Ercsei Kálmán – Nikitscher Péter

Tanulók közötti konfliktusok típusai. A konfliktushelyzetekre adott válaszreakciók és azok megítélése

Bevezetés

Tanulmányunkban a diákok közötti konfliktusok jelenségkörét járjuk körül, egyrészt iskolai kérdőíves adatfelvétel, másrészt tanulói és tanári fókuszcsoportok, valamint pedagógusokkal és intézményvezetőkkel készült interjúk során gyűjtött adatok segítségével.[1]

Először a különböző konfliktus-típusok jelenlétét, észlelését, illetve a diákok egyes konfliktusok-szituációk általi érintettségét (akár kezdeményezőként, akár elszenvedőként) vizsgáljuk, az elkövetés és áldozattá válás esetében különböző háttérváltozókkal való összefüggések feltárására is kísérletet tettünk. A tanulói, pedagógusi és iskolaigazgatói adatfelvételekből közös mintát alakítva arra is megkísérelünk választ adni, hogy az iskolai élet szereplőinek konfliktusérzékelése között milyen különbségek tapasztalhatók. Tanulmányunk második felében a diákok között kialakuló konfliktushelyzetekre adott tanulói és pedagógusi válaszreakciókat, konfliktus-megoldási módokat, technikákat tárjuk fel oly módon, hogy a különböző reakciók gyakorisága mellett azok megítélését, elfogadottságát is vizsgáljuk.

Tanulók közötti konfliktusok típusai

A kisebb konfliktusok a tanulók mindennapjainak része, ezek leggyakrabban verbális összeütközések („beszólogatás”, „oltás”, „gúnyolódás”), amelyek kirobbanásukat követően hamar el is csitulnak. A megkérdezett diákok ezeket az eseteket nem is tartják konfliktusnak, ezekről mint az iskolai hétköznapok természetes velejáróiról számoltak be.

Az interjúk alapján a súlyosnak tartott konfliktusok viszonylag ritkák, de itt nem szabad elsiklanunk a felett, hogy a megkérdezettek mit értelmeznek súlyos konfliktusnak, és közben egy-egy eset résztvevője, áldozata hogyan éli meg azt. Jellemzően mind a diákok mind pedig a tanárok a súlyos konfliktusokként a nagy port kavaró, hangos, általában tettlegességig fajuló eseteket említették, holott a hosszú ideig tartó gyötrés illetve lelki terror sokkal súlyosabb terhet jelenthet az áldozatok számára egy-egy elcsattanó pofonnál, ütésváltásnál.

[1] A kutatás módszertani részleteit lásd Xy jelen lapszámban olvasható írásában.

Az ilyen irányú észlelés oka egyrészt abban keresendő, hogy a lelki terror, megalázás stb. nagyon gyakran rejtve maradnak, felderítésük nehéz, és a tanárok saját bevallásuk szerint is kevés rálátással bírnak ezekre, másrészről pedig a diákok, amíg ennek nem elszenvedői, nem érzik át ezek súlyosságát nem tudják az áldozat helyébe képzelni magukat.

A diákok és pedagógusok konfliktusérzékelésével kapcsolatban fontos szem előtt tartanunk, hogy a diákok cselekedete mindig az iskola és az adott diákközösség szociokulturális kontextusában értelmeződik, ezért az egyes cselekedetek megítélése iskolánként, közösségenként, sőt személyenként is eltérő lehet (vö. Sáska 2008).

Kérdőíves kutatásunkban öt – diákok közötti – konfliktushelyzetet vizsgáltunk (lopás, gúnyolódás, fizikai agresszió, kiközösítés, „csicskáztatás“) három szemszögből: a konfliktushelyzet percepciója, az elkövetés, valamint az elszenvedés gyakorisága szerint.

A *verbális konfliktusok* a diák-diák összeütközések leggyakoribb esetei. Az egymásnak való, hol finomabb, hol egészen durva beszólogatás, amely az egyszerű ugratástól a sértő, megalázó verbális agresszióig sokféle formát ölthet, a diákok hétköznapi kommunikációjának egyik gyakori eleme. Ezen konfliktusok hátterében leggyakrabban az iskolán vagy osztályon belüli pozíció kiharcolása, megtartása, belső feszültségek levezetés és nem ritkán az unalom áll: a másik heccelése, piszkálása a szórakozás egy bevett formája.

A verbális agresszió a leggyakoribb eszköze valaki kiközösítésének, gyötrésének. Áldozattá általában a gyengébb, magukat megvédeni nem tudó, gyakran társadalmi vagy testi szempontból hátránnyal induló diákok válnak.

A *tettlegességig* fajuló durva konfliktusok a beszámolók alapján viszonylag ritkák, de ez nem azt jelenti, hogy a fizikai agresszió is ilyen ritka lenne. Főként a fiúk között gyakoriak a kisebb lökdösődések, ütésváltások. Ezek egy része azonban szintén a hétköznapi élet természetes velejárónak tekintendő.

