

Alternatív konfliktuskezelés a közoktatásban

© Klement Mariann

Eszterházy Károly Főiskola, Eger

mariann@ektf.hu

Napjainkban egyre több kutatás támasztja alá, hogy jelentősen erősödik a rendezetlen iskolai konfliktusok száma, valamint az iskolai színtereken megjelenő agresszió, a terror, az erőszak, a gyűlölködés és az ellenségeskedés mindenféle formája.

Sok szó esik az iskolai agresszióról, viszont a jelenség összetettsége miatt, az okok, a következmények és a megoldások lehetséges tárháza kevésbé ismert. Elmondható, hogy a fiatalok nem igazán tudják, hogy mit kezdjenek a bennük lévő feszültséggel, agresszióval (ami sokszor a rendezetlen vitás helyzetekből fakad), és nem tudják értelmezni azt az elvárást, hogy önérvényesítésük semmiképpen nem mehet mások kárára.

A téma aktualitása kapcsán egyre több képzési és továbbképzési lehetőség kínálkozik már hazánkban a pedagógusok számára. Ezen képzések eltérnek egymástól: óraszámukban, felépítésükben, tartalmukban és komplexitásukban (tartozik a képzéshez egyéni / csoportos szupervízió, esetmegbeszélés, online vagy személyes konzultáció stb.).

Tanulmányomban bemutatom a különböző alternatív vitarendezési formákat, melyek szemlélete nem a büntetésre, a megtorlásra és bosszúra helyezi a hangsúlyt, hanem a kár helyreállítását tűzi ki célul. Munkámban kiemelem ezek sajátosságait, és rámutatok iskolai alkalmazási lehetőségeire.

Az iskolai konfliktusok mindenki számára egyre nagyobb gondot jelentenek, és elmondható, hogy a pedagógiai tevékenység minden szereplője között előfordulnak. A pedagógiai munka résztvevői a konfliktust gerjesztő helyzetekben sokszor ösztönösen, neveltetésük, a korábbi élettapasztalataik és meggyőződésük szerint különbözően reagálnak. Az egyre növekvő képzési, továbbképzési kínálat ellenére elmondható, hogy egyáltalán nem vagy csak kevésbé ismerik az alternatív vitarendezési módszereket. A hazai iskolai gyakorlatban ma még gyakran a fegyelmi vagy peres eljárásokat alkalmazzák nagy számban, a helyreállító technikák helyett. Munkámmal a pedagógiai folyamatok eredményessége érdekében az alternatív vitarendezési technikák használatára kívánom felhívni a figyelmet.

Iskolai élet és az új kihívások

A rendszerváltás utáni időszak sok olyan változást hozott a társadalom működésében, ami az ifjúság életére, működésére, nagy hatást gyakorol. Ez az időszak egyben teret engedett különböző szubkultúrák, deviáns- és más közösségi normák megszegésén alapuló jelenségek létrejöttének, melyek kezelése új kihívást jelent az ifjúsággal foglalkozó szakemberek számára. Ezek száma az elmúlt évtizedekben tovább emelkedett. A kialakult helyzet, valamint az összetett elvárás-rendszernek számos eleme új értelmezést kíván - tudás, nézetek, iskola, tanári szerep- területén. Nemcsak az elvárás-rendszer változott meg, hanem új paradigmák is megjelentek, amelyek szükségessé teszik a történetileg, kulturálisan megkonstruált tudásoknak - az iskolára és gyermekekre - és az ezeken alapuló hagyományos válaszmintáknak a megreformálását.

Napjainkban a híradásokból is hallhatjuk, hogy az iskolai színtereken jelentősen erősödik a rendezetlen konfliktusok száma és egyre gyakoribbak az erőszakos és agresszív cselekedetek, nem is beszélve azok számáról, amik feltáratlanul maradnak. *„Számos országban már felismerték, hogy az agresszió, az erőszak körébe tartozó jelenségek, történések és ezek hatása, következménye legérzékenyebben a gyermek- és fiatalokékat érinti. Külföldi kutatási eredmények, tudományos elemzések jelzik, hogy az agresszív viselkedés, az erőszakos magatartás, a zaklatás legkülönbözőbb formái, eszközei jelen vannak az intézményes nevelés közösségeinek, szereplőinek életében, hatásukkal, következményükkel számolni kell”* (Figula, 2004).

