – ez fog megjelenni a gyermek játékában. Ezzel visszajelzést kapnak, mi az, amin változtatniuk kell, hiszen saját maguknak is visszatetszést kelt. A gyermek nem büntethető azért, mert viselkedését a szüleitől mintázta. Ő még nem képes a helyes és helytelen, az elfogadható és elfogadhatatlan között, az utánzásban sem tud állást foglalni (Szász, 2008:32).

II.3. A nevelői környezet és az óvodapedagógus szerepe a konfliktusok megoldásában

Az óvodapedagógusnak és a szülőknek is óriási szerepük van a gyermek szociális készségeinek fejlesztő segítésében és az e korban fellépő konfliktusok megoldásában. Rengeteg mindent kell megtanítani a gyerekeknek, köztük a konfliktuskezelést is. Ennek elsődleges példája a felnőttek általi modellkövetés, ennek köszönhetően pedig a megoldási repertoárjuk is gazdagodik. A fejletlen szocialitás végett kialakuló feszültségeket a felnőtteknek kell megoldaniuk úgy, hogy az a gyermekcsoport számára a lehető leghasznosabb legyen (Csomortáni, 2011).

Az óvodapedagógusnak rendelkeznie kell az empátia képességével is. Ez olyan képesség, mely segítségével a másik emberrel való kommunikáció során bele tudja élni magát a másik lelki állapotába. A beleélésnek köszönhetően meg tudja érteni a másik reakcióit, törekvéseit, melyeket szavakban direkt módon nem fejez ki. Az empátia elengedhetetlen minden olyan foglalkozás során, ahol napi kapcsolatban vagyunk más emberekkel. Beszoktatás idején gyakori kommunikációs hiba, hogy az egyik fél érvekkkel felel, és arra számít, hogy ettől majd megoldódik a konfliktus. A tapasztalt pedagógusok tudják, hogy a

szülői érzelmeket nem lehet érvekkel befolyásolni, főleg nem pillanatok alatt (Szódy, 2015).

Fontos megjegyezni, hogy a felnőtteknek nem szabad minden problémát a gyerek helyett megoldani, mivel kulcsfontosságú a saját tapasztalatok szerzése. Az összeütközéseket ne engedjük szabadjárá, ugyanis ilyen esetekben rossz megoldási módok rögzülhetnek. Indokolatlanul ne avatkozzunk bele a konfliktusok rendezésébe, mert az a felnőtt megoldásaitól való függést fogja eredményezni (Csomortáni, 2011). A konfliktusmentes élet biztosítása nem jó megoldás, mert a gyerekek a felkészületlenségük okán képtelenek lesznek megvédeni önmagukat miután kiléptek az életbe, ennek következtében pedig életre szóló pszichés károkat szenvedhetnek (Bohr, 2010).

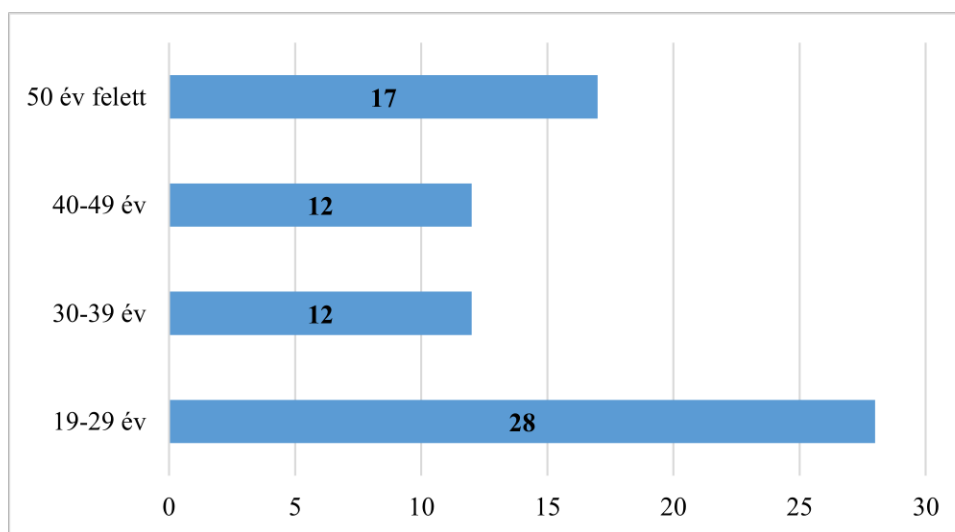
III. KONFLIKTUSKEZELÉSI MÓDSZEREK AZ ÓVODÁBAN

Jelen fejezetben dolgozatom gyakorlati része, vagyis a kutatás kerül bemutatásra. Megnevezem a kutatás módszerét, a célcsoportot, valamint a kapott eredményeket.

III.1. A kutatás bemutatása

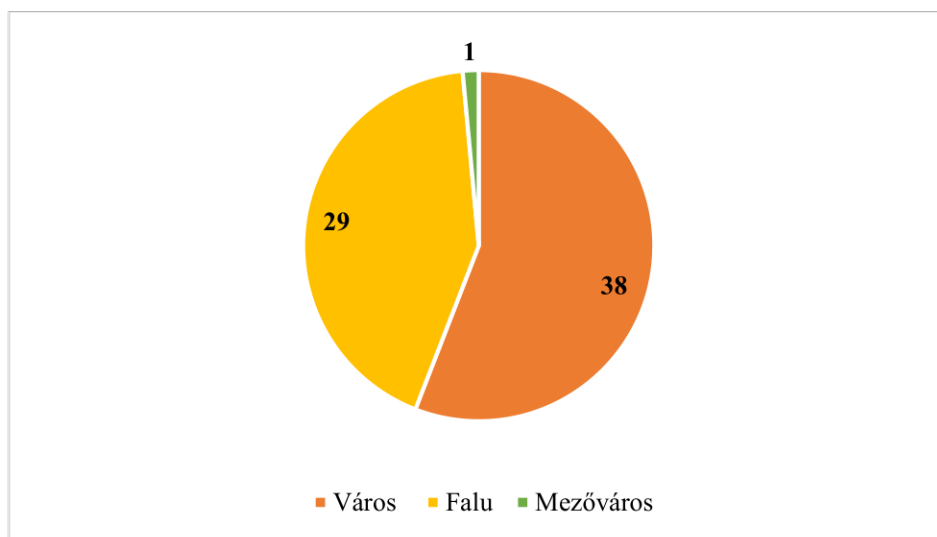
Munkámban azt próbáltam feltérképezni, hogy a kérdőív célcsoportja (óvodapedagógusok) hogyan vélekedik az óvodában előforduló leggyakoribb konfliktusokról, feltárni, hogy véleményük szerint mik lehetnek ezen konfliktusok kialakulásának okai, valamint, hogy milyen konfliktuskezelési módszereket alkalmaznak egy-egy konfliktushelyzetben. A kutatást online kérdőíves módszerrel végeztem. A kérdőívekben szereplő kérdések alapjául Hóbor Dorina: Pedagógusjelöltek és pályakezdő óvodapedagógusok konfliktuskezelési tapasztalatai és szokásainak kutatása szolgált (Kolozsár, 2019). Ezen kutatási kérdéseket egészítettem ki a sajátjaimmal és ebből állt össze a kérdőív, mely huszonöt kérdést tartalmazott. A kérdések között egyaránt szerepelt nyílt és zárt, valamint az egyéb opció révén a kutatás résztvevőinek lehetőségük volt saját példáikat, gondolataikat, elképzeléseiket is megfogalmazni.

70 kérdőív került feldolgozásra. Az első kérdések az alapvető adatokra irányultak, mint a nem, életkor, település, illetve hogy milyen intézményben szereztek óvodapedagógusi képzettségüket és hány éve dolgoznak. A kitöltő személyek mindegyike nő volt, mivel ezen a területen többségben a nők látják el ezt a munkát. Életkor szerinti megoszlást tekintve 19-29 év között 28 személy, 30-39 év között 12 személy, 40-49 felett pedig szintén 12 személy, 50 év felett pedig 17-en voltak a megkérdezettek között (1. ábra).



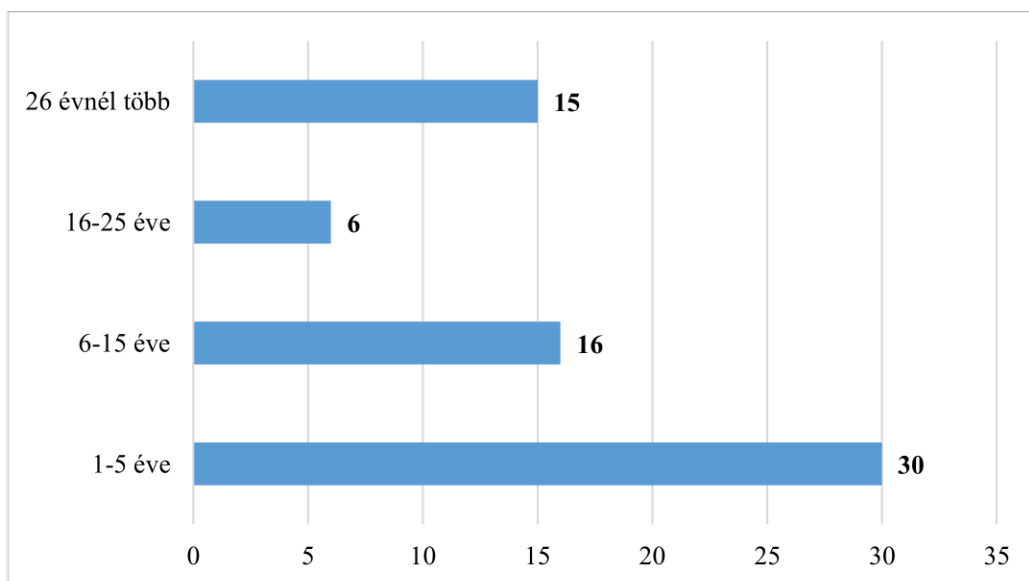
1. ábra. A kitöltő személyek életkor szerint megoszlása

Lakhelyüket tekintve viszonylagos arányosságban töltötték ki mind a városban, mind pedig a faluhelyen élők. A városban lakók száma több volt (38 fő), a faluban élők pedig kevesebb (29 személy), és mindössze 1 személy volt, aki mezővárosban él (2. ábra).



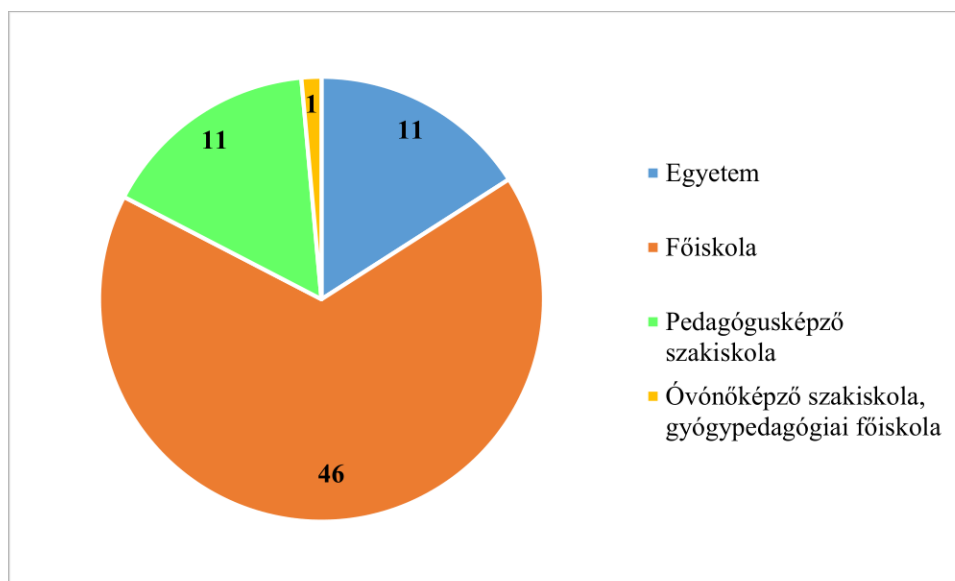
2. ábra. A kitöltő személyek lakhely alapú megoszlása

A kérdőívet kitöltő személyek között voltak kezdő óvodapedagógusok, illetve régóta ezen a pályán tevékenykedők is. 30 személy dolgozik 1-5 éve, de olyan válasz is érkezett, aki fél éve dolgozik óvodapedagógusként. 6-15 év munkatapasztalattal 16 személy, 16-25 éve 6 személy, míg 26 év vagy esetleg ennél több éve ezen a pályán 15 személy tevékenykedik. Ennek megoszlását a 3. ábra szemlélteti. Fontos megemlíteni, hogy olyanok is kitölthették a kérdőívet, akik korábban dolgoztak óvodapedagógusként, de jelenleg valamilyen oknál fogva nincsenek ezen a pályán.