A fizikai agresszió viszonylag ritka iskolán belüli előfordulásának egyik oka, hogy az iskolai házirend és szabályrendszer erősen szankcionálja a tettlegességet, ezért a nézeteltérések ilyen jellegű rendezésére gyakran iskolán kívül kerül sor, mindazonáltal azon iskolán kívüli esetek száma, amelyekről beszélgetőpartnereink tudomást szereztek, szintén meglehetősen csekély.

A tettlegességet az első bekezdésében a tettlegességet komolyabb „tevékenységnek”

értelmezitek mint a fizikai agressziót („ez nem azt jelenti, hogy a fizikai agresszió is ilyen ritka lenne"). A következő bekezdésben egyrészt ritka fizikai agresszióról írtok, holott „a fiúk között gyakoriak a kisebb lökdösődések, ütésváltások", másrészt azt írjátok, hogy azért nincs f. aggr. mert a tettlegességet szankcionálják: vagyis a komolyabb tevékenység büntetése miatt van kevesebb kevésbé komoly tevékenység?

Valahogy nem csak a két kifejezés viszonyát kéne rendbe szedni, de mindenképpen tisztázni kéne, hogy Ti melyiken mit értetek: a hétköznapi szóhasználatból ez nem vezethető le.

A *lopásos* esetek, amennyiben azokat diák-diák konfliktusként értelmezzük, egy sajátos kategóriát képeznek. A sértett kára pontosan, pénzben kifejezhetően meghatározható, innentől kezdve az áldozattá válás ténye megkérdőjelezhetetlen. A lopási ügyek lezárása az intézmény szempontjából is más megoldási módokat követel. Nagyobb az igény ugyanis a rendőrség bevonására, a tettes törvényi felelősségre vonására. Így az alternatív megoldások kevésbé kapnak, kaphatnak helyet.

A lopásos ügyek egyik gyakori következménye valakinek a meggyanúsítása, majd ezt követően kiközösítése, megbélyegzése, megalázása, ez pedig gyakran további konfliktusokhoz vezethet.

A kérdőíves vizsgálat adatai alapján a diákok észlelése szerint a leggyakoribb konfliktus-szituáció egymás kigúnyolása: a tanulók közel 60%-a szerint gyakran előfordul, hogy az iskolában kigúnyolnak egy diákot. A tanulók 35%-a, illetve 31%-a szerint fordul elő gyakran egy iskolatárs kiközösítése, valamint „csicskáztatása", vagyis lelki zaklatása, terrorizálása. A diákok egyötöd-egyötöd arányban érzékelik gyakorinak az iskolán belüli lopást, illetve a fizikai agressziót.

Az aktív involválódás (elkövetés, a konfliktusszituáció kezdeményezése), vagy elszenvedővé válás a fenti arányokhoz képest nagyságrendekkel ritkább az összes (bevallott) gyakori elkövetés mértéke nem haladja meg a 7%-ot, a (bevallott) gyakori áldozattá válás pedig a 6%-ot. Az elkövetést tekintve a tanulók leggyakrabban a diáktárs/iskolatárs kigúnyolását említik: gyakran a tanulók 7%-val, ritkán pedig közel felével fordul elő, hogy kigúnyolja valamelyik iskolatársát.

A tanulók 3-3%-val fordul elő gyakran, közel egynegyedével pedig ritkán, hogy ők maguk megütik, vagy kiközösítik egyik társukat. *A fizikai agressziót*, illetve a kiközösítést külön-külön a diákok mintegy ötöde tapasztalhatta meg a saját bőrén. A tanulók közel 3%-a vallja azt,

hogy valamelyik diáktársát gyakran *„csicskáztatja”*. Ez a helyzet a tanulók további 12%-a esetén jelenik meg kisebb gyakorisággal, az ezt elszenvedők aránya mintegy 10%. *A lopás* esetében tapasztalhatjuk a legnagyobb különbségeket: a tanulók mintegy 96%-a vallja azt, hogy soha nem fordul(t) vele elő, hogy diáktársától lopjon, ezzel szemben a tanulók viszonylag nagy aránya (44%-a) nyilatkozott úgy, loptak már el tőle valamit az iskolában.[2]

1. táblázat: Konfliktusok észlelése, elkövetése és áldozattá válás a diákok körében

		Gyakran	Ritkán	Soha	Összesen	N
Milyen gyakran fordul elő az <u>iskolában</u>, hogy a diákok…	**… lopnak egymástól**	21	51,1	28	100	3882
	… kigúnyolnak egy diákot	**58,6**	35,4	6	100	3881
	… megütnek egy diákot	20,1	53,3	26,6	100	3886
	… kiközösítenek egy diákot	35,0	51,2	13,8	100	3882
	… a kisebbeket, gyengébbeket „csicskáztatják”	31,6	42,7	25,7	100	3889
Milyen gyakran fordul elő <u>veled</u>, hogy…		**Gyakran**	**Ritkán**	**Soha**	**Összesen**	**N**
	… ellopsz valamit	0,8	2,8	96,3	100	3897
	… kigúnyolsz egy diákot	**6,8**	49,3	44	100	3891
	… hogy megütsz egy diákot	3,2	26,2	70,6	100	3891
	… kiközösítesz egy diákot	3,5	24,0	72,5	100	3888
	… a kisebbeket, gyengébbeket „csicskáztatod”	2,7	12,1	85,2	100	3896
		Gyakran	**Volt már ilyen**	**Soha**	**Összesen**	
	…ellopnak valamit tőled	3,1	44,8	52,1	100	3893
	… kigúnyolnak téged	5,5	50,5	44	100	3890
	… megütnek téged	1,4	18,3	80,3	100	3889
	…kiközösítenek téged	3,2	20,5	76,3	100	3883
	… „csicskáztatnak" téged	1,4	7,8	90,8	100	3888

