

## „Én azt tapasztalom, hogy ott tudják alkalmazni az alternatív vitarendezést, ahol van egy tanári közösség.”

Néhány évvel ezelőtt a budapesti Blaha Lujza téren a tömegközlekedési eszközökre várakozó utasokat egy 10 év körüli gyermek napokon keresztül zaklatta, egyeseket pedig inzultált. A rendőrség minden nap megjelent a helyszínen és a gyermeket bevitte a kerületi őrszobára, ahonnan hamarosan kiengedték. Ez a helyzet több napon keresztül megismétlődött, míg végül megkeresték a gyermek szüleit – akik határon túliak voltak –, és a gyermeket hosszas egyeztetést követően a hatóságok hazaszállították. Az eseményekre a média is felfigyelt. Fő műsoridőben az érintettek egy részét (járókelőket, gyermekvédelmi és hatósági szakembereket, pedagógusokat) megszólaltatták. Az interjúkból és a következő hetekben több alkalommal bemutatott, iskolákban készült összeállításokból kiderült, hogy az iskolák egy részében az agressziót illetően szinte mindennapos jelenségről van szó. A témával kapcsolatos kutatások igyekeztek e jelenség okaira (is) rámutatni. Számos javaslat és ötlet született az iskolai agresszió visszaszorítására. Ilyen volt az is, amely a konfliktusok megelőzésére, illetve kezelésére alternatív megoldásokat, például mediációs szakemberek bevonását javasolta. Ezért előtérbe került, mint egy lehetőség, az úgynevezett alternatív vitarendezés is, mint olyan módszer, amelyet számos országban már sikerrel alkalmaznak. A pedagógusok felkészítését e módszer alkalmazására egy projekt keretében az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézetben kezdték meg több évvel ezelőtt. A projektben szerzett tapasztalatokról beszélgettünk az ÚPSZ szerkesztőségében Szabóné Bánfalvi Katalinnal, Hunyadi Krisztinával, dr. Juhász Évával, Kovács Piroskával, Szikolai Ritával, Molnár Hedviggel, dr. Vörösmarty-Molnár Dórával és Voglné Nagy Zsuzsával, mint olyan szakemberekkel, akik az OFI alkalmazásában részt vettek számos tréning keretében a pedagógusok képzésében. A beszélgetést Mayer József, az ÚPSZ főszerkesztője vezette.

M.J.: Látnak-e esélyt arra, hogy ha az alternatív vitarendezés mint módszer, egyrészt elterjed az iskolák között, másrészt beépül az intézmények konfliktust megelőző/kezelő/megoldó gyakorlatába, akkor hatása nyomán, ha nem is szűnik meg ez a jelenség az iskolák világában, de számottevő mértékben visszaszorulhat? Mi fog mindebből közvetítődni a tanulók és pedagógusok felé, és nem utolsósorban a szülők számára?

SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN: Azt gondolom, hogy ez sem egy csodaszer. Abban viszont hiszek, hogy minden iskolának magának kell a megfelelő, helyben jól alkalmazható módszert megtalálni a konfliktusok kezelésére. Azt tartanám nagyon fontosnak azzal kapcsolatban,

amit kérdezett, hogy ha ez a módszer elterjed, akkor arra is lesz esély, hogy a gyermekek megtanulhatnak erőszakmentesen kommunikálni, és ez igaz a felnőttekre is.

HUNYADI KRISZTINA: Ami nagyon fontos ezen a területen, hogy az iskolai erőszak, illetve normaszegés esetében eddig alkalmazott, többnyire büntető/megtorló szemléletű felfogás mellé felzárkózott és dinamikusan terjed a helyreállító szemléletű vitarendezés. Akik megismerik és kipróbálják a mediációs és resztoratív (helyreállító) technikákat, rövid időn belül tapasztalhatják annak hatékonyságát. Az iskolai vitarendezésben eddig két fókusz volt. A normaszegést, az iskolai agresszivitást eddig is kezelték, többnyire büntetéssel, például fegyelmevel. Ennek célja, büntetés és prevenció, vagyis a szabályszegésre határozott válasz szülessen, illetve további hasonló cselekedetet akadályozzanak meg. A hagyományos megoldások a mai generációnál kevésbé hatékonyak, hiszen a vágyott célt – az erőszakmentes iskolák kialakítását – nem sikerül elérni. Ennek az egyik oka az, hogy a retributív (megtorló) megoldásoknak – szinte függetlenül a szereplőktől – többnyire nem voltak, nem lehettek nyertesei, ezért a prevenciók jelleg sem érvényesülhetett, maximum csak rövid ideig – amíg a büntetés hatása tart. További problémát jelentett az is, hogy a konfliktusban sérült emberi kapcsolatok helyreállítására nem, vagy csak nagyon csekély remény mutatkozott. Hiszem, hogy a kapcsolatok reorganizálása – mely a helyreállító folyamat fontos része – kiemelkedő jelentőségű az iskolai normaszegés vagy konfliktus esetében. A helyreállító szemlélet kihangsúlyozza a kárrendezés során az érintettek érzelmi szükségleteit, érdekeit, hiszen a konfliktusban sérült kapcsolatok helyreállításának hiánya feszültséget tart fenn és a ki nem elégített érzelmi szükségletek újabb konfliktushelyzetet teremtenek meg. Erre adhatnak megoldást az alternatív technikák, a valódi szükségletek mentén megfogalmazódó megállapodások kialakításának lehetőségével.