Iskolai színtér és az alternatív vitarendezés

A tanári hivatás gyakorlásához különféle személyiségvonások meglétére és szakmai felkészültségre, kompetenciákra van szükség. Falus (2005) megfogalmazásában ezek *„pszichikus képződmények olyan rendszere, amely felöleli az egyénnek egy adott területre vonatkozó ismereteit, nézeteit, motívumait, gyakorlati készségeit, s ez által, lehetővé teszi az eredményes tevékenységet”* (Udvardi-Lakos, 2005). Ehhez a gondolatmenethez kapcsolódva, az eredményes pedagógiai munkához elengedhetetlen a tanárok hatékony kommunikációja és konfliktuskezelése.

Az iskola, mint szervezet, működésénél fogva olyan természetű, hogy gyerek – gyerek, és gyerek – felnőtt között konfliktusok alakulnak ki. Ezek feloldása, jó nevelési alkalom, modell is egyben. Annál is inkább, mert itt töltik a gyerekek a legtöbb produktív, tanításra-nevelésre alkalmas időt, így az interakciók száma magas. Itt együtt működhetnek mindazok, akik befolyásolni és támogatni tudják a gyerekeket, beleértve a kortársakat, családokat, tanárokat, szakembereket egyaránt.

Vitás helyzetek kapcsán az okokra és a hatékony kezelés módjára adhatnak választ pszichológiai, szociológiai, pedagógiai elméletek, de kevés olyan eszköz létezik, amelyik ezek ötvözésével próbálja a megoldást megtalálni. Az alternatív vitarendezési technikák azon irányzatok egyike, amely interdiszciplinaritásánál fogva vállalkozik erre a feladatra. A konfliktuskezelés ezen irányú feloldása, a szakirodalmi megközelítések alapján olyan eljárás,

amely bevonja a közvetlen érdekelteket annak meghatározásába, hogyan lehetne a legjobban rendbe hozni a tett elkövetésével okozott sérelmet. Az a cél, hogy az áldozat kárát jóvátegyék, és mindent megtegyenek annak érdekében, hogy az eredeti állapot (vagy akár annál is magasabb szint) visszaállítható, elérhető legyen.

Alternatív vitarendezési módok alatt a konfliktuskezelési mechanizmusok, technikák széles skáláját értjük, melyek igen eltérhetők lehetnek egymástól. Egyetlen közös vonásuk, hogy nem a megtorlásra, és a hagyományos igazságszolgáltatási keretekre támaszkodnak.

Leggyakoribb iskolai konfliktusok

Az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet kutatásából kiderült, hogy a legtöbb konfliktust a késés, a hiányzás, a tanóra zavarása, a tanulás és felkészülés hiányosságai, valamint a dohányzás, az alkoholfogyasztás és egyéb tudatmódosító szerek használata okozzák. Ezekből az okokból is jól látható, hogy egy komplex szemléletváltásra, és beavatkozásra van szükség a konfliktusok eredményes kezeléséhez. Hasonló okok szinte minden közoktatási intézményben megjelennek, nem mindegy azonban, hogyan fogadják és kezelik ezeket a konfliktusokat az intézmény dolgozói. A vitás helyzetek kezelésének megfelelően kiválasztott módjával nemcsak a probléma oldódik meg, hanem az eredményes kommunikációs technikák alkalmazására, az asszertivitásra és egy újfajta gondolkodásmódra szocializálja is a diákokat a folyamat segítségével.

Az oktatási intézmény stabilitásában, fejlődésében és megfelelő működésében aktív szerepe van a kialakult konfliktus hatékony, optimális kezelésének. Ehhez szükséges, hogy feltárásra kerüljenek a kiváltó okok. Az iskolai életben beszélhetünk elkerülhető és elkerülhetetlen - számos esetben kívánatos - konfliktushelyzetekről is. Ezek elsősorban az oktatási rendszer különböző szereplői, a különféle közösségek, szubkultúrák érdekeinek megjelenítése, a véleménykülönbségek és a saját vélemények vállalása és az ennek érdekében történő konfrontáció. Igazi kihívás, hogy ezeket az élethelyzeteket, a különféle véleményeket, érdekérvényesítéseket megfelelő módon kell megfogalmazni és kezelni (Szikura, Molnár, Hunyadi & Szabóné Bánfalvi, 2012).

Alternatív vitarendezés

Az alternatív vitarendezés technikájának elsajátításával a pedagógus sokat tehet a körülötte kialakult konfliktusok megfelelő megoldásáért, közvetlen környezetének alakításáért. Nagymértékben növelheti saját szakmai hatékonyságát –akár az órák alkalmával -, ha képes időben és megfelelően kezelni a munkája során előforduló vitás helyzeteket, meglátni és kihasználni az ezekben rejlő nevelési, fejlődési lehetőségeket (Szikura, Molnár, Hunyadi & Szabóné Bánfalvi, 2012).