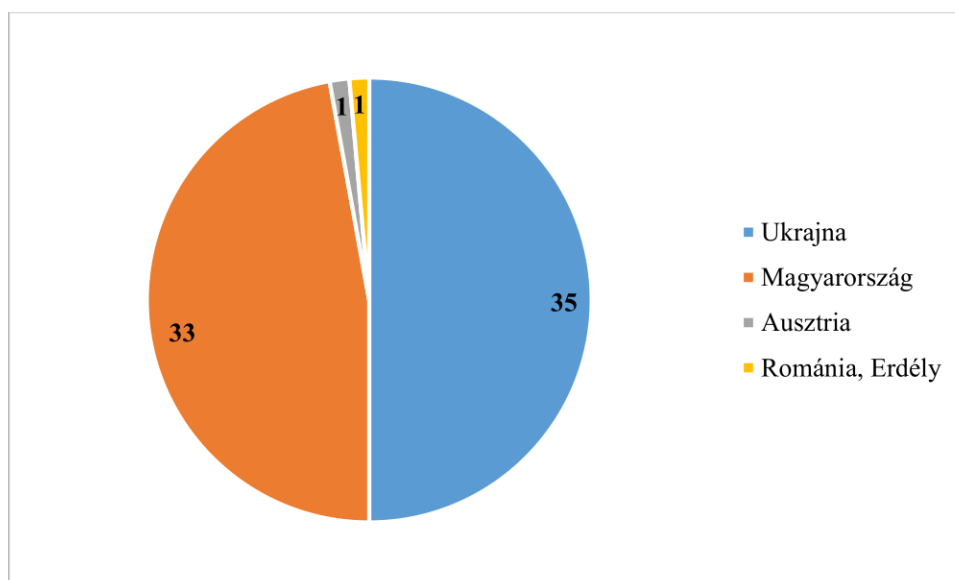
3. ábra. A kitöltő személyek pályán töltött éveinek száma

Az óvodapedagógusi képzettséget 46 személy főiskolán, 11-11 személy pedig egyetemen illetve pedagógusképző szakiskolán végezte. A kitöltők közül pedig egy említette, hogy óvónőképző szakiskolát és gyógypedagógiai főiskolát is végzett (4. ábra).



4. ábra. Az óvodapedagógusi végzettség helyei

A kérdőívet nemcsak az Ukrajnában dolgozó óvodapedagógusok töltötték ki, hanem a külhoni óvodák pedagógusai is. Ausztriából és Romániából 1-1 személy, Magyarországról 33 óvodapedagógus, Ukrajnából pedig 35 személy. Ezt az 5. ábra szemlélteti. Ez azért is hasznos, mivel nem csak a helyi óvodapedagógusok tapasztalatait, véleményét, tudását ismerhettem meg a kutatás révén, hanem külföldi óvodapedagógusokét is.



5. ábra. A kitöltő személyek munkahelyi eloszlása (ország)

III.2. A kutatás eredményei

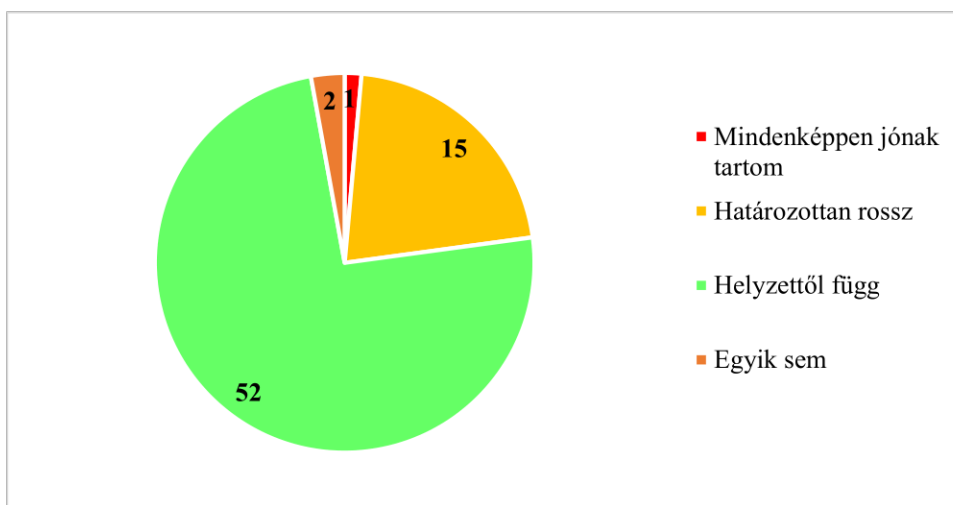
Mivel a konfliktusnak számos definíciója létezik, ezért fontosnak tartottam, hogy feltérképezzem hogyan is értelmezik a megkérdezettek annak fogalmát. Arra a kérdésre, hogy Ön hogyan definiálná a konfliktus fogalmát, az egyik óvodapedagógus Szekszárdi Júlia konfliktus meghatározását írta le: „A konfliktus egyének vagy társadalmi csoportok közötti olyan ütközés, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg”. Ez egy nagyon pontos definíció erre a fogalomra. Többen is említették, hogy a konfliktus két fél közötti nézeteltérés, nézeteinek, illetve érdekeinek, véleményeinek ütközése. Valamint hogy ez a folyamat feszültséggel jár, amelyet meg kell oldani. Amit még többen említettek az az, hogy a konfliktus egy rossz jelenség, illetve negatív történés. Különös, hogy senki sem említette pozitív jelenséggént, holott a szakirodalom szerint a konfliktusnak több pozitívuma is ismeretes. Az egyik válaszadó így definiálta: „A konfliktus egy rossz jelenség az emberek között, amelyet az emberek beszélgetés közben folytatnak, ha valamiben nem értenek egyet”. A konfliktus tehát az emberek közti kommunikáció során jön létre, illetve akár a nem megfelelő kommunikációból is adódhat. Az egyik óvodapedagógus a kiváltó okok között a félreértés és az indulatok mellett a „szándékos provokációból adódó kommunikációs zavart” említette. Emellett a kiváltó okok között megjelent a „közösségek társadalmi csoportok ellentéteiből vagy különbségeiből” fakadás is. Voltak, akik a konfliktus esetleges következményeit is belefoglalták a meghatározásba: „egy olyan szituáció, mely kellemetlen helyzetbe hozza a személyek közti kapcsolatot, valamint befolyással lehet a későbbiekben”.

Szintén többen írták, hogy a konfliktus egy vitás helyzet, mely a szükségletek vagy a nézőpontok ütközése miatt alakul ki. Ezenkívül megoldandó problémaként is tekintenek rá. A megnyilvánulási formáját tekintve a megkérdezettek válaszai alapján verbálisan, nyelvi jelekkel (veszekedés) vagy fizikai, testi agresszió síkján is megjelenhet.

Összességében elmondható, hogy a kérdőívet kitöltő óvodapedagógusok tisztában vannak a konfliktus fogalmával, illetve hogy egy részük negatív véleménnyel volt róla.

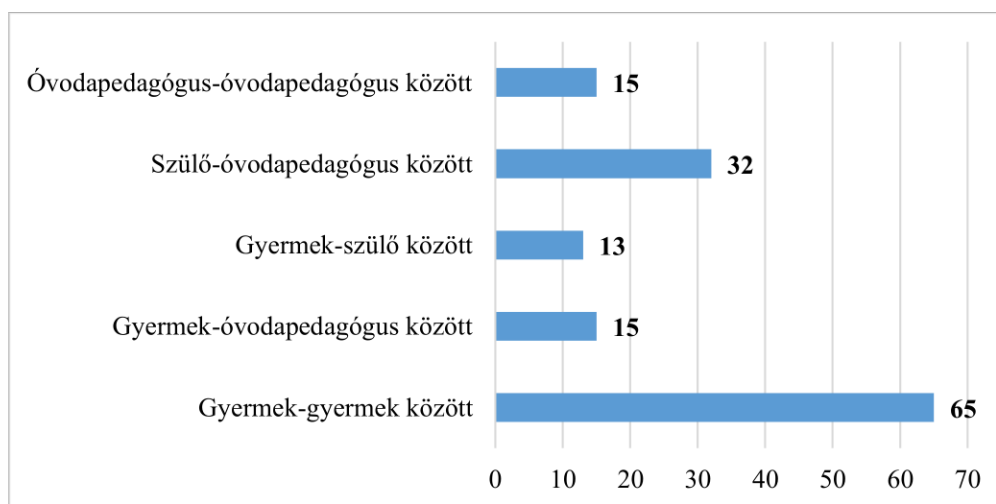
A második kérdés arra irányult, hogy jó vagy rossz jelenséggént tekintenek a megkérdezettek a konfliktusra. Az első kérdésben, ahol a konfliktus fogalmát kellett definiálniuk egy páran említették, hogy rossz, illetve negatív jelenségnek tartják. Ez itt is megmutatkozott, hiszen 15 óvodapedagógus szerint határozottan rossz. Mégis legtöbb arányban (52-en) a helyzettől függ választási lehetőséget jelölték. Két ember szerint se

nem jó, se nem rossz jelenség, tehát egyik sem. Ezenkívül mindössze egy kitöltő véli mindenképpen jónak (6.ábra).



6. ábra. A konfliktus, mint jelenség

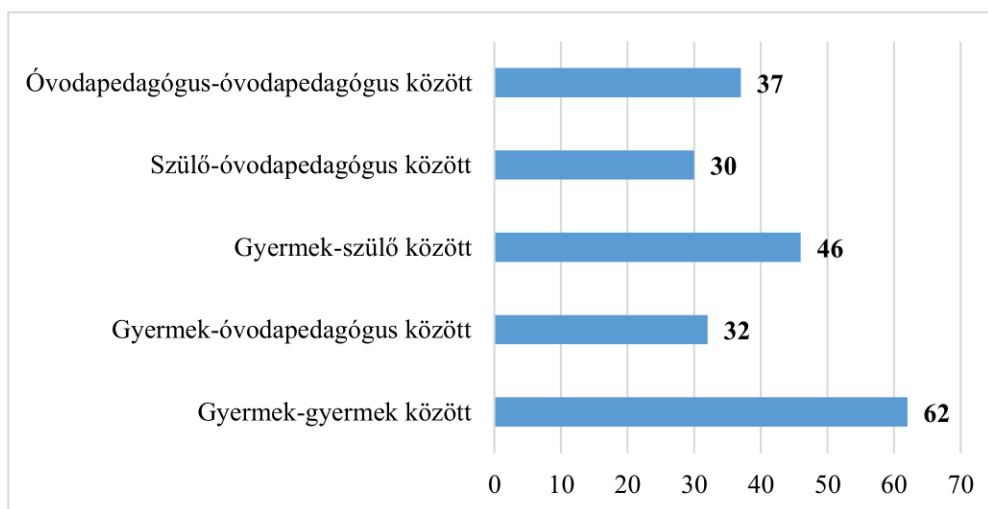
A következő kérdésben arra kerestem választ, hogy az megkérdezett óvodapedagógusok véleménye szerint melyek a leggyakoribb konfliktusok az óvodában. Erre a kérdésre több választ is megjelölhettek. Az eredmények a következőképp alakultak: 65 óvodapedagógus a gyermekek közötti konfliktus tartja a leggyakoribbnak. A második legtöbb válasz (32) a szülő-óvodapedagógus közötti volt. 15-15 személy az óvodapedagógus-óvodapedagógus közötti, valamint a gyermek-óvodapedagógus közötti konfliktusokat jelölte. A legkevésbé jellemző konfliktus pedig a gyermek illetve a szülő közötti (13 személy). Ennek megoszlását ábrázolja a 7. ábra.