JUHÁSZ ÉVA: Én a prevenciónak vagy a proaktivitásnak vagyok a híve. Ha az iskolákban megtanulnak mediációs eszközökkel konfliktust kezelni, ami nem tűnik lehetetlen dolognak, akkor eljuthatunk oda, hogy egy konfliktusra ne agresszióval válaszoljanak. Nyilván ezen a területen előrébb kell lépni, ami egyfajta szemléletváltást követel meg, elsősorban a pedagógusoktól. Ezt egyébként a tréningeken a pedagógusok is megfogalmazták, mondván, hogy „ezeknek a módszereknek az alkalmazása kapcsán egészen másképpen kell gondolkodniuk”. Ezt az újfajta gondolkodásmódot kell átvenni a gyermekek felé is, ami szinten nem tűnik könnyű feladatnak.

*Ezzel egyetérthetünk, mert a konfliktusok nem csak a tanórákon keletkeznek...*

JUHÁSZ ÉVA: Természetesen. Sok esetben tanórán kívül, akár a kollégiumokban, vagy a szülők és a pedagógusok között, és arra is van elég sok példánk, hogy az intézmény fenntartója szintén részesévé válhat ezeknek a nem könnyen kezelhető helyzeteknek.

KOVÁCS PIROSKA: A kérdés kapcsán nekem egy friss élmény jutott az eszembe. Voltam Kaposvárott egy kollégiumban, ahol már régóta alkalmazzák az alternatív megoldásokat. Látni lehet, hogy valóban másképpen gondolkodnak ezekről a dolgokról. Kérdeztem tőlük, hogy milyen

megoldásokat alkalmaznak, például egy olyan esetben, amikor két tanuló alaposan megveri egymást. Csodálkozva rám néztek, és azt mondták, hogy „de nálunk ilyen nincs!” Tehát ők azt tudják, hogy nem jutnak el ezekbe a már nagyon nehezen kezelhető kényes helyzetekbe.

*Ezt jó hallani, mert annak idején éppen ebben a városban történtek ezen a területen riasztóan kemény dolgok...*

SZIKOLAI RITA: Azt lehetett tapasztalni, hogy a pedagógusok többségének rendkívül szűkös volt az eszköztára a konfliktusok kezelésére. Ezt a tréningeken több alkalommal is elmondták. Szerintem a probléma részben ott van, hogy a büntetés, amelyet alkalmaznak, agresszív megoldás. Itt azt lehet mondani, hogy agresszióra agresszióval válaszolnak. Ezt elkerülendő, jutottak hozzá egy új(abb) technikához. Nagyon nyitottak voltak ezzel kapcsolatban, sőt nagyon örültek ennek a módszernek.

*A korábbi évek alatt sokszor hallhattuk azt az egyes események kapcsán, hogy „az a baj, hogy nincs megfelelő eszköz a pedagógus kezében”.*

SZIKOLAI RITA: Igen, az sokszor elhangzott, hogy mindenki eszköztelen. A kérdés most már az, hogyan fogják ezt az új eszközt az iskolákban alkalmazni?

SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN: Jó, de nemcsak az fogalmazódik meg, hogy nincs eszközük, hanem az is, hogy kevés az eszközük.

MOLNÁR HEDVIG: Nekem a szülőkkel való kapcsolat jár a fejemben. Itt nehezebb lesz, azt hiszem gyors eredményt elérni, ezen a területen. Abban lehet reménykedni, hogy ha csökken a tanulók egymás közötti és a tanulók és a pedagógusok közötti konfliktusok száma, akkor a szülőkkel is könnyebb lesz majd szót érteni. Ha a pedagógusok és a tanulók között partneri kapcsolatok alakulhatnak ki, akkor ez majd kihat a szülőkkel kapcsolatos iskolai álláspontokra is. De ez nem azonnal fog bekövetkezni.

