

Thomas Gordon vereségmentes konfliktuskezelési módszerének alkalmazása a gyakorlatban

Thomas Gordon hatlépéses vereségmentes módszerének rövid összefoglalása után annak lehetséges alkalmazását kívánom bemutatni. Azt vizsgálom, hogy a humanisztikus pszichológia és a pragmatikus filozófia közös gyakorlati modellje, amelyet többek között Gordon írt le és mutatott be könyveiben, vajon hogyan működik kollégiumi pedagógiai környezetben.

Kulcsszavak: vereségmentes módszer, én-közlés, értő figyelem, kollégiumi gyakorlat

Alapvető megközelítések

Thomas Gordon amerikai pszichológus Carl Rogers humanisztikus pszichológiája és a John Dewey-féle hat lépéses problémamegoldó folyamatának felhasználásával dolgozta ki módszerét, melyet a konfliktusmegoldás vereségmentes módszerének nevezett el.

Thomas Gordon számos könyvet írt, melyekben a kommunikáció, a nevelés problémáival foglalkozik. Jelen írás – *A tanári hatékonyság fejlesztése*. A T.E.T. módszer címet viselő könyv segítségével készült, felhasználva a könyvben ismertetett hat lépéses módszert, átültetve a saját pedagógiai gyakorlatomba.

Kollégiumi nevelőként a konfliktuskezelés a mindennapok velejárója. A gyerekek a hét nagy részét itt töltik, így az összezártság miatt is több lehetőség adódik konfliktusok kialakulására, mint az iskolában.

A tanulócsoporthoz 14-20 éves kor közötti fiatalok vannak, tehát a serdülőkor szinte minden fázisa képviselteti magát. Ez a korszak egy konfliktusokkal teli életszakasz, melynek során meg kell élni a szülőkről való leválást, ezzel párhuzamosan a hozzájuk való ragaszkodást, az identitáskeresés nagyon nehéz útját. A krízishelyzeteket mindenkinek meg kell élnie ahhoz, hogy felnőtt korára harmonikus személyiségű ember lehessen.

A pubertás a gyerekeknek, a szülőknek, tanároknak is egy harcokkal, konfliktusokkal teli időszak.

Az életkori sajátosságoknak megfelelően mindennaposak a szabályok elleni apró lázadások, azok megkérdőjelezése, egymás, és adott esetben a nevelők kéréseinek kritikai szemléletű értékelése. Ebben az életkorban a hatalmi szó nem célravezető, mivel minden szabályt, korlátozást a saját maguk ellen való támadásnak vélnek, ezért az észérvekkel való meggyőzés, a közös kompromisszum keresése célravezetőbbnek mutatkozik. Sok tényező befolyásolja az adott konfliktushelyzet kimenetelét, mint az adott pillanatban lévő életkori, pszichikai folyamatok. Aki serdülőkkel foglalkozik, az tudja, hogy bármilyen, általunk talán kicsinek vélt probléma is egy adott élethelyzetben puskaporos hordóra emlékeztető reakciókat válthat ki. Egy félre hallott megjegyzés, egy félreértelmezett gesztus, néha még egy rosszallónak tűnő pillantás is hatalmas veszekedések kiindulása lehet.

Pontosan érzékelteti ezeknek a fiataloknak a reakcióit a felnőttek általi kritikai megjegyzések, vagy az általunk jobbító szándékúnak vélt tanácsok esetén:

„Túl sokszor mondják nekem, mennyire rossz és megbízhatatlan vagyok, milyen buta ötleteim vannak. Ezért még több olyan dolgot csinálok, ami nem tetszik nekik. Ha már úgyis azt hiszik, hogy rossz és ostoba vagyok, akkor folytathatok is mindent ugyanúgy. Olyan mindegy!” (GORDON, 1994: 66)

Gordon szerint a kommunikációs gátak, vagy közléssorompók azok, melyek gátolják a gyerekekkel való hatékony kommunikációt konfliktushelyzetekben. Ilyenek pl. a parancsolás, utasítás, fenyegetés, kioktatás, bírálathatás, kritizálás, stb. (GORDON, 1994.) Ezek helyett azt tanácsolja, hogy használjuk az elfogadás nyelvét, mely a hatékony kommunikáció egyik alapvető feltétele.

„A másik elfogadása olyannak, amilyen, fontos tényező egy olyan kapcsolatban, melyben a másik ember tud fejlődni, konstruktív változásokat létrehozni, megtanulni a problémamegoldást, megőrizni lelki egészségét, eredményessé és kreatívabbá válni és lehetőségeit kiterjeszteni.” (GORDON, 1994: 65)

A fenti megfogalmazásban benne van minden, ami a nevelés és oktatás során elvárás kellene, hogy legyen a pedagógusok mindennapi munkáját illetően.

Több évtizedes pedagógiai gyakorlatom során sokféle konfliktuskezelési módszerrel ismerkedtem meg, és használom azokat a napi munkám során.