AVR 2012

Az öt említett szituációban való aktív részvételt vizsgálva megfigyelhetjük, hogy a tanulók mintegy harmada azt vallja, hogy egyik szituáció-típusban sem volt aktív résztvevő. A tanulók 27%-a egy, közel 20%-a kettő, 11 %-a három, és mintegy 6%-a négy szituációban involválódott aktív résztvevőként.

A tanulókat az alapján, hogy voltak-e már okozói vagy elszenvedői egy-egy konfliktusszituációnak négy típusba soroltuk. A diákoknak kevéssel több mint felére igaz, hogy legalább egy szituációnak volt már kezdeményezője és elszenvedője is egyben: (***„adok-***

[2] Megjegyzendő, hogy a diákok gyakran akkor is lopás áldozatának tekintik magukat, ha értéktárgyaik közül valamit csak szimplán elveszítettek.

kapok" típus). Közel 13% azok aránya, akik – állításuk szerint – sem aktívan, sem elszenvedőként nem vettek részt a felsorolt szituációkban: (***„ártatlan-ártalmatlan" típus***). Ehhez közeli azok aránya, akik legalább egy szituációnak aktív kezdeményezői voltak, ugyanakkor azt állítják magukról, hogy egyetlen szituációnak sem voltak elszenvedői: (***„kiskirályok: én adok-te kapsz" típus***). Végül, a tanulók kevéssel több mint egyötöde (22%-a) legalább egy szituációnak volt már elszenvedője, de kezdeményezőként még egy szituációban sem vett részt: (***„áldozatok: nem adok, csak kapok" típus***).[3]

2. táblázat: Involválódás és elszenvedővé válás közötti összefüggés (%)

N = 3908 p = 0,000	**Egyetlen szituációnak sem elszenvedője**	**Legalább egy szituáció elszenvedője**	**Összesen**
Aktívan nem involvált	12,6 "ártatlan-ártalmatlan"	22,0 "nem adok, csak kapok"	34,6
Aktívan involvált legalább egy szituációban	13,5 "Én adok, Te kapsz"	51,9 "adok-kapok"	65,4
Összesen	26,2	73,8	100

AVR 2012

Az elkövetés és áldozattá válás gyakorisága

Minden vizsgált konfliktustípus esetében a fiúk nagyobb arányban jelennek meg elkövetőként, mint a lányok. A legnagyobb különbség a fizikai agresszió esetén mutatkozik: a fiúk 40%-a vallja azt, hogy gyakran vagy ritkán megüt egy diákot, szemben a lányok körében tapasztalható 18%-kal. Mintegy 11%-os különbség figyelhető meg a gúnyolódás esetében (61%/50%), mindössze a csicskáztatás és a lopás vonatkozásában csekély az eltérés: 3-, illetve 2%-os.

A képzési program szerint a gyakori aktív involválódás aránya minden esetben az érettségit nem adó képzésre járók körében nagyobb, számottevő különbségek azonban nem mutatkoznak. Az egyes szituációk ritkábban történő kezdeményezése esetén már nagyobb különbségek is megfigyelhetők, a magasabb arányok minden esetben az érettségit nem adó képzésre járókra jellemzőek (ld. a gúnyolódást, illetve a kiközösítést). Amennyiben nem a gyakori előfordulás, hanem összességében az előfordulás (összegezve a gyakori és ritka

[3] Amennyiben a legnagyobb gyakorisággal előforduló, „fajsúlyát" tekintve pedig talán a valamelyest enyhébbnek tekinthető konfliktus-helyzettől, vagyis a gúnyolódástól eltekintünk úgy közel 20%-kal csökken az adok-kapok"-típusba sorolhatók aránya, továbbá megkétszereződik a „ártatlan-ártalamtlan"-típusba tartozók aránya, és 7%-kal nő az nem adok, „csak kapok"-típus aránya.

