

Konfliktuskezelési iránytű

Segédanyag az alternatív vitarendezési eljárások  
alkalmazásához az oktatási intézményekben

A program megvalósulását az Emberi Erőforrások Minisztériuma megbízásából a Munkaerő-piaci Alap támogatja.

Szerkesztették, összeállították: az Alternatív vitarendezés projekt közreműködői

A könyv borítóján lévő személyek az Alternatív vitarendezés projekt oktatófilmjének szereplői.

Borítóterv, tipográfia: *Móri Gergely*

Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet  
Budapest, 2012.

# Konfliktuskezelési iránytű

Segédanyag az alternatív vitarendezési eljárások  
alkalmazásához az oktatási intézményekben

BUDAPEST, 2012

## IMPRESSZUM

A program megvalósulását az Emberi Erőforrások Minisztériuma megbízásából a Munkaerő-piaci Alap támogatja.

Írta: *Fehérpataky Balázs, Hunyadi Krisztina, dr. Juhász Éva Anna, Kovács Piroska, Molnár Hedvig, Szabóné Bánfalvi Katalin, Szikulai Rita, Szuláné Zsilinszki Gabriella, Voglné Nagy Zsuzsanna*

Lektorálta: *Dr. Kardos Ferenc*

© Oktatókutató és Fejlesztő Intézet, 2012

Minden jog fenntartva, beleértve a sokszorosítás, a mű bővített, illetve rövidített változata kiadásának jogát is. Az Oktatókutató és Fejlesztő Intézet írásbeli hozzájárulása nélkül sem a teljes mű, sem annak része nem sokszorosítható.

ISBN: 978-963-682-680-2

Kiadja az Oktatókutató és Fejlesztő Intézet  
1055 Budapest, Szalay u. 10–14. Telefon: +36 1 235-7200,  
Honlap: [www.ofi.hu](http://www.ofi.hu)

Felelős kiadó: *Dr. Kaposi József*

Nyomdai előkészítés és nyomdai munkálatok:  
Szerif Kiadó Kft. [szerif@szerif.hu](mailto:szerif@szerif.hu)

Készült: 500 példányban  
6,25 nyomdai ív

# TARTALOM

BEVEZETŐ	7
<i>Fehérpataky Balázs</i>	7
TANULMÁNYOK	11
A konfliktuskezelés alternatív módjai	
<i>Dr. Juhász Éva Anna, Kovács Piroška, Szabóné Bánfalvi Katalin, Voglné Nagy Zsuzsanna</i>	11
Konfliktus az oktatási intézményekben	
<i>Szikulai Rita, Molnár Hedvig, Hunyadi Krisztina, Szabóné Bánfalvi Katalin</i>	14
Iskolai konfliktusok – Alternatív Vitarendezés – Mediáció	
<i>Dr. Juhász Éva Anna, Kovács Piroška</i>	17
A resztoratív (helyreállító) eljárások létjogosultsága az oktatási intézményekben	
<i>Szabóné Bánfalvi Katalin, Hunyadi Krisztina</i>	20
ESETTANULMÁNYOK	25
A graffitis eset   <i>Szabóné Bánfalvi Katalin</i>	25
Csatázó szülők   <i>Kovács Piroška</i>	28
Felnőni egy perc alatt   <i>Szikulai Rita, Molnár Hedvig</i>	32
Feri kontra Imi   <i>Molnár Hedvig</i>	36
Kamaszmediáció eset   <i>Dr. Juhász Éva Anna</i>	40
INTERJÚK	47
MELLÉKLET	71
Fogalomtár	71



# Bevezető

Az iskolai élet összetett világában a konfliktusok kialakulása természetes dolog, ezek nélkül nehéz belső lendületet feltételezni, mely elengedhetetlen a tanítás-tanulás folyamatában és az iskolai közösségek megszületésében. A konfliktusok kezelése, a vitás helyzetek megoldása azonban gyakran embert próbáló feladat. Elmúlt már az idő, amikor a tanári katedra tekintélye megfellebbezhetetlenül tett pontot a viták végére, vagy éppen söpörte azokat szőnyeg alá. Sőt, az elmúlt évtizedben az elmérgesedő konfliktusok, illetve az alkalmanként fizikai agresszivitásba torkolló konfliktuseszkalációk megjelenése növekvő tendenciát mutat. Ma már nem számít újdonságnak, ha bármely országos médium „tanárverésről” számol be, vagy arról, hogy a diákok egymás közt durva erőszakkal igyekeznek vitáikat elrendezni.