Nem fedné a valóságot, ha azt mondanám, hogy mindig, minden helyzetet úgy tudtam kezelni, hogy mindenki érdeksérelem nélkül kerüljön ki a konfliktusból. A problémahelyzetek megoldása során mindig kompromisszumokat kell kötni annak érdekében, hogy a megfelelő megoldást meg tudjuk találni.

Az egyik módszer, mely a kompromisszumos megoldást segíti elő, *Gordon* hat lépésből álló módszerének alkalmazása, avagy a vereségmentes módszer. Ennek használhatósága abban rejlik, hogy nincs egyértelmű győztes, vagy vesztes, hanem az ésszerűen meghozott kompromisszumok segítségével úgy oldjuk meg a kialakult konfliktusokat, hogy senkiben sem kelti a vereség érzését.

Mi is az a konfliktus? *Thomas Gordon* a következőképpen fogalmazza meg: „Az emberi kapcsolatokról alkotott modellünkben akkor beszélünk konfliktusról, amikor harcokra és összeütközésekre kerül sor két (vagy több) ember között olyankor, amikor a; viselkedésük akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését; vagy b; amikor értékrendjük különböző.” (GORDON, 1994: 179) *Gordon* szerint a konfliktusok egy része elkerülhetetlen, illetve szükséges velejárója az emberi kommunikációnak: „a konfliktusok minden emberi kapcsolat szerves részét képezik: se nem „jó”, sem nem „rosszak” (GORDON, 1994: 179).

Az élet minden területén konfliktushelyzetekkel kerülünk szembe, de a megoldási módok tekintetében több variációt is használhatunk. Az általánosan használt módok az egyik fél veszteségével, a másik fél nyereségével végződnek, általában valamelyik fél hatalmi pozíciója miatt.

Gordon módszere nem a hatalomra, hanem az együttműködésre helyezi a hangsúlyt, a problémákat demokratikus úton kívánja megoldani azáltal, hogy egyik fél se sérüljön, együtt hozzák meg a közösen kialakított kompromisszumos megoldást.

A vereségmentes módszer lépései

1. lépés – A probléma (konfliktus) meghatározása

Ebben a fázisban nagyon fontos, hogy meg tudjuk nyerni a másik felet egy problémamegoldó beszélgetésre. Az adott konfliktust minden esetben világosan és érthetően kell megfogalmazni, kerülve a másik felet hibáztató közléseket, helyette „én-üzenet” formájában közöljük a problémát. „A problémákat (teljesítetlen igényeinket) ismertessük, ne pedig az általunk kívánt megoldást.” (GORDON, 1994: 222) Továbbá törekedjünk az értő figyelem eszközeit alkalmazni, hogy a másik fél is kifejtse, megfogalmazhassa a problémáját.

2. lépés – A lehetséges megoldások keresése

Ebben a fázisban az a hangsúlyos, hogy közösen gyűjtjük a megoldási javaslatokat, melyeket egyenrangúnak tekintünk, tehát nincs jó vagy rossz javaslat.

3. lépés – A megoldások értékelése

Ebben a lépésben az eddig felmerült javaslatok közül bármelyik fél indoklás nélkül kihúzhat bármennyit a felvetések közül.

4. lépés – A legjobb megoldás kiválasztása (döntéshozatal)

Ebben a szakaszban közösen kell dönteni a még fennmaradt megoldási módok közül arról, amelyek mindkét fél számára elfogadhatók, és betarthatók.

5. lépés – A döntés végrehajtási módjának meghatározása

Ha eddig eljutottunk, akkor közösen kell kidolgozni a részleteket, hogy miként valósítható meg a választott megoldás. El kell dönteni, hogy kinek mi a feladata, ki fogja ellenőrizni, és hogyan.

6. lépés – A megoldás sikerességének utólagos értékelése

Ez elengedhetetlen lépése a módszernek függetlenül attól, hogy sikeres vagy sikertelen volt a probléma megoldás. A konfliktusban érintett közösségnek fontos arra reflektálnia, hogy a közösen választott megoldásokkal, milyen eredményt értek el.

Amennyiben nem sikerül túljutni valamelyik lépésen, akkor minden esetben vissza kell lépni az előző fázishoz, újra kell értékelni a javaslatokat, vagy ha a javaslatok egyike sem felel meg, akkor visszalépni az ötletelés szakaszába, további megoldási javaslatokért. Olyan is előfordulhat, hogy nem jönnek újabb ötletek, ilyenkor célszerű a problémára koncentrálni újra, s még pontosabban meghatározni, őszintébben feltárni, esetleg részproblémákra bontani, mindenestre újraindítani a probléma-artikuláció folyamatát. Újra és újra végig kell menni a lépéseken mindaddig, amíg kompromiszumra nem jutunk.