*Annak idején, amikor ez a program elindult, nagyon fontosnak tűnt az, hogy azok a pedagógusok kerülhessenek be a tanfolyamra, akik érdeklődnek egyáltalán a probléma iránt, és lehetőség szerint fogékonyak az új dolgokra. Mit tapasztaltak ezzel kapcsolatban?*

VÖRÖSMARTY-MOLNÁR DÓRA: Alapvetően az intézettel együttműködő iskolákból jelentkeznek a pedagógusok. Azt lehet tapasztalni, hogy szinte az ország minden részéből jelentős az érdeklődés e program iránt.

SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN: Nyilván vannak olyanok, akik önkéntesen jelentkeznek, de arra is van példa, hogy a vezetőség „kirendeli” a pedagógust. Nagyon sokan a jelentkezők közül már a tanfolyam megkezdése előtt az interneten tájékozódnak arról, hogy mit fognak itt tanulni.

Tehát sok esetben nagyon komoly előzetes érdeklődésről is beszélhetünk. Arra is volt példa, hogy valakinek már komolyabb előzetes ismeretei voltak, de ezeket szerette volna felfrissíteni, vagy éppen a resztoratív technikát elsajátítani. De azokban az esetekben sem láttam nagy bajt, ha a pedagógus egyfajta „ráhatás” nyomán jött el, mert ezek az esetek azt jelezték, hogy az iskola vezetése számára fontos, hogy birtokukba kerüljenek ezek az ismeretek. Hisznek abban, hogy az fontos, hogy a pedagógusok többsége ki legyen képezve ezekre a technikákra, mert ha nem is tudják teljes mértékben visszaszorítani az agressziót, de jelentősen mérsékelhetik.

VÖRÖSMARTY-MOLNÁR DÓRA: Azért azt fontos hangsúlyozni, hogy a legtöbben olyan intézményekből jöttek, ahol szakiskolai képzés is folyik.

*Ez nem véletlen. A témára vonatkozó kutatások mindegyike ezt határozottan megerősítette. Ebben az iskolatípusban nemcsak a konfliktusok nagy(obb) száma, hanem azoknak a jellege is komoly gondot okoz.*

HUNYADI KRISZTINA: A tréningen résztvevők egyöntetűen megfogalmazták, hogy az új generáció iskolai „kezeléséhez” más eszközökre van szükség. A legnagyobb gondot a pedagógusok számára – a visszajelzésekből úgy tűnik – a tanulók és a szülők tiszteletlensége jelenti. Úgy érezték többen is, hogy nem tekintik partnernek a tanárokat, akiket a helyzetektől függően hol lehet és kell tisztelni, hol pedig nem. A másik nehezen kezelhető kérdésnek a tanulók tartós figyelmének hiányát említették. Ha a tanulót nem érdekli az óra anyaga, akkor előbb vagy utóbb elkezd unatkozni, és ez melegágya a konfliktusok kirobbanásának. Feszültség keletkezik az órán, amely akadályozza a megfelelő minőségű szakmai munkát. Az iskolák többsége a különféle okok miatt bekövetkező tanulói hiányzásokkal sem tud mit kezdeni, és hasonlóan tehetetlennek érezték magukat azokban az esetekben is, amikor a tanulók között súlyos fizikai agresszióra, verekedésekre került sor. A konfliktusok többsége fegyelmi tárgyalásokba torkollik. Az iskolák egy része ezeket szeretné kiváltani az új eszközökkel, technikákkal.

VOGLNÉ NAGY ZSUZSA: Készítettünk menet közben interjúkat a pedagógusokkal. Szinte mindenki megemlítette azt, hogy véleményük szerint ma már nincs tekintélye a pedagógusoknak. A tekintélyre tehát nem tudnak építeni. Ezért kell egy más jellegű és minőségű kapcsolatban gondolkodni, legyen szó tanár és diák, vagy tanár és szülő esetéről. A pedagógus státuszának ebből a szempontból alig van jelentősége.

SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN: Többek számára vonzónak tűntek a 90-es évek, mert úgy vélték, vagy úgy emlékeztek vissza ezekre az évekre, hogy akkor még a pedagógusok rendelkeztek valamifajta tekintéllyel. Úgy látják a mából, hogy akkor még hallgattak rájuk és megkapták azt a tiszteletet, amely szerintük megilleti őket. Most mindez elveszett.

*Ha csak a szakiskolákra, vagy ha az akkori nevén a szakmunkásképző intézetekre gondolok, azt látom, hogy már akkor sem volt egyszerű ezekben az iskolákban tanítani...*

SZIKOLAI RITA: De ez nem csak a tanulók kapcsán igaz. Többen éppen a szülők esetében számoltak be arról, hogy gyakran tapasztalják, nem számít az, amit a pedagógus mond, vagy amit éppen kér. A szülők egy része nem akar kapcsolatot tartani, és sokszor felülírják a pedagógusok szándékait.