Ahogy korábban már említésre került, az alternatív vitarendezés egy gyűjtő fogalom, és számos technikát rejt magában. Ezen modellek

struktúrájukban eltérőek abban, hogy ki szervezi és vezeti a megbeszélést, hogy milyen technikákkal bátorítják a részvételt és a résztvevőket, kiket vonnak be az eljárásba, és milyen témaköröket céloznak meg a feldolgozás folyamán. Az alternatív vitarendezési technikákat az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- A mediációs modellekre jellemző, hogy a felek kölcsönös megértését helyezi a középpontba, és a felek által elfogadható megoldásokat keres. Többféle mediációs formáról is beszélhetünk (közösségi mediáció, áldozat-elkövető békítés, áldozat-elkövető mediáció), melyek eltérnek egymástól általában a célokban, az eljárás időtartamában valamint abban, hogy ki a folyamat vezetője.
- A konferencia modellek (családi döntéshozó csoport konferenciák és közösségi vagy áldozat- elkövető közötti jóvátételi, resztoratív - helyreállító konferenciák), az érintett felek mellett a hozzátartozók, támogatók és a velük foglalkozó szakemberek bevonásával működnek.
- A transzformatív modelleknél cél az együttélés megalapozása, kialakult sérelmek, igazságtalanságok orvoslásának lehetősége. A resztoratív körök, lehetnek: proaktív azaz együttműködést megalapozó, reaktív azaz ítélkező, problémamegoldó vagy sérelmeket-traumákat feldolgozó, gyógyító és kapcsolatokat helyreállító körök (McCold, 2003).

A resztoratív szemlélet „Szemtől szembe” módszere

Tekintsük most át kicsit részletesebben a „szemtől szembe” vitarendezési módszert, amit *Ted Wachtel* (1994) amerikai pedagógus által kialakított Real Justice modellre épül (Herczog, 2003). *Győrfi* megfogalmazása mentén, azért fontos a resztoratív kimenet, mert egyfajta, „átalakító dimenziója” van: „*az áldozatokat túlélőkké változtatja, a konfliktust együttműködéssé, a szégyent önérzetté, és az egyéneket közösséggé*” (Győrfi, 2002).

A módszer lépései

A megbeszélés fontos eleme a forgatókönyv, mely egyszerű, és megbízható eszköz a facilitátor (a megbeszélést levezető) kezében, melyen nem tanácsos változtatni. Lehetőséget kell teremni, hogy a felek kifejezhessék érzelmeiket a tett következményeivel kapcsolatban. A károsultak, áldozatok elmondhassák, mennyiféleképpen volt hatással életükre az, ami velük történt. Szót kapnak az áldozat, és a vétkes családtagjai, ismerősei is, akik gyakran másodlagos áldozatok, sok sérülést szerezve egy-egy ilyen esetben. Már ez is sokkal több, mint amit általában egy hagyományos büntetőeljárás elérhet. A tapasztalat szerint az érzelmek kifejezésre jutnak, veszítenek intenzitásukból. Ha a vétkes felelősséget vállal tettéért, az áldozat dühe, sértettsége, esetleg bosszúvágya gyakran alábbhagy, eltűnik. Egymás meghallgatása gyakran önmagában segít megoldani a formális megbeszélés második fontos feladatát: a döntést. A megbeszélés célja, hogy közös döntés szülessen arról, mi történjen a kár jóvátétele érdekében. A harmadik részben az érzelmek, indulatok feloldása történik, ahol lehetőség nyílik az érintett felek közeledésére, spontán

bocsánatkérésekre és megbocsátásokra. Gyakran ez a kötetlen szakasz éri el a megbeszélés valódi célját: az indulatok kioldását (Földes, 2002; Györfi, 2002).

A megbeszéléseket egy független facilitátor vezeti, akinek nem dolga állást foglalni, de kötelessége biztosítani, hogy minden résztvevő biztonságban érezhesse magát, szót kapjon és kifejezhesse érzéseit. Nyugodt, támogató atmoszférát biztosít, s a felek figyelmét a megállapodásra összpontosítja. Lehetőséget nyújt, a jelenlévők önkifejezésére, és ösztönzi őket saját kreatív megoldásaik megtalálására (Göncz & Wagner, 2002).