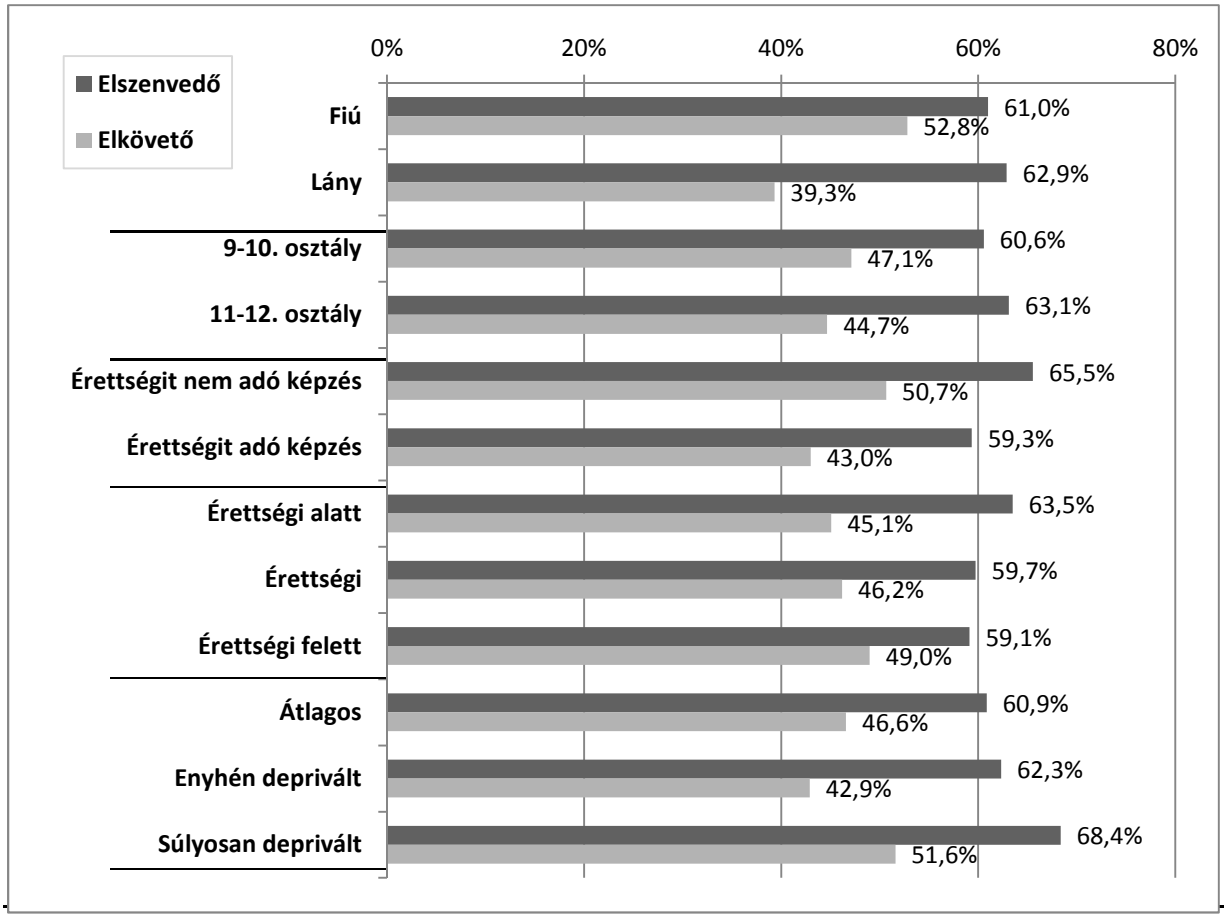
előfordulásokat) mentén végzünk összehasonlítást, úgy a *képzési program* vonatkozásában egyetlen konfliktus-típus (a fizikai agresszió) esetén látunk 10% feletti eltérést. Míg fizikai agresszió az érettségit adó képzésre járók mintegy negyedére jellemző, addig ez az arány az érettségit nem adó képzésre járók esetében meghaladja az egyharmadot.

Évfolyamok szerint az elkövetés gyakorisága a legtöbb szituáció esetében közel azonos, mindössze a fizikai agresszió vonatkozásában figyelhető meg kisebb eltérés a 9-10. évfolyamosok javára.

A kezdeményezővé válás legtöbb esetben statisztikai összefüggést mutat az anya *iskolai végzettségével*, és bár a gyakoriság mértékében jelentős különbségek nem mutatkoznak megállapítható, hogy azok a tanulók, akiknek édesanyja érettséginél magasabb végzettséggel rendelkezik gyakrabban válnak elkövetővé, vagy legalábbis nagyobb mértékben vallják azt be. A *családi gazdasági háttér*[4] erősebb magyarázó változónak bizonyul. A súlyosan deprivált helyzetű tanulók kétszer akkora gyakorisággal válnak a konfliktusok kezdeményezőivé, mint a náluk előnyösebb anyagi helyzetben lévő diákok.

1. ábra: Elkövetővé és elszenvedővé válás nem, évfolyam, képzési típus és családi háttér

[4] A kérdőíves vizsgálat során a diákok családi-gazdasági helyzetével kapcsolatos változókból (autóval, számítógéppel, internet-kapcsolattal való rendelkezés, villanyáram kikapcsolásának előfordulása, fűtés pénzhiány miatti kényszerű szüneteltetése) standardizálást követően egy összevont változót hoztunk létre. Az így létrejött folytonos változó alapján a tanulókat három csoportba soroltuk: átlagos helyzetű (jellemzően rendelkeznek autóval, számítógéppel, internet-kapcsolattal, nem fordult elő súlyos anyagi probléma), deprivált helyzetű tanulók (az átlagos helyzetűekhez képest kisebb arányban rendelkeznek számítógéppel és internet-kapcsolattal, autóval relatíve kis részük rendelkezik, súlyos anyagi probléma keveseknél fordul elő) és súlyosan deprivált helyzetűek (az átlagos helyzetűekhez képest kisebb arányban rendelkeznek autóval, nagy többségük nem rendelkezik számítógéppel / internet-kapcsolattal, közel felük súlyos anyagi gondokkal küzd).