SZIKOLAI RITA: A másik, amit mondanak, az az idő, hogy tudniillik, borzasztóan be vannak szorítva. Van egy tanterv, amit teljesíteni kell, és ők ezt nem tudják nem teljesíteni.

HUNYADI KRISZTINA: Ez egy nagyon jó kérdés. Egy biológiateanár, aki ott volt a tréningen, hogyan alkalmaz egy alternatív eszközt az órán, vagy például egy osztályfőnök, akinek persze több szintéren van intervenció lehetőség. Vagy hogyan hat egy igazgató, egy diákönkormányzat az iskolára mint rendszerre, az iskolai erőszak kérdésében. Az iskolai alternatív vitarendezés rendszerszinten építhető be egy iskola életébe, ennek alapja, hogy minden iskolai szereplő bevonható különböző módon. A biológiateanár is megtanítható bizonyos kommunikációs technikák alkalmazására. Akár az óra elején, vagy ha úgy adódik, a szünetben. A szemlélet rendszerszintű kialakítása a lényeg.

MOLNÁR HEDVIG: Én azt tapasztalom, hogy ott tudják alkalmazni az alternatív vitarendezést, ahol van egy tanári közösség. Ők meg tudják a saját konfliktusaikat is egymás között oldani, és annyira nyitottak, hogy a szülőkkel és gyerekekkel változást indukáljanak, s ezért érezhetik azt, hogy ott valóban megváltozott a világ. Ezekben az iskolákban már látják, hogy a hagyományos eszközökkel az oktatás már nem működtethető.

*Az nyilvánvaló, hogy például a szülők bevonása nélkül ma már nem lehet komoly döntéseket hozni az iskolákban.*

SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN: Ők is érzékelik, hogy megváltozott a világ, ez nem lehet vita tárgya. De sok a bizonytalanság és emiatt nem könnyű a megfelelő utakat megtalálni.

VOGLNÉ NAGY ZSUZSA: Az interjúkból még azt szűrtem le, hogy a résztvevők számára nagyon fontos, hogy önismeretet ad és egyfajta pszichés támogatást. Egy olyan mentális gondozásról volt itt szó, amelyre nagyon nagy szükség van. Mert, hogy ők a frontvonalban vannak...

*Érdekes, hogy azt a kifejezést használta, hogy a „frontvonalban”. Évekkel ezelőtt ezt a címet adtam annak a kötetnek<sup>1</sup>, amely a középiskolákban zajló agresszióval összefüggő problémákkal foglalkozott.*

VOGLNÉ NAGY ZSUZSA: Úgy érezték, hogy olyan képzést kaptak, amely valóban tud nekik a mindennapokban segíteni. Hasznosnak ítélték.

1 Frontvonalban. FPPTI, 2008. szerk.: Mayer József

JUHÁSZ ÉVA: Szóba került több alkalommal a tanárok közötti konfliktus kérdése is. Ezeknek a kezelése szintén sok problémát okoz a tantestületekben. A megfelelő megoldásokat azért tartották fontosnak, mert úgy látták, hogy ezzel is mintát adhatnának a tanulók számára. Tehát az, hogy a gyerekek lássák, hogyan oldjuk meg egymás között a konfliktusokat, ez nagyon fontos.

SZIKOLAI RITA: Azt is jó volt látni, amikor „aha-élményük” volt. Korábban is alkalmaztak különféle technikákat, de ez sok esetben nem volt teljesen tudatos, nem volt mögötte valamilyen stratégia. A most tanultakat bele tudják helyezni a folyamatokba, és a cselekvéseik ezért tudatosabbá válhatnak.

*Milyen iskolatípusban fordult elő leggyakrabban konfliktus? Van erről valamilyen tapasztalatuk, információjuk?*

HUNYADI KRISZTINA: A program a szakiskolákat és a kollégiumokat célozta meg...

*Úgy látják, hogy jó volt a cél kijelölése?*

HUNYADI KRISZTINA: Mindenképpen jó cél volt, mert esélyt kaptak ezek az iskolák, amelyek komoly kihívásokkal küzdenek az agressziókezelés, normaszegés területén. Az már egy másik kérdés, hogy melyek lehetnének azok a korosztályok, amelyeket szintén érdemes megcélozni hasonló programokkal. A fiatalabbaknál még eredményesebb lehet a szemléletformálás, mintaadás, hiszen a középiskolások esetében az életkori sajátosságoknak megfelelően már sok vonás kialakulása előrehaladott fázisban van személyiségükben, és ezért a kialakult motívumokat, attitűdöket nehezebb megváltoztatni. Én szerencsésnek tartanám, ha már 10-14 éves kor közötti tanulókkal is foglalkoznának ezen a területen is. Sőt, az affektív/érzelmi kommunikációt már óvodáskorban is lehetne alkalmazni.