A család mint elsődleges szocializációs közeg egyre több feladatát hárítja az iskolára, megváltozott a tanárok és diákok közti viszony, és annak normái. Ebben a helyzetben egyre több pedagógus érzi úgy, hogy nincsenek megfelelő eszközei az iskolai konfliktusok kezelésére, elbizonytalanodik saját kompetenciáit illetően is.

„Az alternatív vitarendezés, az érdekalapú tárgyalás és a resztoratív technikák bevezetése a szakképző intézmények működési és nevelési gyakorlatába” elnevezéssel 2008-ban indult és a 2012-es évvel záruló projekt, mely az oktatásért felelős miniszter megbízásából a Munkaerő-piaci Alap támogatásával az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet keretei közt működik, épp azt tűzte ki céljává, hogy segítséget nyújtson az iskolai élet szereplőinek a fentebb taglalt új kihívásokra új válaszokat, megoldásokat találni. Célunk az alternatív vitarendezési eljárások bevezetése a projekttel együttműködő intézmények hétköznapi gyakorlatába.

Ezek a konfliktuskezelési módszerek segítik a pedagógusokat, hogy a hétköznapi munkájuk során felmerülő tanár-diák, diák-diák, szülő-tanár, szülő-diák stb. konfliktusokat segítsék eljutni a megoldási fázisba, elakadás esetén továbbblendítsék őket, eszkalációjuknak elejét vegyék. A tanult eljárások segítenek felismerni a konfliktusok típusait, így könnyebb hozzájuk rendelni a megfelelő megoldási módszert, hogy elkerülhető legyen az iskolai erőszak megjelenése.

Az Alternatív vitarendezés projekt működése során elsősorban pedagógusok képzésére és szakmai támogatására helyeztük a hangsúlyt, mivel az iskola életében ők lehetnek a leghatékonyabb terjesztői és megvalósítói ezeknek a módszereknek, illetve ők a legérzékenyebbek a megfelelő konfliktuskezelési kompetenciák hiányára.

2009 és 2012 között több mint 70 szakképző intézményt vontunk be projektünkbe, először csak az ország három, majd 2012-ben az összes régiójában szervezve pedagógus-továbbképzéseket. Több mint 900 tanár vett részt a számukra ingyenes képzéseinken. Elsősorban a mediációs, illetve resztoratív módszereket oktattunk, mert ezek iskolai implementációja bizonyult a leghatékonyabbnak. Képzéseinken igyekeztünk eltalálni a helyes egyensúlyt elmé-

let és gyakorlat között, hiszen a pedagógusok elsősorban a munkájuk során jól használható gyakorlati tudásra és eszközökre vágnak. Projektünk további tevékenységei során a képzésinken részt vett pedagógusok számára szakmai tanácsadást végeztünk, részben személyesen, részben pedig interaktív internetes felület segítségével. Projektnapokat szerveztünk öt partnerintézményünkben, az ország öt különböző régiójában, hogy segítsük az új vitarendezési eljárások bevezetését az intézményi gyakorlatba, a módszer előnyeit bemutassuk a tanárok, diákok, szülők számára. Ezekben az alkalmakon az iskolák diákjait is megismertettük az általunk terjesztett módszerek lényegével. Oktatási segédanyagokat készítettünk, melyek egyikét éppen kezében tartja az Olvasó, ezzel is támogatva a megismert módszerek hétköznapi gyakorlatban történő alkalmazását.

Mindez – a projekt jellegénél fogva – az alternatív konfliktuskezelési eljárások bevezetésére és meghonosítására a hazai szakiskolákban, a kezdeti lépéseket jelenti, hiszen hosszú idő, mire egy-egy új módszer bevett gyakorlattá válik.