7. ábra. Leggyakoribb konfliktusok az óvodában

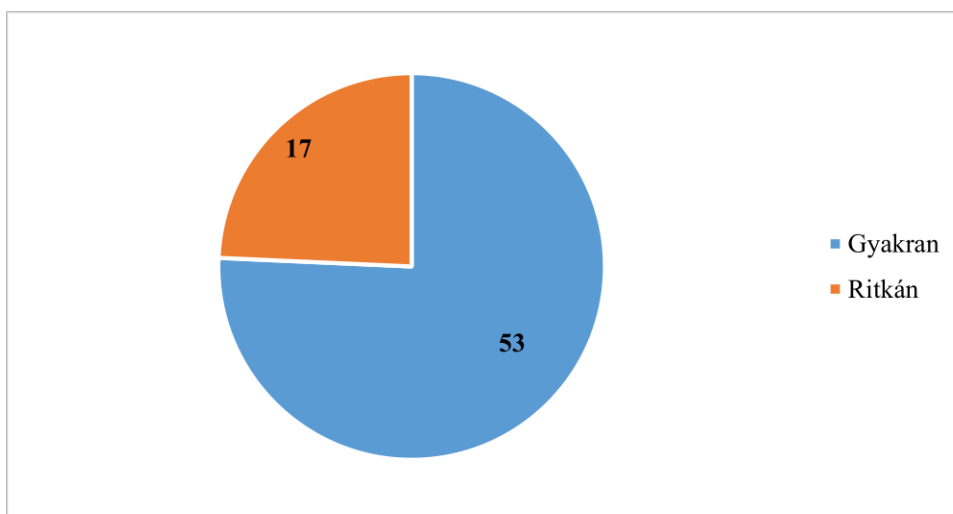
A negyedik kérdésben az előzőekben felsorolt alternatívák közül kellett azokat megjelölniük, amelyekkel eddigi pályájuk során találkoztak, valamint amelyekben már volt részük. Ebben a kérdésben is több választ is megjelölhettek. Az eredmények a

következésképpen alakultak: a legtöbben (62-en) a gyermek-gyermek közötti konfliktust választották, a második helyen (46-an) a szülő-gyermek közöttit vélték, míg a legkevesebben a szülő-óvodapedagógus közöttit. A két gyermek közötti konfliktus az, amelyik a leggyakoribb az óvodapedagógusok szerint, és amelyikben már volt részük pályájuk során. Nagy különbséget mutatott a gyermek-szülő konfliktus, hiszen az előző kérdésben ezt tartották a lehetséges válaszlehetőségek közül a legkevésbé gyakorinak, ellenben sokan találkoztak már vele munkájuk során. Ugyancsak nagyarányú az óvodapedagógus-óvodapedagógus közötti konfliktusok jelenléte (8. ábra).



8. ábra. A pálya során tapasztalt konfliktusok

A következő kérdés az volt, hogy milyen gyakran fordulnak elő konfliktusok a gyerekek között. 53 személy szerint gyakran jelentkeznek, míg 17 kitöltő szerint ritkán (9. ábra). Eszerint elég gyakoriak a gyerekek közötti konfliktusok, valamint igazolja a 7. ábra adatait is, hiszen ott is a gyermek-gyermek közötti konfliktus volt a legnagyobb arányú a lehetséges válaszlehetőségek közül.



9. ábra. A gyerekek között előforduló konfliktusok gyakorisága

A gyerekek között előforduló konfliktusok leggyakoribb okai a célcsoport szerint a játékok miatti vita, hogy nem tudnak osztozkodni vagy megegyezni egy játékon, illetve hogy kisajátítják azt. Nemcsak játékokat, de egyes helyeket is előszeretettel sajátítanak ki, mint például a hintán, libikókán való helyüket nem szeretik átadni a másoknak, emiatt pedig konfliktus keletkezik. Az egyik óvodapedagógus szinte mindent felsorolt ezek közül: „játékeszközökön veszekednek, csúfolódnak, én szeretnék óvónéni mellett ülni, öltözőszekrényénél kicsi a hely kettejüknek, kié legyen a hinta, ki kinek legyen a párja”.

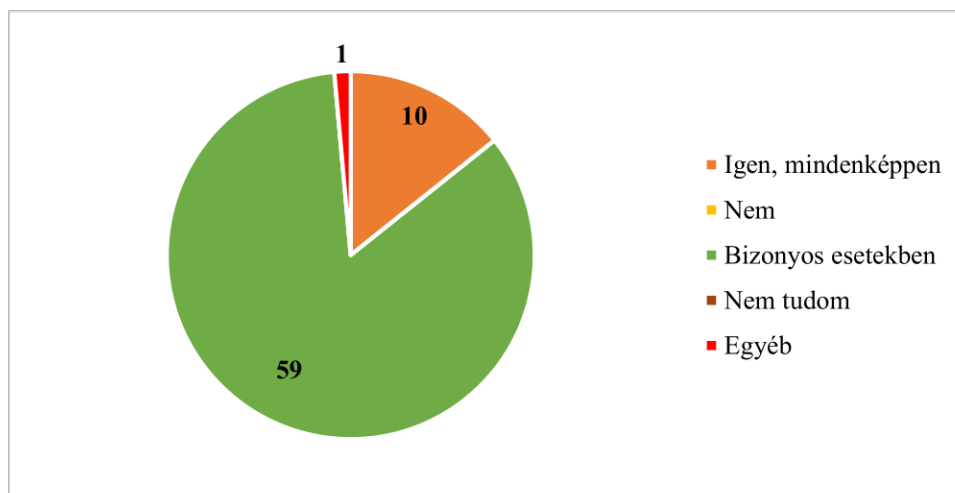
A gyerekek türelmetlenségét is többen említették. Óvodába, vagyis közösségbe kerülve a gyerekeknek meg kell tanulniuk osztozni a felnőttek figyelmén. Ez pedig türelmet igényel. Itt megtapasztalják a versengést is, mivelhogy az óvodások versengenek az óvodapedagógus dicséretéért, a játékokért és a barátokért. Ezek mellett a csoportban betöltött szerepek miatt is kialakulhatnak konfliktusok, amikor mindenki a „vezető” szerepét akarja betölteni egy játékban vagy a csoportban.

Konfliktusokat szülhet a fizikai bántások: véletlen vagy szándékos odaütés, ami verekedésbe is fordulhat. Az egyik óvodapedagógus megjegyezte, hogy „harapás is előfordul”.

Az egymáson való csúfolódás, árulkodás, vagyis a szóbeli bántások is megjelennek. Mi több a kiközösítés is, viszont ez nem olyan gyakori. Ha „valamelyik nem úgy csinál valamit, ahogyan a másik”, eszerint ha nem egyformán gondolkodnak dolgokról konfliktusba kerülnek. De ez természetes jelenség, hiszen mindenki más, így nyilvánvalóan lesznek véleményütközések. Egy-egy személy írta még, mint a konfliktusok leggyakoribb okainak a figyelemfelkeltést, az egocentrikus viselkedést, a szabálytudat hiánya miatt fellépő konfliktusokat, az alkalmazkodási problémát, illetve az indulatot. Szintén egy személy emelte ki a nyelvi kérdés problémáját: „nem egyeznek meg a játék miatt, vagy nem értik meg egymást, mivel más nyelven beszélnek”. Ezt a választ egy Ukrajnában dolgozó óvodapedagógus írta, hiszen az itteni óvodákra jellemző, hogy az óvodai csoportban előfordulnak kétnyelvű gyerekek, illetve vagy az egyik, vagy a másik nyelven beszélő gyerekek. Ugyanakkor nem gondoltam volna, hogy a más nyelvek miatt is kialakulhatnak konfliktusok. Egy kitöltő pedig úgy vélte, hogy a leggyakoribb ok a „nem tudnak osztozkodni, nehezen kötnek kompromisszumot”. Ebben már a konfliktus kezelési módja is megjelenik, miszerint nehezen képesek kompromisszumkötésre.

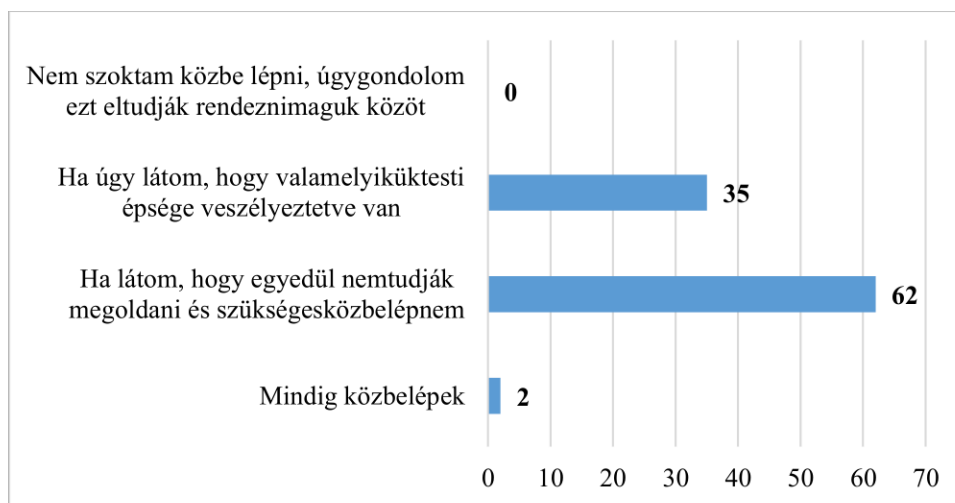
Összességében az óvodás gyermekek között kialakuló konfliktusok leggyakoribb oka a játékok birtoklásából adódnak. Ezt erősítették meg a válaszok is.

A hetedik kérdésben az óvodapedagógusoknak arra kellett választ adniuk, hogy bele kell-e avatkozniuk a gyermekek egymás közötti vitáiba. A legtöbben (59-en) azt választották, hogy csak bizonyos esetekben, 10 személy szerint mindenképpen bele kell avatkozni, viszont ez egy téves megállapítás. Ugyanis az indokolatlan konfliktusok rendezés, a felnőtt megoldásaitól való függést fogja eredményezni. Épp ezért csak szükség esetén avatkozzunk be a gyermekek közötti konfliktusba. Egy óvodapedagógus a saját véleményét is kifejtette, miszerint ilyen esetekben a „háttérben maradás, érintettek meghallgatása, közös megegyezés” szükséges. Továbbá senki nem választotta a „Nem”, illetve a „Nem tudom” válaszlehetőséget. Ezt szemlélteti a 10. ábra.



10. ábra. A gyerekek közötti konfliktusokba való beavatkozás

A következő kérdés: Ön mikor lép közbe két gyerek konfliktusa esetén volt. Itt is több válaszlehetőséget is megjelölhettek. A legtöbben (62 személy) akkor avatkoznak közbe, ha látják, hogy a gyerekek egyedül nem tudják megoldani a konfliktust. A második legtöbb válasz (35 személy) az volt, hogy csak abban az esetben lépnek közbe, ha valaki testi épsége van veszélyeztetve. Csupán két kitöltő gondolta úgy, hogy mindig közbe lépne. A 70 óvodapedagógus közül senki sem jelölte a „Nem szoktam közbe lépni” választ (11. ábra).