AVR 2012

A megkérdezett tanulók mintegy negyedére jellemző, hogy azért nem akar iskolába menni, mert (gyakran vagy ritkán) fél attól, hogy egyik iskolatársa vagy tanára piszkálni fogja. A tanulók mintegy 9%-a csak tanára, 11%-pedig csak iskolatársa piszkálódásától fél. Az iskolatársuk és tanáruk piszkálódásától egyaránt tartó tanulók aránya 5%.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy a diákok ilyen irányú félelmei mennyire alapulnak valós tapasztalatokon, azaz mennyire esik egybe azok tábora, akik gyakran válnak valamely konfliktushelyzet áldozatává és akik úgy nyilatkoztak, hogy gyakran félnek diáktársuk piszkálódásától. Azon diákok 40%-a, akik gyakran érzik úgy, hogy nem akarnak iskolába menni, mert félnek egy diáktársuktól, a potenciális áldozat, azaz a *"nem adok, csak kapok"* kategóriába tartozik. Őket tekinthetjük azoknak, akik áldozattá válásuk miatt lelkileg is a legmegterheltebbek (ők a megkérdezett összes diák 1,3%-át teszik ki). Ugyanakkor a *„nem adok csak kapok"* kategóriába tartozók valamivel több mint háromnegyede soha nem érzi azt, hogy félne iskolába menni diáktársai piszkálódása miatt. A gyakran „félő" diákok mintegy 60%-a az *"adok-kapok"* kategóriába tartozik. Akikkel gyakran előfordul, hogy félnek

valamelyik iskolatársuk piszkálódásától, leggyakrabban gúnyolódásnak és a kiközösítésnek esnek áldozatul. Az egyes konfliktustípusok gyakori elszenvedői között a legnagyobb arányban a csicskáztatás és a kiközösítés áldozatai félnek iskolába menni. A lányok valamivel több mint ötödére jellemző, hogy (gyakran vagy ritkán) fél attól, hogy valamelyik iskolatársa piszkálni, bántani fogja, a fiúk körében ez az arány egytized.

Az áldozattá válás esetében az öt vizsgált konfliktus-szituációból három esetén találtunk statisztikailag szignifikáns különbséget a *nemek között*: a lányok gyakrabban elszenvedői a kiközösítésnek és a lopásnak, míg a fiúk nagyobb arányban válnak fizikai agresszió áldozataivá. A *képzés típusa szerint* két konfliktushelyzet esetén figyelhetünk meg különbséget, a fizikai agresszió és a lopás elszenvedőinek aránya az érettségit nem adó képzéstípusban tanulók körében nagyobb. *Évfolyam* szerint egy konfliktus-szituációban figyelhetők meg különbségek: a gúnyolódást elszenvedők nagyobb arányban fordulnak elő a felsőbb évfolyamokon. A *családi gazdasági háttér* az áldozattá válás esetén is erősen magyarázó változónak bizonyul. Az enyhén és súlyosan depriválthátterű diákok gyakrabban válnak egy-egy konfliktushelyzet elszenvedőivé.

A tanulók közötti konfliktusok észlelése a tanárok és iskolaigazgatók szemszögéből

A kutatásban vizsgált konfliktusok gyakoriságát az iskola szereplői (statisztikailag is erősen szignifikánsan) eltérően látják. Az adatok alapján az iskolai hierarchiában felfelé haladva egyre kevesebb az észlelt konfliktusok száma: mindegyik konfliktus-szituáció előfordulását a diákok észlelik leggyakoribbnak, őket követik a pedagógusok, majd végül az igazgatók. A különbség a viszonylag gyakrabban előforduló ***gúnyolódás*** esetén a legnagyobb, a diákok 59%-a által gyakoriként észlelt eseményt a tanárok 38%-a, az igazgatók 21%-a észleli gyakran előforduló szituációként. További két nagyobb különbség a ***kiközösítés,*** illetve a ***„csicskáztatás”*** vonatkozásában figyelhető meg. E két esetben viszont a tanárok és igazgatók által vélt/észlelt előfordulási arányok immár közelebb állnak egymáshoz. A ***verekedés*** és a ***lopás*** esetén áll a diákok, tanárok és igazgatók észlelése a legközelebb egymáshoz. A lopást a diákok 21%-a, a tanárok 20%-a, az igazgatóknak 10%-a tartja gyakran előforduló eseménynek. A fizikai agressziót a diákok 20%-a látja gyakorinak, a tanárok és igazgatók pedig 13%-a. [5]

[5] Megjegyzendő, hogy egy-egy intézményen belül jelentős különbségek mutatkoznak továbbá a diákok és a pedagógusok észlelései között: a lopást tekintve 50%-os, a gúnyolást tekintve akár 65%-os, a fizikai agresszió

Konfliktusokra adott jellemző válaszok és válaszreakciók, illetve ezek megítélése

Kutatásunk során a diákok és a tanárok különböző konfliktushelyzetekre adott reakcióját is vizsgáltuk. A diákok konfliktusokra adott válaszreakciói betekintést engednek konfliktuskezelési kultúrájukba, a tanárok válaszreakciói pedig információkat adnak arról, hogy a diákok milyen példákat láthatnak maguk körül tanáraik konfliktusrendezése során.