2008 és 2012 között több mint 70 szakképző intézménnyel kötöttünk együttműködési szerződést, melyben vállaltuk a fent leírt szolgáltatások nyújtását. Az együttműködés során az iskolai helyszíneken tanácsadást végeztünk, melyek célja a tanult eljárások gyakorlatba ültetésének támogatása. Projektünk honlapján, interaktív tanácsadói felületünkön és Facebook oldalunkon együttműködő partnereink nemcsak értékes szakmai támogatást találnak, de reflektálhatnak egymás kérdéseire, felvetéseire és tapasztalataira is. Tehát igyekszünk előmozdítani, az egymást kölcsönösen segítő partnerintézményeink közötti hálózat kialakulását.

A projekt során elsajátított eljárásokat és módszereket alkalmazhatók a hétköznapi pedagógiai munka során, tanórán, osztályfőnöki órán, kiránduláson, tehát eddigi tevékenységeikbe beépítve csakúgy, mint új, a képzések során tanult vitarendezési szituációkba, tevékenységi körökbe. Alkalmazható fegyelmi eljárások részeként, fegyelmi tárgyalást megelőzendő, illetve megelőzhetik bizonyos vitás helyzetek jogi útra terelését, ezzel mintegy „házon belül” megoldhatják a konfliktust.

Eddigi tapasztalataink szerint a projektben részt vett pedagógusok személyes kompetenciatudata és biztonsága megnő, ami a diákokra is pozitív hatást gyakorol. A módszereket alkalmazó pedagógus pedig könnyen és szívesen adja át azokat az érdeklődő, a folyamatban részt vevő diákjainak.

\*

Jelen kötet, a *Konfliktuskezelési iránytű*, elsősorban a partneriskolák pedagógusai és az érdeklődő szakmai közönség számára nyújthat támpontokat. Tartalmazza a projekt utolsó egy évének szakmai anyagait, melyek sokoldalúan közelítik meg az alternatív vitarendezés módszereit, eszköztárát és azok alkalmazását az oktatási folyamatban.

Az első fejezetben szereplő cikkek átfogó betekintést nyújtanak az Alternatív vitarendezés projekt célkitűzéseibe, felépítésébe, többéves folyamatába. Ismertetik a konfliktus fogalmát az oktatásban, és feltárják az alternatív vitarendezés technikái jelentőségét, helyét az iskola életében.

Ezt követően az esettanulmányok lehetséges konfliktusformákat villantanak fel és elemeznek, megfelelő eljárásrendeket bemutatva, sokrétű mintát szolgáltatnak a vitarendezés alternatív módjaira.

A kötetben található interjúkban bemutatkoznak együttműködő intézményeink, megfogalmazzák a projekttel kapcsolatos tapasztalataikat. Mindezek révén betekintést kaphatunk, miként viszonyul a pedagógustársadalom az iskolai konfliktusokhoz, mennyiben találja hasznosnak és gyakorlatban hasznosíthatónak az AVP pedagógus-továbbképzéseit.



A mellékletben szereplő fogalomtár egyedülálló és hazánkban hiánypótló vállalkozás, a benne található szöszedetek segítségével megismerkedhet az olvasó az alternatív vitarendezés, a békéltetési és egyeztetési módszerekhez kapcsolódó kulcsfogalmakkal a pedagógus továbbképzési tréningek tematikájához igazodva.

Az alternatív vitarendezési eljárások nem csodaszerként működnek, nem oldhatják meg egy csapásra az iskolát szorongató sokrétű problémákat, de megfelelő helyzetben történő alkalmazásuk esetén lényeges segítséget nyújtanak, az új utak és új megoldások felé való előretörésben. Ezekhez a néha kisebb, olykor nagyobb, de mindenképp bátor lépésekhez igyekszik segítséget, „iránytűt” nyújtani minden érdeklődőnek e kötet.