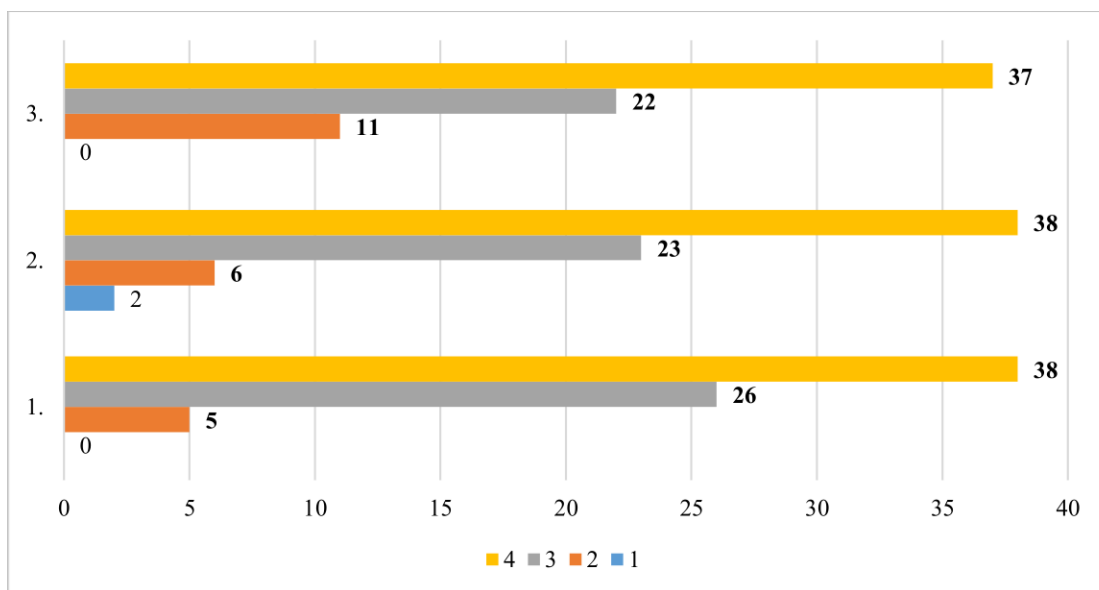
11. ábra. A gyerekek közötti konfliktusokba való beavatkozás ideje

A kilencedik kérdés három konfliktushelyzet leírását tartalmazta, a célcsoportnak pedig ki kellett választaniuk, milyen súlyosságúnak ítélik meg ezeket. 4 kategóriába sorolhatták a súlyosság szerint.

Az első konfliktushelyzet: A szülő nem hajlandó együttműködni az óvodapedagógussal a gyermek érdekében. Ezt 35 személy tartotta nagyon súlyosnak, illetve 26 kitöltő elég súlyosnak, és mindössze 5 személy találta ezt kevésbé súlyos konfliktushelyzetnek.

A második helyzet: A csoport két óvodapedagógusának különböző nézetei vannak a nevelésről, ami akadályozza az együttműködést. Hasonlóan az előzőhöz ezt is többen tartották nagyon súlyosnak (38-an), 23-an elég súlyosnak, míg csekély válasz érkezett a kevésbé- (6-an), egyáltalán nem súlyosra (2-en).

A harmadik felsorolt konfliktushelyzet: Az agresszív gyermekek viselkedéséből adódó konfliktusok voltak. Többen ezt is nagyon- (37 személy), illetve elég súlyosnak (22 személy) ítélték. 11 kitöltő pedig kevésbé súlyos kategóriába sorolta (12. ábra).



12. ábra. Konfliktushelyzetek súlyossága

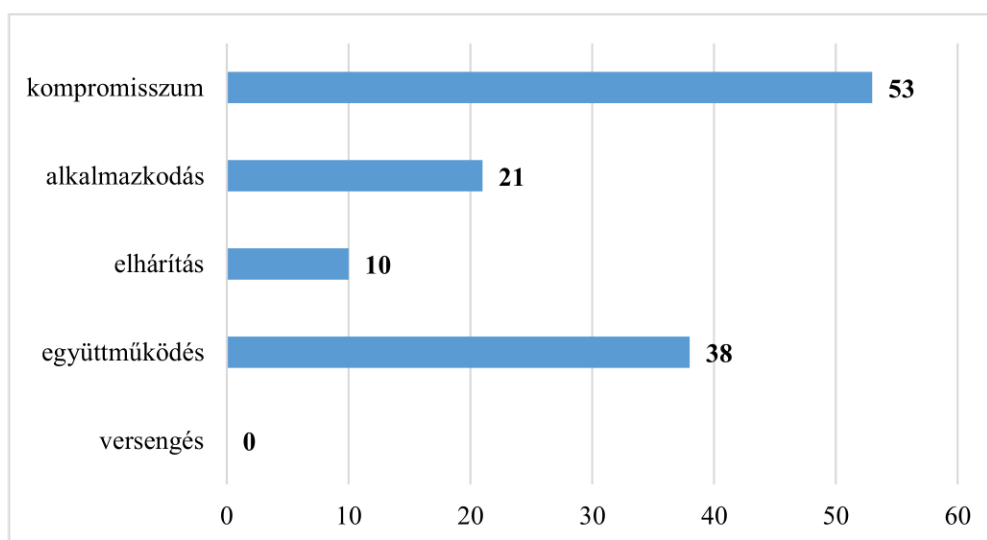
A kérdőívben azt is megkérdeztem, hogy milyen konfliktuskezelési módszereket ismernek az óvodapedagógusok. A leggyakoribb válasz a beszélgetés, megbeszélés, magyarázat illetve a meggyőzés szép szavakkal volt. Ezeket 33 óvodapedagógus említette. A második leggyakoribb válasz a kompromisszumkötés, amelyet 17-en mondtak. Az egyik óvodapedagógus ezt válaszolta: „Leginkább bevált módszer a kompromisszum keresése, miközben nem sérül egyik fél érdeke sem. Motiváció, ahol az egyik egyén "enged" számára dicséret vagy valamilyen kisebb jutalom felajánlása a cél érdekében.” A kompromisszumos megoldás révén mindkét fél ugyanannyit nyer és veszít, ily módon egy átmeneti egyensúly jön létre a résztvevők között.

Szintén többen említették az együttműködést. Voltak olyanok is, akik a Thomas-Kilmann-modellből írtak néhány konfliktuskezelési módot: alkalmazkodás, elkerülő, problémamegoldás, kompromisszumkeresés, de a versengést nem említették.

A konfliktusokat kezelhetjük még a kitöltők szerint játékokkal, pontosabban szerepjátékokkal, ezenkívül csoportépítő játékokkal, szituációs játékokkal. Drámapedagógiai eszközökkel, mint például a drámajáték, bábjáték, vagy a mese általi feldolgozással is. Fontos továbbá a konfliktusok megelőzése. Ismeretes még az elterelés, illetve az elhárítás és a ráhagyás módszere is. Az egyik kitöltő a nyugodt, mégis határozott konfliktuskezelési módszert tartja célravezetőnek. Valakinek pedig a megértés, együttérzés és pozitív megerősítés mellett a konfliktus esetén tanúsított saját mintája a legmegfelelőbb. Az óvodapedagógusoknak az esetleges konfliktusok megoldása során mintát kell nyújtaniuk a gyerekeknek és a szülőknek egyaránt az empátiájukkal, kommunikációjukkal, valamint az emberségükkel. Volt, aki konkrétan egyet sem tudott felsorolni. Szintén egy

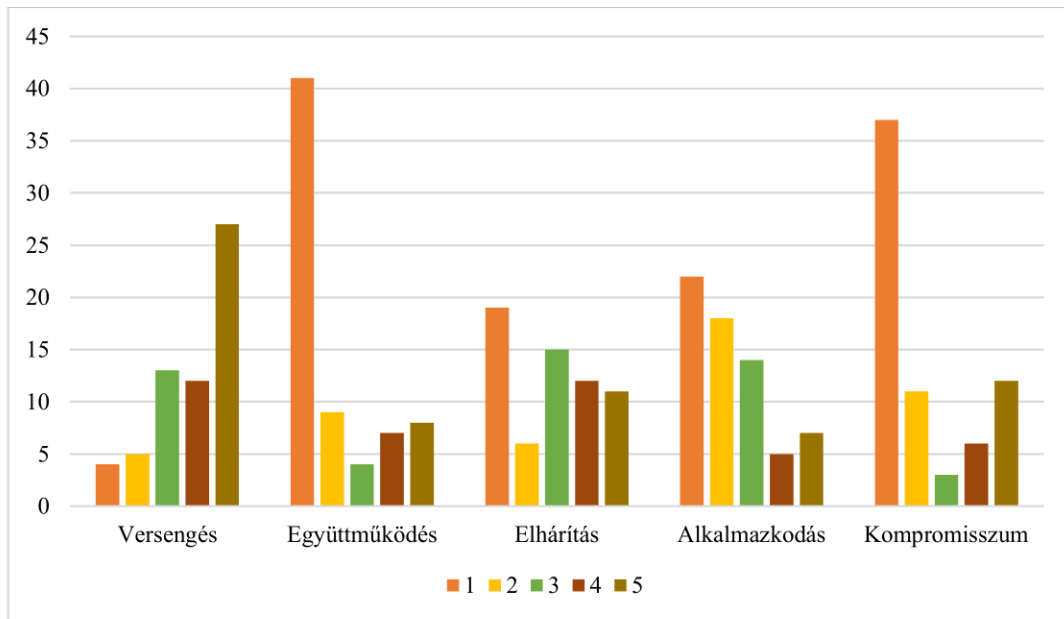
kitöltő írta a Gordon módszert, amely egy közismert kommunikációs technika, melyet leginkább a szülő-gyermek kapcsolatban felmerülő problémahelyzetek felismerésére és a konfliktusok eredményes kezelésére használnak. A módszer segít abban, hogy értő figyelemmel forduljunk a gyerekek felé és az elfogadás nyelvén beszéljünk velük.

Az óvodapedagógusok konfliktus-feloldási stílusait tekintve a legtöbben (53 személy) kompromisszumra törekszik egy konfliktus esetén. Ugyancsak sokan (38-an) törekednek együttműködésre, valamint 21 kitöltő inkább alkalmazkodásra és kizárólag 10-en elhárítják a konfliktust. Egyik kitöltőre sem jellemző a versengés (13. ábra).



13. ábra. Az óvodapedagógusok konfliktus-feloldási stílusai

Az előző kérdésben említett konfliktuskezelési módszerek közül kérdeztük meg, hogy melyeket lehet alkalmazni legjobban az óvodában. A rangsor állítása során az 1- a leginkább alkalmazható, az 5- legkevésbé alkalmazható módszert jelentette. A felállított rangsor alapján a két leginkább alkalmazható módszernek az együttműködés és a kompromisszum bizonyul. Az imént említett módszerek a legjellemzőbbek a kérdőívet kitöltő óvodapedagógusokra, ezért jelölhették itt is ilyen nagy arányban. A legkevésbé alkalmazhatónak pedig a versengést vélték. Az elhárítást inkább tartják alkalmazhatónak, mintsem nem. Ennek ellenére 11 személy tartotta ezt a legkevésbé alkalmazhatónak. Az alkalmazkodásról pedig a következőképpen vélekedtek: az együttműködés és a kompromisszum után ez a harmadik leginkább alkalmazható konfliktuskezelési módszer a célcsoport szerint. Mindössze 7 személy gondolta ezt a legkevésbé alkalmazhatónak (14. ábra).