Az interjúk alapján a kisebb konfliktusokat gyakran a pedagógusok is természetesnek találják, azokkal nem is foglalkoznak. Meglátásuk szerint a diákok ezeket gyorsan lerendezik. Van olyan vélekedés, amely szerint bizonyos konfliktusokba nem is szabad beavatkozni, mert a bekéltetéssel az adott helyzetet csak felfújnák, és kicsi az esély, hogy egy, mindkét fél megelégedésével záruló megoldást találjanak, így az eljárással gyakorlatilag több kárt és nagyobb zavart okoznának, mint maga a szituáció.

A tanári beavatkozás a pedagógusok egyéni érzékenységének is függvénye, aki érzékenyebb, több konfliktust tár fel, illetve avatkozik be azok megoldásába, mások kevesebbet érzékelnek, és több esetben gondolják úgy, hogy a diákok dolga azt lerendezni egymás között.

Az interjúk alapján a diák-diák konfliktusok egyik bevett megoldása, hogy a két fél az összezörrenés után nem szól egymáshoz, távolságot tartanak. Ez gyakran a pedagógusok által is támogatott illetve elfogadott megoldási mód. Jártunk olyan intézményben is, ahol a *„távolságtartási végzést”* pedagógus állította ki írásban, és az érintett felek aláírták azt.

Számos esetben a *„ráhagyás”* vagy az *„okos enged”* megoldást választják a diákok, ilyenkor az egyik fél egyszerűen kiszáll a vitából, azt nem folytatja, ráhagyja a másikra.

A kiközösítés folyamatos lelki terror esetén megoldásként megjelenhet az osztálytársak beavatkozása is, amikor a diáktársak próbálják meg féken tartani az elkövetőket, vagy értesítik a tanárokat. A pedagógusoktól való segítségkérés ezekben az esetekben gyakoribb, ugyanakkor a tanárok beavatkozási lehetőségi korlátozottak, hiszen tettenérés hiányában meglehetősen nehéz az esetek bizonyítása, illetve az elszenvedett sérelmek mértékének megítélése. Fontos azt is hangsúlyozni, hogy a lelki terror esetei gyakran rejtve maradnak, és még akkor sincs lehetőség a beavatkozásra, ha a pedagógusnak tudomása van róla, mert az áldozatok, félve a megtorlástól, tagadnak, gyötrőiket védik, kilétüket nem fedik fel, sérelmeiket bagatellizálják.

---

esetén 42%-os, a zaklatás vonatkozásában 50%-os eltérés is tapasztalható a tanár-diák észlelési arányok között intézményenként.

Konfliktusaik megoldásához a diákok csak nagyon kevés esetben kérnek segítséget, így azokról a tanárok gyakran nem is szereznek tudomást. Ennek hátterében egyrészt egyfajta betyárbecsület is meghúzódik, amely szerint nem jó, nem érdemes a hierarchiaszinten felettük állókat is bevonni az esetbe.

A fókuszcsoportos beszélgetések eredményeként kirajzolódó kép szerint a diákokat általában nem érdekli, hogy miként zárult egy-egy nagyobb iskolán belüli, őket nem érintő, konfliktus. Az elmúlt időszak legdurvább konfliktusairól való beszámolók esetén a lezárás volt az egyik legbizonytalanabb rész. Az olyan konfliktusok esetében, amelynek ők is részesei voltak a lezárásnak is inkább passzív résztvevői/elszenvedői semmint aktív irányítói, általában elfogadják azt, ami történek, még akkor is, ha azzal nem értenek egyet. A tanulók általában nem motiváltak a konfliktusok feldolgozásában, nincs maguktól megfogalmazódott igény a konfliktusok konstruktív lezárására. Ha valaki felajánlaná, élnének a lehetőséggel, de maguktól csak ritkán fogalmazódik meg konkrét elképzelés egy konstruktívabb lezárásra.

Az *„úgyis a tanárnak van igaza, a mi véleményünk senkit sem érdekel”* hozzáállás pedig rányomja bélyegét a diák-diák konfliktusok lezárására is, hiszen ha a tanulók nem érzik magukat partnernek a tanárok részéről, azt sem remélik, hogy egy-egy konfliktus esetén partneri elbánásban részesülhetnek, vagy, hogy a lezárási folyamat során különösebben figyelembe vennék a megoldással kapcsolatos igényeiket.

Az iskolai szereplők jellemző konfliktusmegoldásai

A konfliktushelyzetekre adott válaszreakciókat a kérdőívben többféle megközelítéssel vizsgáltuk. Egyrészt rákérdeztünk a diákok és tanárok konfliktusrendezési percepciójára, azaz véleményük szerint intézményükben hogyan reagálnak az iskola szereplői egy-egy konfliktushelyzetre. Kíváncsiak voltunk arra is, hogy az említett megoldási módok közül melyiket tartják helyesnek, majd végül rákérdeztünk a diákok saját egyéni konfliktus-megoldási módszereire is.