Kísérlet az alkalmazásra

A következőkben egy konfliktushelyzetnek a gordonai módszerre épülő megoldási módját szeretném bemutatni. A napi munkám során a legtöbb konfliktus abból adódik, hogy a kötelező szilenciumi foglalkozásokról általában elkésik néhány tanuló, így zavarják azokat, akik már hozzáláttak a leckéhez, illetve a szilencium elején történő közös megbeszélésről, mely a nap történéseiről szóló egyéni beszámolókat tartalmazza. Ezt a megbeszélést nagyon fontosnak tartom a közösségalkotás szempontjából, hiszen ezek a kötetlen beszélge-

tések feltárhatnak olyan egyéni sajátosságokat, problémákat, melyek segítik egymás megismerését, a közösség alakulásának szempontjából.

1. lépés – A probléma (konfliktus) meghatározása

A konfliktust úgy fogalmaztam meg, én-közlést alkalmazva (TORNAI, 2015), hogy engem nagyon zavar az a tény, hogy nem mindenki tartja be a szabályokat, melyek a szilenciumi foglalkozások kezdetére vonatkoznak, s ez akadályoz abban, hogy az eltervezett feladatokat közösen elvégezzük. Ennek a konfliktusnak a megoldása érdekében javaslattal éltem, miszerint fogalmazzunk meg közösen olyan elfogadható alternatívákat, melyek az adott helyzet megoldását jelenthetnék.

A tanulók szívesen fogadták a javaslatot, mert őket is zavarják a késve érkezők, így örömmel vettek részt a megoldási javaslatok megfogalmazásában.

2. lépés – A lehetséges megoldások keresése

A következő megoldási javaslatok merültek fel:

- aki késik, marad még egy pótszilenciumi foglalkozáson
- a késve érkező ne mehessen ki szünetre
- többszöri késés esetén kimenő megvonása határozott időre
- amennyit késik, annak az időnek a dupláját kell benn tölteni a szilenciumi teremben
- ahányszor elkésik, annyi napi kimenő megvonása

3. lépés – A megoldások értékelése

Ebben a fázisban mindenki indoklás nélkül kihúzhat egy javaslatot a felmerültek közül. Mivel a kollégiumban a legfontosabb dolog a kimenő kérdése, ezért az ezzel kapcsolatos felvetések kerültek először megvételre. Mivel demokratikus módon mindenkinek van vétő joga, én például azt a pontot vétőztam meg, hogy ne mehessen szünetre, aki késik, hiszen pihenőre, mozgásra nagy szüksége van egy fejlődő szervezetnek.

4. lépés – A legjobb megoldás kiválasztása (döntéshozatal)

Végül egy javaslat maradt fenn a táblán, hogy a késés dupláját kell benn tölteni a teremben. Ez a megoldási javaslat mindenki számára elfogadhatónak tűnt, így ebben állapodtunk meg.

5. lépés – A döntés végrehajtási módjának meghatározása

A közösen kialakított kompromisszum elfogadása után abban kellett döntenem, hogy ki fogja ellenőrizni a késéseket. Abban maradtunk, hogy ez az én feladatom lesz, hiszen én mindig beérek időben, tehát tudom ellenőrizni a diákokat.

6. lépés – A megoldás sikerességének utólagos értékelése.

Ez a fajta konfliktus megoldási mód megfelelő módon működik a csoportban. Mióta e szerint dolgozunk, elenyésző számban késnek a tanulók, sőt, még az ellenőrzésükről sem nekem kell gondoskodnom, hiszen mindenki figyeli a többi tanulót, így ők is figyelmeztetik a késésekre, és a közösen megalkotott szabály betartására.

Úgy gondolom, hogy ezzel a módszerrel hatékonyan lehet megoldani a felmerülő konfliktusokat anélkül, hogy bárki is büntetésnek vélné, hiszen közösen egyeztünk meg a felállítandó szabályban, amit mindenki a sajátjának érez.

Nem állítom, hogy nem fordul elő késés, de már egyre kevesebb alkalommal, hiszen a többiek is nagyon szigorúan megkövetelik a szabály betartását, miszerint a késés dupláját kell még a szilenciumi teremben tölteni.

Az alkalmazott módszer azért is bizonyult hatékonynak, mert a kollégiumi csoportfoglalkozásokon általában kooperatív tanulásszervezési módokat alkalmazok (ARATÓ –

VARGA, 2012), így az együttműködés, a kompromisszumok keresése nem volt újdonság számukra.

Hivatkozások

ARATÓ Ferenc – VARGA Aranka (2012): *Együtt tanulók kézikönyve. Bevezetés a kooperatív tanulás-szervezés rejtelseibe*. Mozaik Kiadó, Szeged.

DEWEY, John (1912): *Iskola és társadalom*. Lampel Róbert Kiadó, Budapest.

GORDON, Thomas (1994): *A tanári hatékonyság fejlesztése. A T.E.T. módszer*, Studium Effektive. Budapest.

KAGAN, Spencer (2001): *Kooperatív tanulás*. Önkonet. Budapest.

ROGERS, Carl R.(2006): *Valakivé válni – A személyiség születése*. Edge 2000. Kiadó, Budapest.

TORNAI Katinka (2015): „Gordonka”. In *Autonómia és Felelősség*. I. évf. 1. szám 59-67.