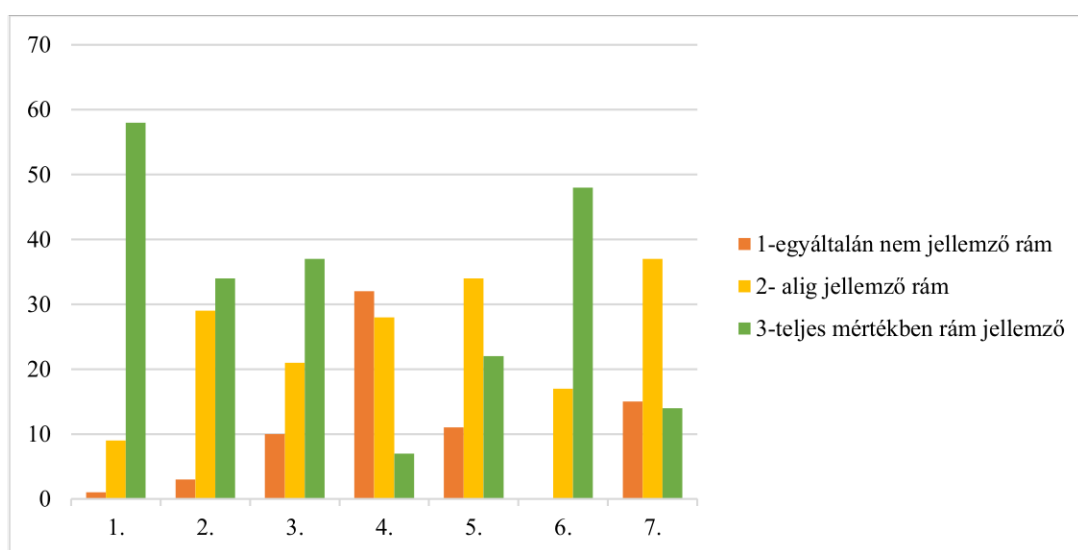
14. ábra. Az óvodában alkalmazható konfliktuskezelési módszerek rangsorolása

A következő kérdésben az alábbi felsorolt konfliktusfeloldási módszerek közül kellett az önmagukra leginkább jellemzőt kiválasztaniuk.

1. kompromisszumos megoldást próbálok találni
2. igyekszem mások érzéseit kímélni és fenntartani a jó kapcsolatot
3. próbálok mindent megtenni a konfliktusok elkerülése érdekében
4. igyekszem nyertő helyzetbe kerülni
5. nem bánom, ha a vitapartnerem megtart valamit az álláspontjából, ha én is megtarthatok valamit a magaméból
6. szinte mindig törődöm azzal, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen
7. néha kerülöm az állásfoglalást, ha az vitát eredményezne

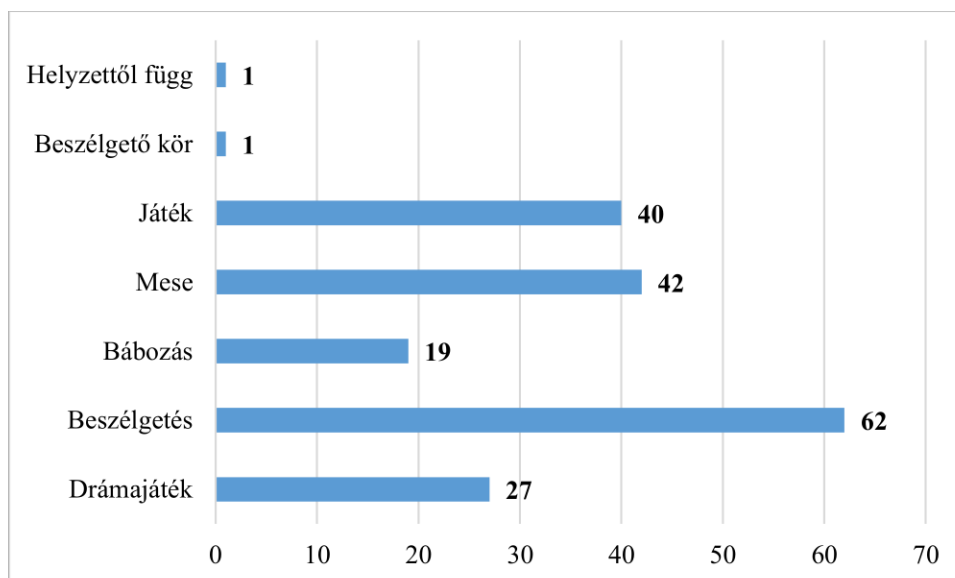
Az első módszert 58 személy találta teljes mértékben rá jellemzőnek és csak 1 óvodapedagógusra nem jellemző egyáltalán a kompromisszumos megoldás. A második módszert is szintén sok óvodapedagógus (34-en) találta rá jellemzőnek, viszont már többen voltak (29-en) akikre alig-, illetve egyáltalán nem jellemző (3 személy). A harmadik stratégia hasonló arányú volt az előzőhöz, viszont többen voltak, akikre egyáltalán nem jellemző ez a módszer: 37 személyre teljes mértékben jellemző, 21-re alig jellemző, 10 személy vélte úgy, hogy egyáltalán nem jellemző rá. A negyedik, miszerint „igyekszem nyertő helyzetbe kerülni” csak 7 óvodapedagógusra jellemző teljes mértékben, nagyobb arányú az egyáltalán-, illetve alig jellemző. Az ötödik állításra a legtöbb válasz az alig jellemző volt (34 kitöltő), ezt követte a teljes mértékben jellemző (22-en), a legkevesebb

pedig az egyáltalán nem jellemző (11 kitöltő). A hatodik módszerre egyik kitöltő sem jelölte az egyáltalán opciót, ellenben 48-an, illetve 17-en a teljes mértékben illetve az alig jellemzőre szavaztak. Az utolsó módszernél 37-en az alig jellemző rám, 15-en az egyáltalán nem jellemző rám és 14 kitöltőre teljes mértékben jellemző állítást választották. Ennek megoszlását szemlélteti a 15. ábra. Ez tulajdonképpen megerősítette, hogy a kérdőívet kitöltő óvodapedagógusok többsége kompromisszumos megoldásra törekszik konfliktusok esetén és a versengést pedig kerülik. Ami meglepő, hogy nagy arányú volt a 3-mas megoldás, miszerint „próbálok mindent megtenni a konfliktusok elkerülése érdekében”. Ez az elkerülő stratégia leírása, amely nem mutatott ilyen nagy arányú jellemzőt a 13. ábra szerint.



15. ábra. Konfliktusfeloldási stílusok megoszlása

Arra a kérdésre, hogy milyen konfliktuskezelést segítő módszereket alkalmaznának leginkább a konfliktusok megoldására a felsoroltak közül az óvodapedagógusok túlnyomó többsége a beszélgetést választotta. Hasonlóan fontosnak vélték a mesét és a játékot is. Ezt követte a drámajáték és a bábozás. Ketten pedig saját elképzeléseiket is megfogalmazták, miszerint beszélgető kört alkalmaznak konfliktusok megoldására, illetve egy személy helyzettől függően alkalmazza a felsorolt válaszlehetőségeket. Ezt szemlélteti a 16. ábra.



16. ábra. Konfliktuskezelést segítő eszközök alkalmazásának megoszlása

Az előző kérdésben adott válaszokat ki is kellett fejteniük, hogy miért pont azt alkalmazzák. A jobb átláthatóság érdekében kategóriák szerint mutatom be az eredményeket.

A beszélgetést azért alkalmazzák leginkább, mivel ennek segítségével felszínre kerülnek a nézeteltérések okai, egymás álláspontját jobban megismerhetik, így könnyebb közös megoldást is keresni. Arra is alkalmas, hogy elmagyarázzuk a gyerekeknek a konfliktushelyzetet, hogy legközelebb elkerüljük azt vagy elmagyarázzuk, hogy miért nem helyes amit csináltak. A beszélgetés során lehetőségünk nyílik meghallgatni a másik véleményét, ezzel pedig bele tudjuk magunkat képzelni a másik helyzetébe. Ez által lehet leginkább kifejezni az érzelmeket és az sem elhanyagolható, hogy bizalmasan beszélhetik meg problémáikat az óvodapedagógussal. Azt is említették, hogy a: „beszélgetés azért, hogy ki beszéljük magunkból a gondokat.” Nem tűnik nagydolognak, mégis nagyon hasznos, ha a gyerekek elmondhatják érzéseiket, véleményeiket és „lehet elég egy kibeszélés” is a konfliktusok megoldására.

A mese a gyerekeknek életében kulcsfontosságú szereppel bír. A történelem folyamán a gyerekek lelki-szellemi életét a mesék alapozták meg, emiatt nagy szükségük van rájuk. Több segítséget nyújtanak az belső problémák és a konfliktusok megoldásában, mint gondolnánk.

A mesét azért alkalmazzák, mivel oldja a feszültséget és a benne lévő tanulságok helyes útra terelik a gyerekeket. A mesék szereplőinek is fontos szerepük van, mivel a szereplőkön keresztül is feldolgozható a konfliktus és általuk helyes mintát kapnak a gyerekek. Nemcsak az óvodásokra, de minden gyerekre jellemző, hogy könnyen beleélik

magukat a mesehősök helyzetébe: „a mesében a gyerekek saját személyiségüknek megfelelően tudnak azonosulni egy mesefigurával, úgy hogy senki nem lát bele a gondolataikba és nem kell senkinek sem megfelelniük”. Volt olyan óvodapedagógus, aki konkrét mese példát is felhozott: „mese, amelyekben a főhőssel próbálom a helyes viselkedésre nevelni őket pl: (Rút kiskacsa) nem gúnyoljuk, nem csúfoljuk a másikat.”. A mese továbbá megnyugtat, segít az érzelmek feldolgozásában illetve rávezeti a gyereket a helyes viselkedésre, saját hibáinak felismerésére. „A mesével nagyon tudunk hatni a gyermekek érzelmeire (a gyerekek átélnek a mesét, beleélik magukat a szereplők helyzetébe)” – ezért is hasznosak akár a konfliktusok kezelésére is.

A játék a gyermek alapvető tevékenysége. Konfliktusok kezelésére azért érdemes ezt alkalmazni a megkérdezettek szerint, mivel egyrészt feszültségoldó hatással bír, a gyerek kijátsza magából a feszültséget, másrészt a játékkal könnyen elterelhető a figyelmük: „gyerekeknél a csoportos játék során a játék öröme miatt elfelejtik a problémát és kibékülnek”. A játéknak ezt a tulajdonságát, ami által könnyebben tudnak barátkozni, békülni (különösen, ha egy csapatban játszanak) ketten is megemlítették. A játékokba könnyen belecsempészhetők a mindennapi helyzetek és a konfliktusok megoldásai. Segítségükkel az óvodapedagógus mintát tud adni, illetve megoldási helyzeteket bizonyos szituációkban. A játék és a mese azért is lényeges, mert észrevétlenül fejleszti a gyermeket és az érzelmi intelligenciáját.

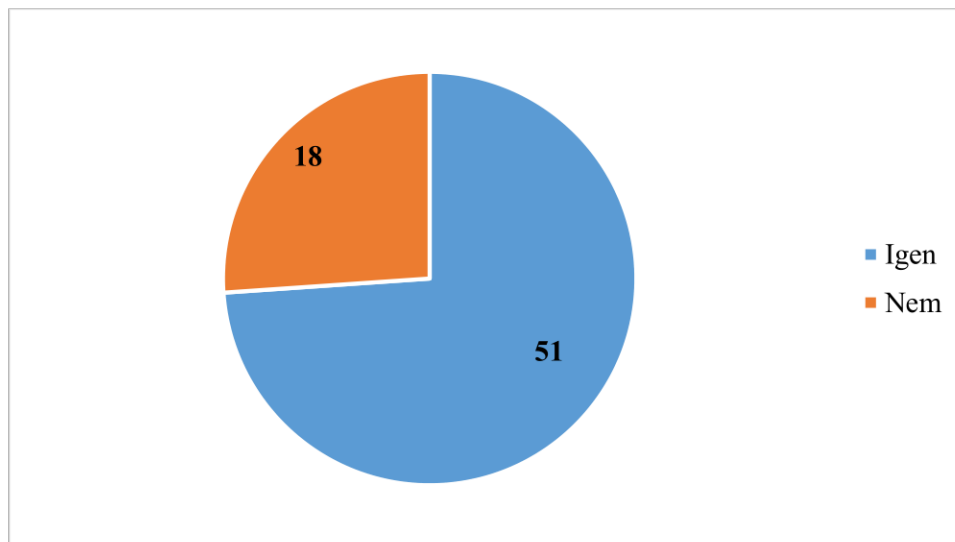
A drámajáték révén a gyerekek át tudják, illetve bele tudják élni az adott helyzetbe magukat, így érzelmi tapasztalatot is nyernek. Ennek során a konfliktusok különböző kimeneteleit is eljátszhatják. A drámajáték alkalmazásakor „ismertetve a szituációt tanulhat belőle az egész csoport”. Legtöbb esetben segít az ellentétek feloldásában is. További pozitívuma, hogy konkrét következmények nélkül játszhatóak el az élethelyzetek (mi lenne, ha... mi történne akkor... mit tennél a helyében?). Az egyik óvodapedagógus ezt írta: „Tudatosan hozom létre a helyzetet, amiben mindkét fél szerepébe belehelyezheti magát a gyermek”. Itt is megjelenik tehát a másik szemszögébe való belelátás.