SZIKOLAI RITA: Ha korábban kezdenék, akkor még több idejük lenne a tanároknak, mert az általános iskolában talán több a lehetőségük és talán befogadóbbak a gyerekek is.

MOLNÁR HEDVIG: A szakiskolákban alapvetően arról van szó, hogy oda nem az elit járhatja a gyermekeit. Rengeteg a hátrányos helyzetű tanuló, sőt a halmozottan hátrányos helyzetű, s részben ezért ebben az iskolatípusban rengeteg konfliktussal kell számolni. Éppen most fogalmazták meg a tanárok azt, hogy ebből az iskolából már nem tudják hova küldeni a tanulókat, ez számukra a végállomás. Úgy ítélik meg, hogy ezért a szakiskola gyakorlatilag a problematikus gyermekek gyűjtőiskolájává vált.

SZIKOLAI RITA: Több esetben talákoztunk olyan szakiskolákkal, amelyek nagyon nagy létszámúak voltak. Ez is rendkívüli módon nehezíti a tanárok helyzetét. Tehát nemcsak az a baj, hogy az iskolában nagy számban koncentrálódnak ezek a tanulók, hanem ebből következő módon az osztályokban is.

*Durván a tanulók 25 százaléka jelentkezett az elmúlt évtizedben az általános iskolát követően szakiskolákba. Valóban van abban valami, hogy itt a „maradék-elv” érvényesül...*

SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN: A nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy több országban már korábbi életszakaszban elkezdene foglalkozni a tanulókkal, tanítják őket különféle konfliktuskezelő megoldásokra. Sok helyütt vannak például gyermek mediátorok. Magam is azt hiszem, hogy a konfliktuskezelést már gyermekkorban el kell kezdeni tanítani, felnőttkorban, ha nem is reménytelen, de nagyon nehéz.

*Szerencsés lenne, ha nálunk is lennének az iskolákban kortárs mediátorok.*

HUNYADI KRISZTINA: Igen, de ahhoz külön képzésre van szükség. Továbbá különböző feltételei és kritériumai vannak a kortársképzés megteremtésének. Ebben a projektben, ennek megvalósítására nem volt lehetőségünk.

*Hogyan hasznosul a képzés eredménye az iskolákban? Mi történik azt követően, hogy a pedagógus(ok) tudással gazdagodva hazatérnek az iskoláikba? Vannak ezekről a folyamatokról információik? Tudják-e, hogy milyen konkrét tevékenységet végeznek annak érdekében, hogy az új szemlélet és az arra épülő gyakorlat minél hamarabb meghonosodhasson az intézményben?*

HUNYADI KRISZTINA: A tréningeken általában az utolsó napon kitérünk arra, hogy – proaktív kör keretén belül – arról beszélgetünk a résztvevőkkel, ha visszatérnek az iskolákba, milyen lépéseket fognak tenni az alternatív vitarendezési technikák bevezetése érdekében. Többen aggódalmuknak adtak hangot, mondván, hogy úgy fogadja majd őket, a tantestületet, mint akik tréning után „fényt kaptak”, és reménykednek abban, hogy a tréning hatása hamar elmúlik, a lelkesedés alábbhagy majd. Iskolaszpecifikusan, olyan lépéseket dolgoztunk ki közösen, amelyek eredményesek lehetnek a tantestület tagjainak kioltó törekvéseivel szemben. Például filmeket vetítenek, előadást, bemutatókat tarthatnak. Mi, az OFI szakértői is rendelkezésükre állunk, akár bennünket is meghívhatnak, hogy támogassuk a megvalósítást. Mi egyébként folyamatosan utánkóvettük azt, hogy mi történt a képzések után és ezért van pontos rálátásunk az aktuális fázisokra.

MOLNÁR HEDVIG: Az nagyon fontos, hogy van lehetőségük arra, hogy minket megkeressenek és kérdéseket tegyenek fel, ha valahol helyben nem megoldható problémával kerülnek szembe. Most egy második körös tréning volt, ezért sokan visszahozták azt, amit tapasztaltak saját iskolájukban. Akik motiváltak voltak, azok mind kipróbálták ezt a módszert. A legfontosabbnak ezt tartom, hogy kipróbálták, még abban az esetben is, ha nem minden sikerült tökéletesen.

*Nyilván sok iskolában nem volt sok veszteni való...*

szabóné Bánfalvi Katalin: Azt hiszem, hogy alapvetően arról van szó, hogy attól féltek, hogy a tantestületben sokan lesznek olyanok, akik ezt a dolgot nem akarják, és ezért velük meg kell majd küzdeni az alkalmazás kérdésében. Nyilván sok iskolában ez is nem könnyen kezelhető konfliktusokat eredményezett.