*Fehérpataky Balázs projektvezető*



# Tanulmányok

## A konfliktuskezelés alternatív módjai\*

*Cikksorozatunkban arra vállalkozunk, hogy az iskolai konfliktuskezelésben érintett pedagógusoknak és szakembereknek bemutassuk az Oktatókutató és Fejlesztő Intézetben működő Alternatív vitarendezés projekt tevékenységét, eredményeit, megosszuk a tapasztalatokat, és megismertessünk alternatív vitarendezési módokat.*

Az Oktatókutató és Fejlesztő Intézetben 2008-ban elindított Alternatív vitarendezési projekt küldetése, hogy Magyarországon az oktatás területén megalapozza és bevezesse az alternatív vitarendezés kultúráját, megismertesse annak eszköztárát a pedagógusokkal.

A projektet megvalósító szakemberek szándéka, hogy a projektben részt vevő, szakképzési feladatot ellátó iskolák napi gyakorlatukba beépíthető, azonnal alkalmazható, készségszintű tudást kapjanak, amely attitűd- és szemléletváltást indít el az iskolai konfliktusok kezelésében.

### **Konfliktusok márpedig vannak**

Életünk minden területén léteznek konfliktusok. Konfliktuselmélettel foglalkozó szakemberek megállapították, hogy nem feltétlenül a konfliktus a rossz, hanem sokszor a megoldási stratégiák tévesek. Ez a szemlélet helyezi előtérbe az alternatív konfliktus-megoldási módszereket, mint például mediáció és a resztoratív technikák. Sok szó esik manapság az agresszióról is, ám a jelenség összetettsége kevésbé ismert. Manapság a gyerekek nem igazán tanulják meg, hogyan használják, hogyan uralják a bennük lévő agressziót, kevésbé tudnak megfelelni annak az elvárásnak, hogy az önérvényesítés elemei semmiképpen nem mehetnek mások kárára. Az ok a nevelés terén az iskolában és a családban egyaránt keresendő.

Az iskolai konfliktusok mindenki számára egyre nagyobb gondot jelentenek, és a pedagógiai tevékenység minden szereplője között előfordulnak. A pedagógiai tevékenység résztvevői a konfliktust gerjesztő helyzetekben korábbi élettapasztalataik, neveltetésük és meggyőződésük alapján különbözőképpen viselkednek, nem vagy csak kevésbé ismerik az alternatív vitarendezési módszereket. A hazai intézményi gyakorlatban ma még legtöbbször a fegyelmi vagy peres eljárás a kézenfekvőbb eszköz.

\* Az írások a *Modern Iskola* magazin 2012/5., 2012/6., 2012/7., 2012/8. számában jelentek meg.

## Egy program, ami segít

Az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet által elindított program egyik legfontosabb célja, hogy az arra nyitott szakképző iskolákba bevezesse, mintegy intézményesítse az alternatív vitarendezés módszereit, mint hatékony konfliktuskezelést, valamint az itt szerzett tapasztalatok alapján a későbbiekben egy minél szélesebb körben elterjeszhető, működő modellt alakítson ki. A program a képzés, intézményi támogatás, kutatás pillérekre épül.

## Képzés

Az iskolai konfliktusokat célszerű még az intézményen belül megfelelő szakértelemmel kezelni, ezért elengedhetetlenül fontos a pedagógusok megfelelő képzése, a tanultak pedagógiai gyakorlatba való átültetésének támogatása. A képzési rendszer kialakításakor hangsúlyos szempont volt, hogy a napi gyakorlatban azonnal alkalmazható, készségszintű tudást adjunk, attitűd- és szemléletváltást indítsunk el az iskolai konfliktusok kezelésében, amellett, hogy új ismereteket közvetítünk. A projekt által kidolgozott és akkreditált pedagógus-továbbképzési programokat ezért gyakorlatorientáltan, tréningjellegűen alakítottuk ki. A moduláris felépítésű, különböző képzési utakat biztosító programmal választási lehetőséget biztosítottunk a résztvevőknek a kimeneti kompetenciák megválasztásában.