A bábjáték, illetve a bábozás szintén nagy hatással van a gyerekekre. Ennek során a megtörtént szituáció, konfliktus abból a szemszögből kerül bemutatásra, amely mindkét fél számára kedvező. Ebből adódóan pedig jobban megértik a gyerekek a konfliktushelyzetet. A mesehősökhöz hasonlóan a bábfigurák helyzetébe is beleélik magukat a gyerekek, így olyan mintha ők élnék át az egészet.

Végezetül voltak, akik a felsorolt módszerek közül mindegyiket eredményesnek, hasznosnak, valamint jól használhatónak találták az óvodában (természetesen konfliktustól

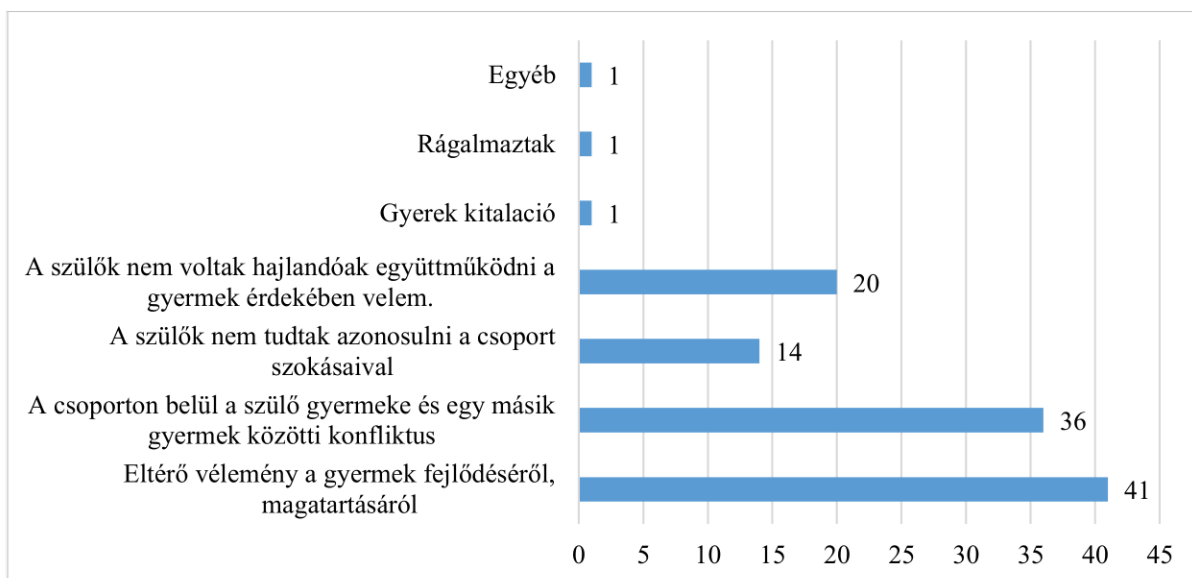
függően). „A lényeg az, hogy a pedagógus jól tudja alkalmazni ezeket”- írta az egyik óvodapedagógus. „Mindegyik módszer a kapcsolat helyreállítására és tisztázására szolgál” – jegyezte meg egy másik kitöltő.

Az eddigi munkája során került-e már konfliktusba szülőkkel kérdésre a válaszadók közül többen (51 személy) kerültek már ilyen helyzetbe, 18-an pedig még nem (17.ábra).



17. ábra. Óvodapedagógusok konfliktusai szülőkkel

A következő kérdés szintén a szülőkkel való konfliktusokkal kapcsolatos, és pedig hogy melyek a szülőkkel való konfliktusok kialakulásának leggyakoribb okai. 41 óvodapedagógus gondolta úgy, hogy az eltérő vélemények a gyerek fejlődéséről, illetve gondozásáról okozzák mindezt. 36 személy a szülő gyermeke és egy másik gyermek közötti konfliktust jelölte. 20-an az együttműködés hiányát tekintik leggyakoribbnak. A legkevesebben (14 személy) pedig azt tartják, hogy a szülők nem tudnak azonosulni a csoport szokásaival. Három egyéni válasz is érkezett erre a kérdésre. Az egyik a gyerek kitaláció, mint a konfliktus oka. Egy másik óvodapedagógus azért került konfliktusba a szülőkkel, mert rágalmazták. A harmadik válasz pedig a következő volt: „Még kezdő pedagógusként nem szerettek volna elfogadni, féltették gyermeküket...ez konkrétan csak egy szülő volt a csoportban”.

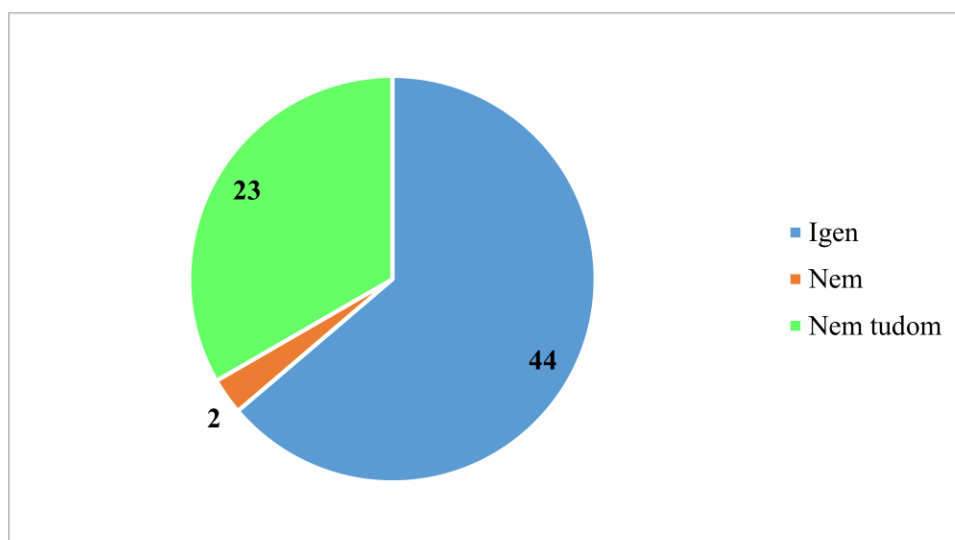


18. ábra. A szülőkkel való konfliktusok kialakulásának leggyakoribb okai

Azt is megkérdeztem, hogy a kérdőívet kitöltő óvodapedagógusoknak mi okozza a legnagyobb nehézséget egy konfliktushelyzetben. Többen vélték úgy, hogy a legnagyobb nehézség olyan megoldást találni, ami mindenkinek megfelel. Ezenkívül az együttműködés hiánya, valamint a nem megfelelő kommunikáció (a felek elbeszélnek egymás mellett) vagy annak hiánya is probléma lehet. A makacsság, önfejűség, az állásponthoz való ragaszkodás úgy, hogy valaki nem kompetens egy témában szintén gondot okoz. Ha mindkét fél azt hiszi, hogy neki van igaza és nem képes túllátni a saját nézőpontján ugyancsak fennakadást eredményezhet. A verbális agresszió, mint például a veszekedés, viszálykodás is előfordult a válaszok között. A többség szerint lelkileg is nehéz feldolgozni a konfliktushelyzeteket, mert elszomorítja, leterheli az embert, főleg ha ártatlanul vádolnak másokat. Az egyik óvodapedagógus szerint higgadtnak és tudatosnak maradni ugyancsak nehézséget jelenthet: „higgadtnak maradni, amikor a gyermek érdekeit figyelmen kívül hagyja a szülő”. Emellett a gyerekek lecsillapítása is nehéz. A szülők viszonyulását a konfliktushelyzetekhez többen írták: „amikor a szülő nem akarja elfogadni, amit mondok”, „ha nem ismerik el a gyermekeikkel kapcsolatos problémákat”, „az öntörvényű szülő kezelése”, „amikor a szülő tiszteletlen, a segítő szándék hiánya, az emberi butaság”, vagy éppen az egyszerű beszélgetés a szülőkkel is nehézség lehet. Ezek mellett nem megbántani másokat és „hogy ne érezzem magam túlságosan megsértve” válaszok is előfordultak. Az is nehézséget okoz, hogy reálisan lássuk át a helyzetet, illetve, hogy a konfliktushelyzet során helyes magatartás tanúsítsunk. Egyéb nehézségek: ha nem sikerül mindkét félre hatni, ha nincs megértés, kiállni végsőkéig a véleményünk mellett, ha mindig mi vagyunk a kezdeményező fél egy konfliktus során. Két választ emelnék még ki: az egyik „Túl

szókimondó vagyok, próbálok empatikus lenni, de őszinte. Általában az az óvodapedagógus felel meg a szülők körében, akik kevésbé őszinték, illetve azt kedvelik, aki azt mondja, amit a szülő hallani szeretne, még ha ez nem is valós és nem feltétlenül a gyermek érdeke.” A másik pedig: „A ráfordított idő és energia. Nemrég iratkoztam fel egy hasonló című képzésre, remélem tanulok majd új, modern módszereket.”. Ebből adódóan aktuális ez a téma, és sosem késő tanulni új módszereket.

Az utolsó kérdés arra irányult, hogy meg vannak-e elégedve az óvodapedagógusok a konfliktuskezelési stratégiáikkal, illetve módszereikkel. 44 személy meg van vele elégedve, 2-en nem, és 23-an nem tudják (19. ábra).



19. ábra. Óvodapedagógusok elégedettsége a konfliktuskezelési módszereivel

Összességében a kutatás során sikerült választ kapnom a feltett kérdésekre, ezek alapján pedig a következő következtetéseket vonhattam le: az óvodapedagógusok egy része negatív véleménnyel van a konfliktusokról. Az óvodában leggyakrabban előforduló konfliktusok a megkérdezett óvodapedagógusok szerint a gyermek-gyermek közötti konfliktus volt. Ennek leggyakoribb kiváltó oka a játékok birtoklása, különböző helyek kisajátítása (hinta, libikóka), valamint egyéb okok, mint a türelmetlenség, kiközösítés, verbális és fizikai bántások.

A második leggyakoribb konfliktustípus a szülő-óvodapedagógus közötti volt. Ennek kiváltó okai az eltérő vélemények voltak a gyerek fejlődéséről, illetve gondozásáról, valamint a szülő gyermeke és egy másik gyermek közötti konfliktus is okozhatja.

Meglepő eredmény volt számomra, hogy a kitöltő személyek pályájuk során találkoztak már, illetve volt már részük óvodapedagógus-óvodapedagógus közötti konfliktusba. Ez volt a harmadik leggyakoribb válasz a gyermek-gyermek közötti és a óvodapedagógus-szülő közötti konfliktusok után.