*Senki sem számolta még ki, hogy egy iskolának mennyibe kerül a konfliktusok és az ebből adódó fegyelmik kezelése időben, energiában és tényleges költségekben. Ha ezzel az iskolák szembesülhetnének, azt hiszem, könnyebb lenne őket rávenni más módszerek alkalmazására.*

szabóné Bánfalvi Katalin: Van tudomásunk olyan intézményről, ahol hetente 10-15 fegyelmi tárgyalás is volt.

*Ez nyilván zsákutca, ezen az úton nem lehet továbbmenni...*

Hunyadi Krisztina: Az volt az egyik legfontosabb felismerés, hogy abban az iskolában volt a bevezetés a legsikeresebb, ahol azt az iskola vezetése is támogatta. A szemléletformálás számunkra is fontos, ezért volt jó ötlet az, hogy őket is volt módunk ezzel a programmal és szemlélettel megismertetni.

*Ezzel egyetértünk. De azt hiszem, hogy ez minden esetben így van. Ha a menedzsment nem partner, akkor kevés esély van az iskolákban bármilyen program vagy innováció sikerre vitelében.*

VOGLNÉ Nagy Zsuzsa: Erre is rákérdeztünk az interjúkban. Több esetben az derült ki, hogy a pedagógusok arról számoltak be, hogy megnőtt a személyes presztízsük a gyermekek előtt. Ez számukra nagyon fontos volt.

Juhász Éva: Azokban az esetekben, ahol egy-egy ember jött az iskolából, ott azt fogalmazódott meg, hogy a tréning után néhány hétig tart bennük a lendület, de azt követően alábbhagy. Ezért további és folyamatos támogatásra lenne szükségük, például szupervíziora, esetmegbeszélésre. Ott, ahol többen jöttek, más volt a helyzet, mert nagyobb lehetőség nyílt a program felépítésére.

*De mi van akkor, ha az iskolavezetés nem érdekelt abban, hogy a konfliktusokra fény derüljön, hogy azokat a nyilvánosság előtt kelljen megvitatni és megoldani?*

Hunyadi Krisztina: Sok helyütt éppen ezért nem alkalmaznak külső mediátorokat. A belső konfliktusok megoldásaiban nehéz belülről semleges embert találni. De látni kell azt, hogy vannak és lesznek olyan helyek, ahol ebben az értelemben nem vállalják fel a konfliktus rendezését. Ebben az esetben a resztoratív köröket ajánlom, a gyógyító vagy reaktív típusait, mert ahhoz nem szükséges kívülálló szakember. A konfliktusokat pedig nem érdemes kezeletlenül hagyni, mert alattomosan bekúszik a mindennapokba és egyre jobban



elburjánzik. A tréningen mindig elmondom, hogy a kezeletlen konfliktusnál még egy kezdő facilitátor által tartott resztoratív vagy mediációs ülés is jobb, mert a technika biztonságot ad a mediátoroknak és a résztvevőknek egyaránt.

**SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN:** Nekem ezen a területen az a tapasztalatom, hogy az iskola számára az jelent nagy gondot, ha ezeknek az eseményeknek a híre eljut a fenntartóhoz. Attól tartanak, hogy ezeknek a híreknek az alapján formálnak róluk – nyilván kedvezőtlen – véleményt.

*A projekt rendelkezésére állt egy „zöld szám”.*

**VÖRÖSMARTY-MOLNÁR DÓRA:** Ez az ingyenes szám azért volt fontos, mert ha a szülők és diákok megkerestek bennünket, akkor mi felhívtuk a figyelmüket arra, hogy kihez vagy milyen intézményhez fordulhatnak annak érdekében, hogy orvosolják a problémáikat. Az együttműködő intézmények esetében egy alkalommal ingyen juthattak hozzá mediátorhoz, vagy a tanácsadás szintjén segíthettek a szakmai közreműködők.

*Különleges feladat lehet egy „zöld számos” hívás nyomán bemenni egy iskolába!*

**MOLNÁR HEDVIG:** Valóban, mert nekem katartikus élmény volt. Mindenki nyitottan állt a dologhoz, mindenki segíteni akart. Az volt ott a nagy felismerés, hogy az iskolában dolgozók rájöttek, hogy mivel házon belül nem tudják a problémát megoldani, ezért segítséget kell kérniük. És ami nagyon fontos, ezt meg is tették. Amit tanultak, azt jól alkalmazták, hogy ti. teljesen független embereket hívtak az ügy megoldásához.

*Vannak-e forgatókönyveik arról, hogy ezen a területen a következő években mi várható az iskolák világában?*

**HUNYADI KRISZTINA:** Szerintem az lenne a legfontosabb, hogy a kiképzett pedagógusok száma elérje azt a kritikus tömeget, amelynek a jelenléte, de sokkal inkább a működése alkalmas lehet a korábban már említett szemléletváltás eléréséhez. Ezt a folyamatot kellene felgyorsítani, továbbvinni és más szereplőkre, például a kortárs segítőkire kiterjeszteni. A szülők kérdése már nehezebb ügy, őket egyelőre nem könnyű bevonni.

**SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN:** Az is nagyon fontos lenne, hogy az alternatív vitarendezési módok beépüljenek a pedagógusképzésbe, mert a pedagógusok már a képzés során megismerhetnék ezeket a technikákat.

**KOVÁCS PIROSKA:** Amíg ez a szemlélet nem hatja át az iskolákat, addig kis kosárcának használják ezt a módszert. Azt vesznek ki belőle, amit az adott esetben használni tudnak, vagy amiről azt gondolják, hogy eredményesebbé teheti a munkájukat. Másképpen, hogyan lehet

például a fegyelmikre fordított időt és energiát csökkenteni. A nagy víziók nem voltak tipikusak. Sokszor volt olyan benyomásom, hogy a megoldások a „tűzoltódsdi” irányába mentek el.

VOGLNÉ NAGY ZSUZSA: Azt sem szabad elfelejteni, hogy az alternatív vitarendezés más területeken is újdonság. Ezt még társadalmilag is adaptálni kell. Ahogy el fog terjedni, már nem kuriózum gyanánt fognak rátekinteni.

SZIKOLAI RITA: Beszéltünk arról, hogy diákok „fura partnernek” tekintik a tanárokat. Ennek a módszernek éppen az a lényege, hogy nem a tekintélyre épít, mert akivel szemben használom, azt partnernek tekintem.

HUNYADI KRISZTINA: Éppen emiatt nem könnyű a tréning első napja, mert ezt a tekintélyelvű szemléletet kell feladni. Ez a vitarendezési mód teljesen újszerű gondolkodást igényel. Rugalmasság, nyitottság szükséges a pedagógusok részéről. Manapság már csak azért nem fogják őket elismerni, mert pedagógus, ehhez sokkal inkább a szóban forgó partnerség kialakítására van szükség. Autoriter módon nem lehet a mai gyerekekhez közeledni. A másik probléma az, hogy a pedagógusoknál sok esetben még nem egyértelmű, hogy csak oktatniuk kell, vagy oktatniuk és nevelniük is egyaránt. Erről nagyon megoszlottak a vélemények. Mivel nyilván az utóbbi, ezért a mintaadó magatartásnak is komoly hatása lehet.

*A szakiskolák esetében ez különösen nagy problémát jelent... De mit tudnak mondani azokra a helyzetekre, ahol olyan problémák merülnek fel, ahol a pedagógiai eszközök már nem hatásosak vagy egyáltalán nem alkalmazhatók? Milyen egyéb támogatás, segítség adható ezekben a helyzetekben az iskoláknak és az ott dolgozó pedagógusoknak?*

SZABÓNÉ BÁNFALVI KATALIN: Többször megfogalmazták, hogy jó lenne, ha akár egyénileg, akár csoportosan eljuthatnának szupervizióra. Úgy érzik, hogy sokszor egyedül vannak, és szükségük lenne arra, hogy a munkájuk során felmerülő problémáikat meg tudják osztani szakemberrel is, nemcsak egymást közt.

VOGLNÉ NAGY ZSUZSA: Azt sem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy a társadalomban felhalmozódott feszültségek sok esetben az iskolákban csapódnak le. Ez egy nagyon érzékeny terület ezért. Úgy is megfogalmazhatom, hogy jót tenne a szó jó értelmében, ha „ajnároznák” a pedagógusokat, alkotónapok, alkotószabadság, pihenő évek és más hasonló dolgok alkalmazásával.

HUNYADI KRISZTINA: Képesek vagyunk-e a valódi szükségleteket megfogalmazni? Szerintem ehhez elegendő időre van szükség. Nem könnyű „jól hallani” és „jól meghallani” a pedagógusokat. Vajon ki az a szervezet vagy szakemberek csoportja, akik a pedagógusok pulzusára tudja tenni a kezét, hogy aztán valódi válaszokat tudjanak adni az igényekre. Erről eszembe jut egy friss élményem. Most voltam egy olyan iskolában, ahol már volt előzménye az alternatív vitarendezési technikák alkalmazásának. Az utánkövetés során egy olyan proaktív körben

tudtunk beszélgetni, ahol a pedagógusok, akik egyébként „beleszerettek” ebbe a módszerbe, a „hogyan tovább?” után érdeklődtek. Azt fogalmazták meg, hogy ha kiforrt a konfliktus, akkor az érintetteket odaküldik a kiképzett szakemberekhez, akik formális módszereket (mediáció, konferencia, kör) alkalmazva kezelik a konfliktust. Őket – akik jórészt szaktanárok voltak – az érdekelte, hogy akiknek nincs idejük és lehetőségük a formális módszerek alkalmazására, mindamelllett, hogy kirekesztettnek érzik magukat, kérdés számukra, hogy mégis hogyan tudják képviselni ezt a szemléletet. Félték, hogy megkopnak a tanultak, és nem akarták, hogy elveszzen, a számukra értékes tudás. Ez például egy nagyon pontosan delegált szükséglet-igény, melyet a jelenlévő igazgató „meghallott” és a proaktív kör végére többféle megoldás állt a szaktanárok részére a módszer tanárspecifikus alkalmazására.