A módszer alkalmazása

A módszert egyre több országban alkalmazzák Európában és a tengerentúlon egyaránt. Az a tapasztalat hogy ezen technikák jól hasznosíthatók, a gyermekekkel, fiatalokkal folytatott munka során. A formális megbeszéléseken kívül még sok más technika tartozik a helyreállító igazságszolgáltatás eszköztárába, melyek nagyon megkönnyíthetik az iskolákban, gyermekotthonokban dolgozók munkáját, és mindazokét, akinek néha gyerekek közötti konfliktusokat segítenek megoldani. Az iskolában a megbeszélések alternatívaként szolgálnak a kizárással, felfüggesztéssel, eltanácsolással szemben, vagy kritériumként támaszthatók a felfüggesztés utáni visszavételhez. Egy esettel kapcsolatban, egy megbeszélést célszerű tartani. Ha az egyik fél nem vállalja, vagy nem áll módjában részt venni a megbeszélésen, ennek ellenére azt meg lehet tartani. A megbeszélés továbbhaladása érdekében, mindkét félnek bele kell egyeznie a részvételbe, és az elkövetőknek be kell ismerniük tetteiket. Ha az áldozat és az elkövető más véleményen van a tényeket, vagy felelősséget illetően, akkor a facilitátor dolga világossá tenni a résztvevők számára a másik fél nézőpontját. Ha az áldozat nem kíván részt venni a megbeszéléseken, ott a facilitátornak kell közvetíteni az áldozat szülei és barátai bevonásával. Az áldozat levelet, képi és hanganyagot, vagy szóbeli üzenetet is küldhet a facilitátoron keresztül (Földes, 2002).

Összegzés

A közoktatásban dolgozók közös felelőssége, hogy minden tőlük telhetőt megtegyenek annak érdekében, hogy eltűnjön a megfélemlítés és az erőszakoskodás az iskolai szinterről, s ezáltal, egyre inkább kiszoruljon az élet többi területéről is. Abban mutatkozik egyetértés a szakemberek részéről, hogy mindez kizárólag akkor valósítható meg, ha a problémát a gyökereknél kezdjük el kezelni, csak a pontos kivitelezésről vannak még –sokszor szélsőségesen - eltérő álláspontok. Tény, hogy a rendezetlen vitás ügyek megoldására számos lehetőség kínálkozik, de már kevesebbnek mondható azok száma, amik hosszútávon is eredményesek lehetnek, és olyan új kommunikációra és szemléletváltásra indítja a vitában résztvevőket, amik akár felbecsülhetetlen útravalónak, muníciónak is mondható. Szakemberek népes csoportjával egyetértve, a fent említett alternatív vitarendezési technikák alkalmazásával,

vagy akár ezen technikák eleminek alkalmazásával tartós változásokat, eredményeket tudnánk, tudunk generálni a közoktatás intézményeiben. Olyan új készségeket adna ez a felnövekvő generáció kezébe, melynek jótékony hatásai az iskolák falain kívülre is mutatnának, és előrevinnék társadalmunk fejlődését. Ezért tarom fontosnak, hogy minél szélesebb körben terjedjen ez a szemlélet a közoktatás minden szereplőjének körében.

Irodalomjegyzék

- Falus István (2006). *A tanári tevékenység és a pedagógusképzés új útjai*. Budapest: Gondolat.
- Figula Erika (2004). Bántalmazók és bántalmazottak az iskolában. *Új Pedagógiai Szemle*, 54 (7-8), 223-228.
- Göncz Kinga, & Wagner János (2002). Konfliktuskezelés és mediáció. In Eörsi Mátyás-Ábrahám Zita (szerk.), *Pereskedni rossz! Mediáció: a szelíd konfliktuskezelés* (pp. 7-48). Budapest: Minerva.
- Györfi Éva (2002). Konfliktuskezelés szemtől szembe – A resztoratív szemlélet érvényesülésének egy lehetséges módja. *Család, Gyermek, Ifjúság*, 11 (4), 8-14.
- Herczog Mária (2003). Szemtől szembe a problémákkal és a lehetséges megoldásokkal. In Herczog Mária (szerk.), *Megbékélés és jóvátétel* (pp. 13-36). Budapest, Család Gyermek Ifjúság Kiemelten Közhasznú Egyesület.
- McCold, Paul (2003). A helyreállító igazságszolgáltatás elmélete és gyakorlata. In Herczog Mária (szerk.), *Megbékélés és jóvátétel* (pp. 55-131). Budapest: Család Gyermek Ifjúság Kiemelten Közhasznú Egyesület.
- Szikura Rita, Molnár Hedvig, Hunyadi Krisztina, & Szabóné Bánfalvi Katalin (2012). Konfliktus az oktatási intézményekben. <http://www.ofi.hu/mediacio/tanulmanyok-eloadasok/tanulmanyok/konfliktus-oktatasi> [2014.10.25.]
- Udvardi-Lakos Endre (2005). *Paradigmaváltás a gyakorlatban I.* http://www.mszt.iif.hu/documents/szsz0504_udvardi.pdf [2012.01.29.]