A célcsoport által leginkább ismert konfliktuskezelési módszerek a beszélgetés, a kompromisszum, illetve az együttműködés volt. Utóbbi kettőt használja a legtöbb óvodapedagógus, valamint egy felállított rangsorban - ahol a leginkább alkalmazható konfliktuskezelési módszereket vettük sorra - ez a két módszer került az első két helyre. Néhányan a játékokat és a mesét is megemlítették konfliktusok kezelésére. A játék azért fontos, mivel ez a gyermek alapvető tevékenysége, feszültségoldó hatással bír, a gyerek kijátssza magából a feszültséget, másrészt a játékkal könnyen elterelhető a gyermek figyelme. A mesét azért alkalmazzák, mivel szintén oldja a feszültséget és a benne lévő tanulságok helyes útra terelik a gyerekeket. A mesék hőseivel való azonosulás által is feldolgozható a konfliktus és általuk helyes mintát kapnak a gyerekek. A játék és a mese azért is lényeges, mert észrevétlenül fejleszti a gyermeket és az érzelmi intelligenciáját. A legnagyobb nehézséget egy konfliktushelyzetben a legtöbb válasz szerint az okozza, hogy nehéz olyan megoldást találni, ami mindenkinek megfelel. Az együttműködés hiánya, valamint a nem megfelelő kommunikáció is nehézséget okozhat.

Végezetül pedig a legtöbb megkérdezett óvodapedagógus meg van elégedve a konfliktuskezelési stratégiáival.

Javaslatok megfogalmazása a kutatás eredményei alapján: tekintsünk a konfliktusokra, mint természetes jelenségekre - melyek által mindannyian fejlődhetünk - ne pedig negatív, rossz folyamatra. A konfliktushoz való pozitív viszonyulás esetén tudjuk a gyerekeket is megfelelően támogatni a konfliktuskezelésben. A konfliktusok megszüntetése helyett, azok kezelése legyen mérvadó számunkra. Bár megdöbbenő kijelentés lehet, de öröm is lehet a konfliktus, hiszen általa képessé válunk érdekeink, érzéseink kifejezésére, nyitottá válunk mások felé. Fontos, hogy tudatában legyünk a leggyakrabban előforduló konfliktusok kialakulásának okaival, azok megoldási módszereivel. A személyes példa sem elhanyagolható. Konfliktusok esetén törekedjünk az erőszakmentességre. Ne oldjunk meg minden konfliktust a gyerekek helyett, mivel a gyakori beavatkozás nem fejleszti a gyerekek problémamegoldó képességét. Tegyük alkalmassá a gyerekeket saját konfliktusaik megoldására. Használjuk bátran a különböző konfliktuskezelést segítő eszközöket, mint például a mese, a bábjáték, drámajáték. A mese megnyugtatja a gyermeket, állandóságot visz a hétköznapiakba, segít a belső konfliktusok, szorongások feloldásában. A bábjáték által következmények nélkül próbálhatnak ki konfliktus megoldási módokat. A szülőkkel való konfliktuskezelés során fontos az empátia és az olyan megoldásra való törekedés, mely mindenképpen a gyermek érdekét szolgálja.

ÖSSZEFOGLALÁS

A konfliktusok hozzátartoznak a mindennapjainkhoz, nem kerülhetjük el őket. Emiatt minden ember igyekszik kialakítani a személyiségén keresztül egyfajta konfliktusmegoldó stratégiát, ami rá jellemző. Ez persze nem azt jelenti, hogy mindig ezt a stratégiát alkalmazzuk, mivel életünk során a helyzetnek megfelelően különféle konfliktuskezelési módok alkalmazására lesz lehetőségünk. A konfliktusok megoldása tanulható, emiatt lényeges a szülői és az óvodapedagógusi minta a kisgyermek szocializációja során. A megfelelő konfliktuskezelési módszer kiválasztására kedvező hatással van, ha tudjuk a kiváltó okot, a saját magunk és a másik fél lehetőségeit, korlátait, illetve mérlegelni tudjuk a konfliktus esetleges következményeit.

A munka célja az volt, hogy feltérképezze az óvodapedagógusok hogyan is vélekednek a konfliktusokról, melyek a leggyakoribb konfliktusok az óvodában, milyen konfliktusokban volt már részük az óvodapedagógusoknak pályájuk során, illetve az egyes konfliktusok okainak és kezelési módszereinek megismerése. A kutatást online kérdőíves módszerrel végeztem. A kérdőív célcsoportja pedig óvodapedagógusok voltak.

Az eredmények azt mutatták, hogy a konfliktusokról való vélekedés nem feltétlenül negatív az óvodapedagógusok körében. A válaszadók többsége a helyzettől tartja függőnek a konfliktus jó vagy rossz voltát. Az óvodában előforduló leggyakoribb konfliktus a gyermek-gyermek közötti volt. Az ilyen típusú konfliktusok kialakulásának leggyakoribb oka a játékok birtoklásából adódik. A második leggyakoribb konfliktustípus a szülő-óvodapedagógus közötti volt. Ennek kiváltó okai az eltérő vélemények voltak a gyerek fejlődéséről, valamint a szülő gyermeke és egy másik gyermek közötti konfliktus. A harmadik leggyakoribb konfliktus – amellyel a kitöltő személyek találkoztak a pályafutásuk során – az óvodapedagógus-óvodapedagógus közötti volt. A felmérésből kiderült, hogy a célcsoport túlnyomó többsége a konfliktuskezelési módszerek közül leginkább a beszélgetést, a kompromisszumot, illetve az együttműködést tartja a legmegfelelőbbnek.

A kutatási eredmények által rálátást nyerhettem, hogy mit és hogyan látnak más óvodapedagógusok a konfliktusokról, mennyiben tér el vagy egyezik meg véleményük a helyzetek kezeléséről, megoldásáról. Az összesített eredmények révén pedig bővültek az e témában való ismereteim, mely majd nagy segítségemre lesz a későbbi munkám során.

РЕЗЮМЕ

Конфлікти є частиною нашого повсякденного життя, ми не можемо їх уникнути. Через це кожна людина прагне виробити через свою особистість характерну для неї стратегію вирішення конфліктів. Вирішенню конфліктів можна навчитися, саме тому модель батьків та вихователів дитячого садку важлива для соціалізації маленької дитини. На вибір правильного методу врегулювання конфліктів позитивно впливає, якщо ми знаємо причину, виникнення, можливості та слабості задіяних сторін, та можемо розглянути можливі наслідки конфлікту.

Метою дослідження було проаналізувати думку вихователів дитячих садків щодо конфліктів з'ясувати на їх думку, які найпоширеніші конфлікти в дитячому садку, які конфлікти вони вирішували протягом своєї кар'єри, а також з'ясувати причини та методи вирішення кожного конфлікту. Я проводила дослідження за допомогою онлайн-анкетування. Цільовою групою даного дослідження були вихователі дитячих садків.

Результати показали, що думка про конфлікти не завжди є негативною серед вихователів дитячих садків. Найпоширеніші конфлікти у дитячому садку виникали серед дітей. Найбільш поширеною причиною таких типів конфліктів були бажання володіння іграшками. Другим за поширеністю типом конфліктів був конфлікт між виховательською та батьками. Причинами цього були розбіжність думок стосовно розвитку дитини, а також конфлікт між дитиною батька, котрий конфліктує іншою дитиною. Третім за поширеністю був конфлікт вихователь-вихователь. Опитування показало, що переважна більшість цільової групи найбільш підходящими з методів управління конфліктами, вважає бесіду, компроміси та співпрацю.

Завдяки результатам дослідження я змогла зрозуміти, як інші вихователі дитячих садків бачать конфлікти, наскільки їхні думки розходяться або збігаються щодо управління та вирішення ситуацій. Завдяки даним результатам розширились мої знання з цієї теми, для мене це буде дуже корисно в подальшій роботі.

FELHASZNÁLT IRODALOM

BALÁZS LÁSZLÓ: *Konfliktuskezelés és szervezeti magatartás az iskolában*. In: Balázs László – H. Varga Gyula (szerk.) 2013. *A hatékony kommunikáció. A kommunikáció oktatása* 5. Hungarovox Kiadó, Budapest.

BALOGH ÉVA (2004): *Fejlődéslélektan*. Didakt Kiadó, Debrecen

BERGHAUER-OLASZ EMŐKE (2013): *Fejlődéslélektan I. (Jegyzet)*. II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola, Beregszász

CSEMŐR TÁN D. ZOLTÁN (2011): *Konfliktuskezelés az óvodában*. Szeged

http://eta.bibl.u-szeged.hu/1727/1/konfliktuskezeles_az_ovodaban.pdf Letöltés dátuma: 2020.10.16.

DOMÁNY MÁRIA (2001): *A bábjáték varázsa*. Thurzó Lajos Közművelődési Központ, Zenta

<https://docplayer.hu/3834256-Domany-maria-a-babjatek-varazsa-elseo-resz.html> Letöltés dátuma: 2021.02.11.

ERCSEI KÁLMÁN – NIKITSCHER PÉTER (2012): *Tanulók közötti konfliktusok típusai*. Új Pedagógiai Szemle

http://epa.oszk.hu/00000/00035/00153/pdf/EPA00035_upsz_2012_07-08_042-054.pdf

Letöltés dátuma: 2021.02.17.

GÁVRILJUK ILONA (2020): *Konfliktuskezelés az oktatásban. A konstruktív konfliktuskezelés megalapozása*. Főiskolai jegyzet, Beregszász

KÁDÁR ANNAMÁRIA (né.): *Az érzelmi intelligencia fejlesztése mesékkel*

<http://rmpsz.ro/uploaded/tiny/files/magiszter/2013/tavasz/9.pdf> Letöltés dátuma: 2021.03.02.

KOLOSZÁR LÁSZLÓ (2019): *Talentum in Scientia*. Soproni Egyetem Kiadó, Sopron

http://publicatio.uni-sopron.hu/1886/1/web_GEKSZ_2019.pdf Letöltés dátuma: 2021.02.19.

MEDVEY TAMÁS (2012): *Pedagógusok konfliktuskezelési kultúrája*

<https://ofi.oh.gov.hu/mediacio/tanulmanyok-eloadasok/tanulmanyok/pedagogusok> Letöltés dátuma: 2021.02.20.

MICHAEL COLE- SHEILA R. COLE (2006): *Fejlődéslélektan*. Osiris Kiadó, Budapest

NÉMETH ZSOLT (2015): *A konfliktuspedagógia elméleti és gyakorlati háttere a testnevelőtanárok munkájában*. Pécs

<http://tamop-sport.ttk.pte.hu/files/tananyagfejlesztes/a-konfliktuspedagogia-elmeleti-es-gyakorlati-hattere-a-testnevelotananrok-munkajaban.pdf> Letöltés dátuma: 2020.11.23.

NYUGIOVI PROGRAM (2015): *Terápiás jellegű módszertani ajánlás az óvodáskori agresszió kezelésére.* Türr István Képző és Kutató Intézet, TÁMOP-5.2.10-15/1-2015-0001

<http://www.zknp.hu/wp-content/uploads/2017/05/Ter%C3%A1pi%C3%A1s-m%C3%B3dszertani-aj%C3%A1nl%C3%A1s.pdf> Letöltés dátuma: 2021.04.12.

PFEIFER NÓRA (2018): *Az óvodáskorú gyermekek olvasóvá nevelése.* Pécsi Tudományegyetem

<https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/21364/944937021.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Letöltés dátuma: 2021.03.12.

PILINSZKI ATTILA - SZABÓ TÜNDE (2015): *Családi és közösségi konfliktusok.* Semmelweis Egyetem Egészségügyi Közszolgálati Kar Mentálhigiéné Intézet, Budapest

http://mental.semmelweis.hu/mellekletek/konferencia-doc/Csaladi_es_kozossegi_konfliktusok_ready0114.pdf Letöltés dátuma: 2020.12.12.

PUKY ISTVÁNNÉ (2003): *Konfliktusok az óvodában.* Comenius Kiadó

SCHMINDTNÉ BOHR ERZSÉBET (2010): *Drámajáték alkalmazása az óvodában a konfliktus kezelés során*

<https://www.yumpu.com/xx/document/read/56723424/dramajatek-1-1> Letöltés dátuma: 2020.12.12.