JUHÁSZ ÉVA: Én más oldalról közelíteném meg ezt a dolgot. Az egyik iskolában, ahol úgy ítélték meg, hogy az alsós gyerekek még nem eléggé érettek ezekre a dolgokra, ott drámapedagógiai módszerekkel érzékenyítették őket. Mire a tanulók eljutnak felsőbe, addigra már másképpen látják és kezelik az ügyeket. Ebben az iskolában sok munkát áldoztak erre a módszerre a pedagógusok, és ennek néhány év múlva meg lett az eredménye. A vezetés erre jól reagált, mert noha korábban nem volt erről az igényről tudomásuk, most már azon gondolkodnak, hogyan, milyen megoldások keretében lehet elképzelni ennek a kommunikációs stílusnak a tanórai szintű alkalmazását. Tehát az a kulcs, hogy a technika a mindennapokban is ott legyen az iskolákban. Itt arról a törekvésről van szó, amelyet megoldásorientáltságnak nevezhetünk. Tehát ezekben az esetekben nem a problémafókuszra, hanem a megoldásokra koncentrálnak.

MOLNÁR HEDVIG: A pedagógusok támogatásának az egyik eszköze lehetne egy jobban átgondolt továbbképzési rendszer létrehozása, ahol a szükséges képzések egymásra épülhetnek.

JUHÁSZ ÉVA: Ugyanakkor vannak olyan helyzetek, ahol helyi vagy belső mediátorokat kellene alkalmazni, pusztán azért, mert ők jobban ismerik a helyi viszonyokat.

KOVÁCS PIROSKA: Sok pedagógus jelzett vissza azzal, hogy enyhe diszkrpanciát érez a makroszintű hozzáállás és az ő törekvésük között.

*Ha az oktatás társadalmi-gazdasági környezete alapvetően megváltozik, akkor nagyon nehéz azt elképzelni, hogy a tantermi oktatás változatlan módon és feltételek között működhessen.*

VOGLNÉ NAGY ZSUZSA: A szakiskolákban persze nagyon nehéz a helyzet. Itt sok tanuló esetében elmondható, hogy a saját életükhöz való viszony sérült meg alapvetően. Nincs a környezetükben olyan személy, akinek jól megfogható, kommunikálható jövőképe lenne.

HUNYADI KRISZTINA: Szerintem van a tanulók egy részének jövőképük, csak az éppen nem reális. A résztvevő pedagógusok többsége azt fogalmazta meg a tréning első napján igény-

ként, hogy elég az elméletből, gyakorlati technikákat szeretnének tanulni az egyre jobban elharapózó iskolai agresszió kezelésében – lehetőség szerint, hosszú távon. Emellett megemlítették, hogy kevés az idejük, nincs pénz szakembereket alkalmazni, tehát kíváncsian várják, hogy az adott helyzetben milyen eszközt javasunk, ami segíthet. Örömmel tapasztaltuk már a tréningeken, hogy a nehéz körülmények ellenére és a pedagógusok terhelése mellett megvalósíthatónak, reálisnak és reménykeltőnek találták az alternatív vitarendezési technikákat. Az utánkövetéseken meggyőződhattünk arról, hogy a módszer milyen komoly hiányt pótol a pedagógusok vitarendezési eszközeiben, kommunikációjában és ennek változásával jó esély nyílik a biztonságosabb iskolák kialakításában.

*Sok múlik azon, hogy a pedagógusok megteszik-e a kezdő lépést... a módszert bevezető iskolákat látva, jó úton járunk. Abban tehát egyetérthetünk, hogy a projekt legfontosabb eredményeinek a hasznosulását sok egyéb mellett olyan tényezők segíthetik elő, mint az, hogy az eljárást nemcsak a pedagógusképzésre, hanem más képzési területekre is ki lehessen terjeszteni. Azt is kulcselemnek gondolják, hogy erősíteni kellene az iskolavezetés involválását annak érdekében, hogy a módszerek hatékonyabban jelenhessenek meg az iskolai gyakorlatban. Az is nyilvánvaló, hogy a szülők intenzívebb bevonása a folyamatokba, egyáltalán megismertetésük ezekkel a módszerekkel nem megkerülhető feladat.*