A legtöbb **diák** a ***felek (további következmények nélküli) szétválasztását*** (31%), a ***konfliktus figyelmen kívül hagyását (nem történik semmi)*** (22%), majd ***a konfliktus okát megbeszélő megoldást*** (13%) tartja a legjellemzőbb diákreakciónak. A megkérdezett **pedagógusok** is elsősorban (35%) úgy érzékelik, hogy a ***diákok csak szétválasztják a feleket és ezen túlmenően semmi egyebet nem tesznek***, ugyanekkor a diákokhoz képest valamelyest

nagyobb arányban gondolják azt, hogy (***a diákok) megpróbálják megbeszélni a konfliktus okát*** (21%) és kisebb arányban vélik úgy, hogy ***nem történik semmi*** (15%). A tanárok tehát a konstruktív válaszreakciót a diákokhoz képest nagyobb arányban, a passzív, nemtörődöm hozzáállást pedig kisebb arányban tartják jellemzőnek.

A diákok saját egyéni reakciójuk kapcsán a legtöbben úgy vélik, hogy egy konfliktus esetén ***megpróbálják megbeszélni egymással***, hogy mi a gond és megpróbálják megtalálni a legjobb megoldást (55%). Majdnem egyötödük (18%) vallja azt, hogy ***„megküzd" a másikkal,*** 14%-uk pedig inkább ***igyekszik visszahúzódni***.

A kutatás során rákérdeztünk arra is, hogy a diákok hogyan látják tanáraik konfliktusmegoldó reakcióit, valamint megkérdeztük a pedagógusokat is az általuk alkalmazott konfliktuskezelési technikákról. A **diákok** közel egynegyed-egynegyed arányban úgy látják, hogy a tanárok diák-diák konfliktus esetén ***mindkét felet megfegyelmezik,*** illetve ***megpróbálják megbeszélni a konfliktus okát***. További 16%-uk szerint a tanárok ***az igazgató döntésére bízzák a megoldást,*** 14%-uk szerint a tanárok ***megkeresik a hibást és megbüntetik***. 10%-uk úgy véli, hogy a tanárok ***szétválasztják a feleket, de ezen túlmenően nem tesznek semmit,*** 5%-uk szerint pedig ***nem történik semmi,*** azaz a tanárok nem avatkoznak be diákok egymás közötti konfliktusaiba. Ezzel szemben a **tanárok** majdnem kétharmada szerint a ***tanárok megpróbálják a résztvevőkkel megbeszélni a konfliktus okát***, további 14% szerint pedig ***megkeresik a hibást és megbüntetik***, a többi lehetőség egyenkénti említése nem haladja meg a 6%-ot.

Az említett megoldások közül a diákok, a tanárok egyaránt a konfliktus okának megbeszélését tartják legnagyobb arányban helyesnek.

A **diákok** különböző konfliktusrendezési stratégiái közül, a ***probléma intézményvezető bevonásával történő*** megoldását a diákság nagy része még helyesnek tartja. Míg a ***„hibás tanuló" megkeresésével és megbüntetésével*** (tehát a tanulók közötti bíráskodással) záruló megoldást az ezt említő diákok háromnegyede tartja elfogadhatónak, addig ezzel a tanároknak csak kevesebb mint fele ért egyet.

A tanári válaszreakciók közül a diákok a „hibás" megkeresését és megbüntetését (87%), illetve a megoldás igazgatói hatáskörbe való „delegálását" (83%) is viszonylag nagy arányban elfogadják. A probléma igazgató általi megoldását a tanárok 79%-a, a „hibás tanulót" megkereső és megbüntető megoldást a tanárok 78%-a, tartja a tanárok részéről helyes lépésnek. A ***mindkét felet megfegyelmező*** megoldást a tanulók és tanárok azonos

mértékben (61%, illetve 60%) tartják megfelelőnek.

A problémát igazából nem megoldó válaszreakciót – érkezzen az akár a diákok, akár a tanárok oldaláról – (***csak szétválasztják a feleket / nem történik semmi***) a tanulók valamivel több mint 40%-ban, a tanárok pedig egyharmad arányban látják jó megoldásnak.

Mind a diákok, mind pedig a tanárok részéről gyakori lépés az osztályfőnök konfliktusrendezésbe történő bevonása. Az osztályfőnök szerepe a békítésben kiemelkedő, ő az aki az osztályon belüli negatív folyamatokat legjobban érzékeli, gyakran a diák-diák konfliktusokat érzékelő pedagógusok is az osztályfőnöknek szólnak. A mélyebb konfliktusok esetén mindenképpen kulcsfigura, általában ő az aki leül az érintett felekkel beszélgetni, vagy az egész osztály bevonásával kezeli a problémát. Az osztályfőnökök szerepe kiemelkedő a diákok személyes problémáinak megoldásakor is.

Összegzés

Írásunkban kvaliatív és kvantitatív módszerekkel gyűjtött adatok elemzésre révén a diákok közötti iskolai konfliktusok fő típusait, az egyes konfliktus-típusok gyakoriságát, illetve a konfliktus-helyzetre adott jellemző válaszreakciókat és azok megítélését vizsgáltuk.

A vizsgált konfliktusok közül a **leggyakrabban** a gúnyolódás fordul elő, ezt követi a kiközösítés, „csicskáztatás", fizikai agresszió, végül pedig a lopás.

Az elszenvedés aránya minden esetben nagyobb az elkövetés arányánál, ennél viszont lényegesebb az elkövetés és elszenvedés arányának háttérváltozók szerinti eloszlása. Szignifikáns összefüggések az elkövetést tekintve nem és képzési típus, az elszenvedést tekintve pedig képzési típus és családi a háttér (anya legmagasabb iskolai végzettsége) szerint figyelhetők meg. A családi gazdasági helyzet pedig mind az elkövetés, mind pedig az elszenvedés gyakoriságával szignifikáns összefüggést mutat.

A diákok felére az jellemző, hogy olykor konfliktust **okozóként** involválódik, olykor pedig egy konfliktus elszenvedője; 13-13% körüli azok aránya, akik rendszerint semmilyen módon nem érintettek a vizsgált konfliktusok-szituációkban, illetve akik konfliktus-generálók, viszont egyetlen szituációnak sem válnak a szenvedőalanyaivá; a diákok mintegy ötöde pedig csak elszenvedője a különböző konfliktus-helyzeteknek.

A **különböző konfliktus-helyzetek előfordulási gyakoriságát** a tanulók, tanárok, illetve igazgatók eltérően észlelik: minden egyes említett konfliktus-típust a diákok észlelik

legnagyobb gyakorisággal, őket követik a pedagógusok, majd az iskolaigazgatók.

A diákok részéről, **egy diákok közötti konfliktus-szituációra (verekedés/vita) adott válaszreakciók** közül egyrészt a felek szétválasztása, másrészt a szituáció ignorálása a jellemző; a tanárok a diákokhoz képest lényegesen magasabb arányban vélik azt, hogy a diákok jellemző válaszreakciója egyrészt a konfliktus okának megbeszélése, másrészt pedig a felek szétválasztása.

Egy diákok közötti konfliktus esetén a diákok fele szerint az jellemző, hogy a tanárok vagy mindkét felet megfegyelmezik, vagy megbeszélik a konfliktus okát ezzel szemben a tanárok, inkább úgy látják, hogy alapvetően az utóbbi megoldás érvényesül.

A diákok háromnegyede (a tanárok és igazgatók nagy része) ért egyet a tanárok válaszlépéseivel, a diákok válaszlépéseit a tanulók és a tanárok is egyaránt kisebb arányban fogadják el.

A diákok több mint fele arra törekszik, hogy megpróbálja megbeszélni a konfliktus okát, **segítséget viszonylag kevesen kérnek** (ld. a fókuszcsoportos eredményeket), jellemzőbb ennél, hogy inkább *„megküzdenek”* egymással, vagy visszahúzódnak és igyekeznek elkerülni a különböző konfliktusszituációkat.

Az interjúk során a pedagógusok nagy része nyilatkozott arról, vagy értett vele egyet, hogy a diákok a diákok között konfliktusok hátterében gyakran egyfajta **szocializációs deficit** húzódik meg fő okként (vö. Vajda 1999). E szerint a tanulók a családi szocializáció során nem sajátítják el az alapvető közösségi és intézményi viselkedési normákat, ez pedig óhatatlanul konfliktusokhoz vezet.

Ezt a hiányosságot az iskola akkor tudja a leghatékonyabban kezelni, ha a nevelőtestületben különböző **segítő foglalkozású szakemberek** (pszichológus, szociális munkás, ifjúságvédelmi szakember stb.) nagyobb arányban helyet kaphatnak.

A **konfliktusok rendezésénél fontosabb lenne azok megelőzése**, ha egy-egy konfliktust követ is egyeztető tárgyalás, mediáció (ez általában csak a súlyosabbaknál jellemző) nem minden diák vesz részt rajta, tehát az üzenete sokkal lassabban, kevésbé hatékonyan jut el a tanulókhoz, ezzel szemben, ha ez a téma az oktatás során is előkerül, és a mindennapi gyakorlatban is többször találkoznak vele sokkal hatékonyabban épülhet be az iskolai közösség cselekvési kultúrájába.

Speciális tantárgyak (pl. önismeret, kommunikáció) lehetőséget teremtenek a konfliktuskezelés megismertetésének, tudatosításának, ami beépülhet a diákok

konfliktusokról való gondolkodásába, konfliktuskezelési kultúrájába.

Szintén hatással van a diákok konfliktusokhoz fűződő hozzáállására, a rendszeresen tapasztalt következetes és határozott fellépés, egy konfliktusok esetén látható, működő, megtapasztalható cselekvési rend, konfliktuskezelési koncepció megléte.

Irodalom:

Vajda Zsuzsa (1999) Ni van a gyerekek és fiatalok agresszivitásának hátterében? Educatio 1999 – 4. Oktatáskutató Intézet.pp 694-701.