SZÁSZ JUDIT (2008): *A szimbolikus játék*

<file:///C:/Users/simon/Downloads/Jatekpeda20082009.pdf> Letöltés dátuma: 2020.12.12.

SZŐDY JUDIT (2015): *Konfliktuskezelés az óvodában.* Pedagógiai folyóiratok

<https://folyoiratok.oh.gov.hu/uj-koznevelo/konfliktuskezeles-az-ovodaban> Letöltés dátuma: 2020.11.12.

SZŐKE-MILINTE ENIKŐ (2004): *Pedagógusok konfliktuskezelési kultúrája.* Új Pedagógiai Szemle

<http://epa.oszk.hu/00000/00035/00078/2004-01-ta-Szoke-Pedagogusok.html> Letöltés dátuma: 2020.11.13.

VAJDA ZSUZSANNA (2006): *A gyermek pszichológiai fejlődése.* Helikon Kiadó, Budapest

VASTAGH ZOLTÁN (1995): *Értékátadási folyamatok és konfliktusok a pedagógiában.* JPTE Tanárképző Intézet Pedagógia Tanszék, Pécs

<http://mek.oszk.hu/01800/01808/01808.pdf> Letöltés dátuma: 2020.11.15.

ZUBRITS ATTILA ET AL. (2015): *A gyerekek játékokhoz fűződő érzelmi kapcsolata*

http://trainingandpractice.hu/sites/default/files/kepzes_es_gyakorlat/tanulmanyok/03-Zsubrits_et_al-Tanulmany-2015-3-4.pdf Letöltés dátuma: 2021.03.13.

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra. A kitöltő személyek életkor szerint megoszlása	29
2. ábra. A kitöltő személyek lakhely alapú megoszlása	30
3. ábra. A kitöltő személyek pályán töltött éveinek száma	30
4. ábra. Az óvodapedagógusi végzettség helyei	31
5. ábra. A kitöltő személyek munkahelyi eloszlása (ország).....	31
6. ábra. A konfliktus, mint jelenség	33
7. ábra. Leggyakoribb konfliktusok az óvodában.....	33
8. ábra. A pálya során tapasztalt konfliktusok.....	34
9. ábra. A gyerekek között előforduló konfliktusok gyakorisága.....	34
10. ábra. A gyerekek közötti konfliktusokba való beavatkozás	36
11. ábra. A gyerekek közötti konfliktusokba való beavatkozás ideje	37
12. ábra. Konfliktushelyzetek súlyossága.....	38
13. ábra. Az óvodapedagógusok konfliktus-feloldási stílusai	39
14. ábra. Az óvodában alkalmazható konfliktuskezelési módszerek rangsorolása	40
15. ábra. Konfliktusfeloldási stílusok megoszlása.....	41
16. ábra. Konfliktuskezelést segítő eszközök alkalmazásának megoszlása	42
17. ábra. Óvodapedagógusok konfliktusai szülőkkel	44
18. ábra. A szülőkkel való konfliktusok kialakulásának leggyakoribb okai	45
19. ábra. Óvodapedagógusok elégedettsége a konfliktuskezelési módszereivel.....	46

MELLÉKLET

Konfliktuskezelési módszerek az óvodában

Kedves Óvodapedagógusok!

Szeretném a segítségüket kérni az alábbi kérdőív kitöltésében. A kérdőív az óvodákban leggyakrabban előforduló konfliktusokat, valamint konfliktuskezelési módszereket vizsgálja. A kitöltés anonim és csupán pár percet vesz igénybe, viszont nagyon nagy segítség lenne számomra.

Hálás köszönettel: Simon Andrea, a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola óvodapedagógia szakos hallgatója.

Neme

- Nő
- Férfi

Életkor

33

Település

- Város
- Falu
- Mezőváros

Hány éve dolgozik óvodapedagógusként (vagy hány évet dolgozott)?

10

Milyen intézményben szerezte óvodapedagógusi képzettségét?

Egyetem

Főiskola

Pedagógusképző szakiskola

Egyéb:

Jelenleg hol dolgozik(ott)?

Ukrajna

Magyarország

Egyéb:

Ön hogyan definiálná a konfliktus fogalmát?

Különböző nézetek vagyérdekek ütközése

Ön szerint a konfliktus az egy jó vagy rossz jelenség?

mindenképpen jónak tartom

határozottan rossz

Helyzettől függ

Egyik sem

Egyéb:

Melyek a leggyakoribb konfliktusok az óvodában? (Több választ is jelölhet)

- Gyermekek között
- Gyermekek - óvodapedagógus között
- Gyermekek-szülők között
- Szülők - óvodapedagógus között
- Óvodapedagógus - óvodapedagógus között
- Egyéb:

A felsorolt alternatívák közül jelölje meg, hogy pályája során milyen típusú konfliktusokban volt már része? (Több választ is jelölhet)

- Gyermekek-gyermekek
- Óvodapedagógus-gyermekek
- Óvodapedagógus-szülők
- Gyermekek-szülők
- Óvodapedagógus - óvodapedagógus
- Egyéb:

Milyen gyakran fordulnak elő konfliktusok a gyerekek között?

- Gyakran
- Ritkán

A gyerekek között előforduló konfliktusok leggyakoribb okai:

Játékok kisajátítása

Ön szerint az óvónőnek bele kell-e avatkoznia a gyerekek egymás közötti vitáiba?

Igen, mindenképpen

Nem

Bizonyos esetekben

Nem tudom

Egyéb:

Ön mikor lép közbe két gyerek konfliktusa esetén?

Mindig közbelépek

Ha látom, hogy egyedül nem tudják megoldani és szükséges közbelépnem

Ha úgy látom, hogy valamelyikük testi épsége veszélyeztetve van

Nem szoktam közbe lépni, úgy gondolom ezt el tudják rendezni maguk között

Egyéb:

Az alábbi konfliktushelyzeteket milyen súlyosságúnak ítéli meg? (4- nagyon súlyos, 3-elég súlyosnak, 2-kevésbé súlyos, 1- egyáltalán nem súlyos)

	1	2	3	4
A szülő nem hajlandó együttműködni az óvodapedagógussal a gyermek érdekében	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A csoport két óvodapedagógusának különböző nézetei vannak a nevelésről, ami akadályozza az együttműködést	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Agresszív gyermekek viselkedéséből adódó konfliktusok	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ön milyen konfliktuskezelési módszereket ismer?

Megbeszélés, ok-okozati kapcsolat magyarázata

Melyik konfliktus – feloldási stílus a legjellemzőbb Önre?

- versengés
- együttműködés
- elhárítás
- alkalmazkodás
- kompromisszum

Ön szerint mely konfliktuskezelési módszereket lehet alkalmazni legjobban az óvodában?
Rangsorolja ezeket (1- leginkább alkalmazható, 5- legkevésbé alkalmazható)

	1	2	3	4	5
Versengés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Együttműködés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elhárítás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alkalmazkodás	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompromisszum	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Az alábbiak közül jelölje be azt a konfliktus – feloldási stílust amelyik Önre a legjellemzőbb! (1- egyáltalán nem jellemző rám, 2-alig jellemző rám, 3-teljesen mértékben rám jellemző)

	1	2	3
kompromisszumos megoldást próbálok találni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
igyekszem mások érzéseit kímélni és fenntartani a jó kapcsolatot	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
próbálok mindent megtenni a konfliktusok elkerülése érdekében	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
igyekszem nyerő helyzetbe kerülni	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nem bánom, ha a vitapartnerem megtart valamit az álláspontjából, ha én is megtarthatok valamit a magaméból	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
szinte mindig törődöm azzal, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
néha kerülöm az állásfoglalást, ha az vitát eredményezne	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ön mely módszert alkalmazza az alábbiak közül a konfliktusok megoldására?

Drámajáték

Beszélgetés

Bábozás

Mese

Játék

Egyéb:

Az előző kérdésben adott válaszát fejtsse ki bővebben. (Például: Drámajáték azért, mert.....)

A gyerekek könnyen beleélik magukat a mesehősök vagy bábfigurák helyzetébe

Eddigi munkája során került-e már konfliktusba szülőkkel?

Igen

Nem

Ön szerint melyek a szülőkkel való konfliktusok kialakulásának leggyakoribb okai?

Eltérő vélemény a gyermek fejlődéséről, magatartásáról

A csoporton belül a szülő gyermeke és egy másik gyermek közötti konfliktus

A szülők nem tudtak azonosulni a csoport szokásaival

A szülők nem voltak hajlandók együttműködni a gyermek érdekében velem.

Egyéb:

Önnek mi okozza a legnagyobb nehézséget egy konfliktushelyzetben?

Túllátni a saját nézőpontomon

Ön meg van-e elégedve a konfliktuskezelési stratégiáival és módszereivel?

Igen

Nem

Nem tudom

Bida Olena

tanszékvezetőnek

Simon Andrea,

óvodapedagógia, IV.

(hallgató teljes neve, szak, évfolyam)

NYILATKOZAT

A II. Rákoczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola 2019. augusztus 30-án kelt tudományetikai szabályzatának pontjaival, amelyek szerint plágium felfedezése esetén a diplomamunka nincs védéshez engedve, megismerkedtem.

Tájékoztatást kaptam a plágiumszűrő rendszer használatáról, hozzájárulok a munkám ellenőrzéséhez és tárolásához az intézményi adatbázisban. Felhatalmazom az intézményt, hogy a munkámat ellenőrzés után felhasználhassák a plágiumszűrő program működésénél a további munkák ellenőrzésének folyamatában.

A munkát ellenőrzés céljából elektronikusan és nyomtatott formában is benyújtottam az intézménynek. Munkám elektronikus változata azonos a nyomtatott példánnyal.

2021. 05. 27.

Dátum

Simon Andrea / *Wissén*

Aláírás

Завідувачу кафедри

Біда Олена Анатоліївна

здобувача вищої освіти

Шимок Андрія Ласівна,
дошкільна освіта, IV.

(ІПБ студента, спеціальність, курс)

ЗАЯВА

З правилами чинного Положення «Про академічну доброчесність в Закарпатському угорському інституті імені Ф. Ракоці II» від «30» серпня 2019 року, згідно з яким виявлення плагіату є підставою для відмови в допуску роботи до захисту і застосування заходів дисциплінарної та академічної відповідальності, ознайомлений(а).

Про використання Системи виявлення текстових збігів/ідентичності/ схожості в роботах здобувачів вищої освіти повідомлений(а) та надаю свою згоду на обробку та збереження моєї роботи в Базі даних Інституту. Також надаю ЗУІ право на передачу моєї роботи для обробки та збереження в Системі виявлення текстових збігів/ідентичності/схожості та використання роботи для виявлення плагіату в інших роботах, які завантажувалися/завантажуються для перевірки Системою виявлення текстових збігів/ідентичності/схожості та користувачами, які мають доступ до цієї Системи, виключно в обмежених цілях для виявлення плагіату в текстах робіт.

Робота для перевірки Інституту надається в друкованому та електронному варіанті. Електронна версія моєї роботи збігається (ідентична) з друкованою.

27.05.2021

Дата

Шимок А. Л. / Шимок

Підпис

Ім'я користувача:
Моца Андрій Андрійович

ID перевірки:
1007918963

Дата перевірки:
18.05.2021 23:05:56 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet

Дата звіту:
19.05.2021 00:22:30 EEST

ID користувача:
100006701

Назва документа: Simon_Andrea

Кількість сторінок: 50 Кількість слів: 13366 Кількість символів: 109466 Розмір файлу: 1.73 MB ID файлу: 1008010798

2.64% Схожість

Найбільша схожість: 0.43% з Інтернет-джерелом (<http://genius-ja.uz.ua/images/files/gavriljuk-ilona-konfliktuskezeles-az>).

2.64% Джерела з Інтернету

272

Сторінка 52

Пошук збігів з Бібліотекою не проводився

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел