

Szóke-Milinte Enikő, *Konfliktuskezelés és pedagógusmesterség* (Budapest: OPKM, 2006)

Az OPKM kiadásában 2006-ban jelent meg Szóke-Milinte Enikő: Konfliktuskezelés és pedagógusmesterség című munkája, amely nemcsak téma-választásával, de a konfliktuskezelés újszerű megközelítésével is méltán tekinthető a konfliktuspedagógiai szakirodalom értékes, a további kutatásokhoz biztos támpontot nyújtó szakkönyvének.

A címválasztás pontosan tükrözi a szerző elképzeléseit a pedagógusok közötti eredményes konfliktuskezelés szerepéről, fontosságáról a pedagógiai munkában: egy pedagógus csak akkor viselkedhet következetesen, magabiztosan a diákokkal kialakult konfliktushelyzetekben, ha az emberi kapcsolataiban is magabiztosan, megalapozott tudással kezeli a feszültségeket. A szerző a konfliktuskezelést a pedagógusi tudás szerves részének tekinti, amely nemcsak korszerű pedagógiai, pszichológiai tudáselemeket foglal magában, hanem olyan pedagógusi személyiségtulajdonságokat is, mint a feltétel nélküli elfogadás, az empátia, vagy kongruens pedagógusi magatartás, ami alapját képezi az eredményes konfliktusmegoldásnak is. A pedagógus felelőssége többretegű, véli a szerző már a bevezetőben, hiszen a pedagóguscsoportokban kialakuló feszültségek kezelésének sajátosságai nemcsak a pedagógusok mentálhigiénéje szempontjából válnak fontossá, hanem sajátos szocializációs funkciót

is betöltenek, ezen közösségek ugyanis sajátos kultúrájukkal, magatartási módzataikkal mintát nyújtanak a gyerekek számára is. Nem utolsósorban az iskola szervezeti kultúrájának alakulása szempontjából sem elhanyagolható az a mód, ahogyan az iskola pedagógusai kezelik személyes problémáikat.

A könyv második fejezete részletes betekintést nyújt a konfliktus szakirodalmába, bemutatva a külföldi és hazai szakértők konfliktusértelmezéseit, sajátos megközelítéseit. A szerző nem titkolt célja, hogy továbblépjen a szakirodalomban fellelhető elméleti modelleken, amelyek önmagukban nem elegendők az eredményes konfliktuskezeléshez, és egy olyan elméleti-gyakorlati modell kidolgozására tesz kísérletet, amely újraértelmezi nemcsak a konfliktus, de a konfliktuskezelés fogalmait is. A szerző kutatásai során arra a megállapításra jutott, hogy a kommunikációnak, mint kompetenciának, döntő szerepe van a konfliktuskezelésben, ezért a konfliktuskezelés fejlesztése elsősorban a kommunikációs kompetencia fejlesztésével érhető el a leginkább.

A harmadik fejezetben a konfliktusok elemzésében, kutatásában a szerző újabb szempontot érvényesít: az iskola szervezeti kultúrájának hatását kutatja a pedagógusok között kialakuló konfliktusokra. Az iskola és a pedagóguscsoportok szociálpszichológiai szempontú bemutatása után részletes beszámolót olvashatunk egy felmérésről is, amelynek célja a pedagógusok közötti konfliktusok természetének és iskolai szervezetben való előfor-

dulásának feltárása volt. A felmérés eredményei közül talán érdemes kiemelni a következőket: a pedagógusok hajlamosabbak a diákokkal kialakult problémáikban demokratikusabb megoldásokat alkalmazni, míg egyenrangú partnerekkel, vagy alacsonyabb státuszban a minimális hatékonyságú módszereket alkalmazzák a leginkább. A demokratikus személyiségjegyek még nem garantálják a hatékony problémamegoldó stratégiák használatát, a megnyilvánulásokat sokkal inkább a helyzet sajátosságai, illetve a partner jellemzői befolyásolják. Az eredmények függvényében felmerül a különböző konfliktuskezelő tréningek, fejlesztő programok hatékonyságának kérdése is.

A szakirodalom alapos elemzése és a többéves, pedagógusokkal végzett munka alapján a szerző újraértelmezi a konfliktus fogalmának, fejlesztésének lehetőségeit: a személyközi konfliktushelyzeteket kommunikációs helyzetként értelmezi, amelynek következtében a konfliktuskezelés is kommunikációs folyamatként tekinthető. Az új koncepció részletes bemutatására a negyedik fejezetben kerül sor. A sajátos elméleti-gyakorlati rendszer kidolgozásához a Nagy József által kidolgozott kompetencia-modell szolgál alapul, ebben központi szerepet kap a kommunikációs kompetencia, amely „a személyiség önállósult kompetenciája, mely rendelkezik általában a kompetenciákra érvényes szerkezettel: képességekből, motivációs képződeményekből és affektív apparátusból szerveződik, és a tudat koordinációja

alatt áll”. Az új, integráló szempont következtében nemcsak terminológiai pontosítással él a szerző, hanem a konfliktuskezelés fejlesztésének elvi-gyakorlati kérdéseit is újraértelmezi. Ennek következtében úgy véli, hogy az eredményes konfliktuskezelés személyiségbeli feltételrendszerének a kommunikációs kompetenciát kell tekinteni, a fejlesztés célja tehát a kommunikációs kompetencia elemeinek a fejlesztése. A konfliktuskezelésre többlépcsős kommunikációs folyamatként tekint, amelynek során a felek a feszültség észlelésétől, annak feldolgozásán keresztül eljutnak egy olyan végkifejletig, melyben a körülményekhez képest maximálisan érvényesítik érdekeiket, a folyamat során azonban személyiségük is fejlődik.

A szerző nem áll meg az elméleti modell elkészítésénél, hanem kidolgoz egy kommunikációs készségeket fejlesztő programot is, melynek alkalmazásával feltételezi, hogy a pedagógusok körében fejleszti a konfliktuskezelési tudatosságot és asszertív konfliktuskezelést. A program bemutatásáról, a kísérlet részleteiről, valamint az eredményekről az ötödik fejezetben olvashatunk. A csoportközegben megvalósuló feladatok célzottan a fejlesztendő kommunikációs készségekre irányultak, csoportosításuk pedig követi a konfliktuskezelés kommunikációs megközelítésből adódó sajátos lépéseit (érdekelemzés-helyzetelemzés, kontaktuskezelés, rangsorképzés, az erőviszonyok tisztázása, a konfliktuselemzés-problémaelemzés, érdekérvényesítés és a tanuláshoz-összegzés).

A fejlesztő gyakorlatok részletes leírásával már találkozhattunk a szerző korábban megjelent könyvében (Szőke-Milinte Enikő: A kommunikációs kompetencia fejlesztése. Az általános kommunikációs készségek fejlesztésének elmélete és gyakorlata, 2005), ennek következtében ezek részletes bemutatására ebben a könyvben nem került sor. A kísérlet eredményeit azonban részletesen bemutatja a szerző: az adatok alapján a fejlesztő program a célzott kommunikációs készségek területén szignifikáns fejlődést eredményezett. További kérdésként fogalmazódik meg, hogy a jelentős fejlődés milyen hatással van a pedagógusok konfliktuskezelő viselkedésére. Az eredmények összetett képet mutatnak: a program pozitív hatással volt a pedagógusok asszertív konfliktuskezelésére, a konfliktushelyzetek kommunikációs szempontú elemzésére illetve megoldására, nagyobb lett a hajlandóság a partner személyének, szempontjainak a figyelembevételére, valamint az aktív megoldáskeresésre is. A program nem tudta egyértelműen leépíteni a kevésbé célszerű konfliktusmegoldási módozatokat, azonban a már kialakult és megszilárdult viselkedéselemek leépítése 60 órában merész vállalkozásnak tűnik.

Míg a pedagógusképzésben, továbbképzésben is méltó helyet foglalt el a konfliktusok eredményes megoldásához szükséges készségek kialakítása, gyakorlása, addig a pedagógusok között kialakuló konfliktusokkal maga a konfliktuspedagógiai szakirodalom is keveset foglalkozik, a pedagógusok

konfliktuskezelési kultúrájának fejlesztésére pedig alig találunk utalást. Szőke-Milinte Enikő munkája méltán tekinthető hiánypótlónak e területen, a konfliktusok és a konfliktuskezelés értelmezésében alkalmazott kommunikációs szempont, a kidolgozott elméleti rendszer új lendületet hozhat a konfliktusok kutatásának területén, a felmérések eredményei pedig hozzájárulhatnak a pedagógusok közötti kapcsolatok alaposabb megismeréséhez, körvonalazásához. A szerző munkásságának, és egyben a könyv nagy érdeme, hogy a konfliktusok kezelésének újabb szempontú megközelítésével, egy pontosan körvonalazott fejlesztési terület és alaposan kidolgozott feladatrendszer segítségével hatékonyan járul hozzá a pedagógusok konfliktuskezelési kultúrájának alakításához, segítséget nyújtva a pedagógusnak oktató-nevelő munkájának eredményesebb megvalósításában. A könyv és a fejlesztő programban alkalmazott feladatok gyűjteményét tartalmazó korábbi kiadvány hasznos olvasmány és egyben módszertani útmutató lehet a pedagógusképzésben, továbbképzésben dolgozó szakemberek számára.

KOVÁCS ZSUZSA

**Fehér Katalin, „Neveljünk polgárokat!” Nyilvánosság és nevelés a reformkorban (Budapest: OPKM, 2006)**

„Neveljünk polgárokat, s azután tegyük őket boldogokká...” – ezzel az Eötvös Józseftől 1831-ből származó