A projekt a 2009–2011 közötti időszakban 24 közoktatási intézménnyel vette fel a kapcsolatot az ország három régiójában (Dél-Alföld, Dél-Dunántúl, Észak-Magyarország). Összesen 467 fő – többségében pedagógus és más, az iskolai konfliktuskezelésben érintett társszervezeteknél (pl. gyermekvédelmi szakszolgálatok, családsegítő központok) szolgálatot teljesítő szakember – ismerkedhetett meg a konfliktuskezelés változatos technikáival.

Az elmúlt félévben kibontakozott a projekt országos méretű expanziója: több mint 500 pedagógus jelentkezett képzéseinkre 50 új együttműködő intézményből, s ezzel kezdetét vehette a program kiterjesztése az ország valamennyi régiójára, megteremtve egy országos hálózat alapjait. Az igények felmérése során a pedagógusok megfogalmazták, hogy elsősorban hétköznapi munkájuk során alkalmazható gyakorlati módszerekre lenne szükségük. A visszajelzésekből úgy tűnik, hogy sikerült az elvárásoknak megfelelnünk.

A képzések résztvevőinek benyomásai interjúk formájában a projekt Facebook oldalán (<http://www.Facebook.com/vitarendezes>) is követhetők, az érdeklődők itt juthatnak háttérinformációkhoz is.

## Intézményi támogatás

A sikeres képzések mellett a partneriskolákat többféle szolgáltatással tudjuk támogatni a konfliktushelyzetek felismerésében, az alternatív vitarendezési módszerek megismerésében, alkalmazásában.

A tervek szerint megynként szervezett iskolai projektnapokon lehetőség nyílik arra, hogy a szakemberek további segítséget nyújtsanak a képzésben részt vett pedagógusoknak a megismert technikák elmélyítésére. A projektnapokon a diákok is megismerhetik ezeket a konfliktuskezelési módszereket, és játékos formában bővíthetik saját vitarendező eszköztárukat. A témában oktató- és népszerűsítő filmeket készítettünk, amelyek még ebben az évben eljutnak a partnerintézményekbe.

Szakmai kiadványunkban bemutatkoznak az együttműködő intézmények, és megfogalmazzák a programmal kapcsolatos tapasztalataikat; megjelennek benne iskolai konfliktusok

esettanulmányai; valamint a szakirodalomban újszerű vállalkozásként egy szakmai fogalomtár is elkészül, melyben afféle értelmező szótárként írjuk le a konfliktuskezeléssel és az alternatív vitarendezési módszerekkel kapcsolatos kulcsfogalmainkat, a tréningek tematikájához igazodva.

A program során segítjük az együttműködő intézményeket abban, hogy az alternatív vitarendezési eljárások megjelenjenek az iskola életében és az iskola működését szabályozó dokumentumokban (pl. pedagógiai program, SZMSZ, házirend).

A projekt indulása óta ingyenesen hívható „zöldszám”-on (06-80/204-976) igénybe vehetők a projekt konfliktuskezeléssel, vitarendezéssel kapcsolatos szakszerű tanácsadási, információnyújtási szolgáltatásai. Az Oktatókutatató és Fejlesztő Intézet honlapján már elérhető az a zárt internetes felület is ([www.mediacio.forum.ofi.hu](http://www.mediacio.forum.ofi.hu)), melyen a felmerülő konfliktushelyzetek szakmai feldolgozására nyílik mód. Ezen a szakemberek által moderált felületen a képzésben részt vett pedagógusok iskolai konfliktust leíró eseteiket, az iskolai vitarendezéssel kapcsolatos problémáikat oszthatják meg egymással, és kaphatnak választ kérdéseikre, ügyelve a személyes adatok védelmére.

## Kutatás

Az Oktatókutatató és Fejlesztő Intézet kutató munkatársai felmérték, hogy az iskolákban mennyire ismerik, esetleg alkalmazzák az alternatív vitarendezési módszereket, hogyan viszonyulnak ezekhez a tanárok, diákok, intézményvezetők. A kutatás eredményeként megismerhetővé válik a jelenleg alkalmazott hazai intézményi gyakorlat, valamint az intézmények új egyeztetési és tárgyalási technikákra vonatkozó fogadóképessége; mindez az *Új Pedagógiai Szemle* 2012/7–8. számában olvasható.

Összességében megállapíthatjuk, hogy az eddigi eredmények pozitívak és innovatívak. A projekt tapasztalatai azt mutatják, hogy fontos lenne az alternatív vitarendezési módszerek alkalmazásának elterjesztése további, a projekt által nem érintett iskolák pedagógusai és diákjai körében. Ennek bázisa lehet a projekt által kialakított iskolahálózat, amelynek jó gyakorlata mintaként szolgálhat mindazok számára, akik a konfliktusaikat nem elkerülni, hanem megoldani kívánják.

*Dr. Juhász Éva Anna, Kovács Piroska,  
Szabóné Bánfalvi Katalin, Voglné Nagy Zsuzsanna*

# Konfliktus az oktatási intézményekben

*Az iskolai viták, összeütközések folyamatosan megújuló formái, szereplői, színterei és növekvő tendenciája miatt fontos, hogy kiemelten foglalkozzunk az iskolai élet minden szereplőjét érintő jelenséggel – a konfliktussal.*

*A konfliktus egyik legjellemzőbb tulajdonsága, hogy folyamat jellegű és dinamikával rendelkezik. Előzménye, érési ideje, csúcspontja, leszálló ága és következménye van. Fontos kérdés, hogy az érintettek a konfliktust hogyan élik meg, mit kezdenek vele, egyáltalán kezdenek-e vele valamit.*

## A konfliktus mint lehetőség

Az oktatási intézményekben a leggyakoribb interakció a tanár-diák, diák-diák viszonyban jelenik meg, így elsősorban az ő kommunikációjukat érinti a konfliktus lehetősége.

A tanár-diák viszony az utóbbi évtizedekben jelentősen átalakult: mára gyakorlatilag eltűnt a hagyományos hierarchia, és megszűnt a pedagógus pozíciójából eredő tekintélye. Mindezek ellenére a változtatás kulcsa az iskolai élet szereplői közül a pedagógusok kezében van.

A konfliktushelyzetek *kooperatív* kezelése, az alternatív vitarendezési technikák alkalmazása új lehetőséget jelenthet a pedagógusok számára.

Az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet szervezésében tartott pedagógus-továbbképzések során a pedagógusok visszajelzéséből kiderült, hogy a legtöbb konfliktust a késés és hiányzás, a tanóra zavarása, a tanulás és felkészülés hiányosságai, illetve a dohányzás, valamint az alkoholfogyasztás okozzák. Bár ezek az okok majd' minden serdülőkorúakat képző oktatási intézményben megjelennek, nem mindegy azonban, hogyan fogadják és kezelik ezeket a konfliktusokat az intézmény dolgozói. A konfliktushelyzetek kezelésének megfelelő módjával ugyanis nemcsak a probléma végére tehet pontot az iskola, de szocializálja is a diákokat.

A pedagógus-továbbképzés keretében tartott tréningek egyik legfontosabb célja az volt, hogy a pedagógusok olyan kooperatív konfliktuskezelési technikákat sajátítsanak el, amelyeket mindennapi munkájukban eredményesen tudnak alkalmazni. A képzés során a résztvevők számára lehetőség nyílt olyan kommunikációs technikák, vitarendezési módszerek (mediáció, resztoratív technikák) elsajátítására, amelyekkel a konfliktusban résztvevők érzelmeit, szándékát abba a mederbe tudják terelni, melyben a továbbiakban képesek lesznek megtalálni a közös megoldást.

## A konfliktus fogalma

A konfliktus a latin *konfligere* szóból származik, eredeti jelentése fegyveres összeütközés. A kifejezés ma már nem feltétlenül jelent életre-halálra menő küzdelmet, de még csak tettelességet sem. A mindennapi szóhasználat egyre inkább a mindenféle emberi egyet nem értés szinonimájaként alkalmazza.

A konfliktus tehát egyének vagy társadalmi csoportok közötti olyan ütközés, amely mögött értékek, nézetek, vélemények, szándékok, törekvések és érdekek szembenállása húzódik meg. Összeütközésre, harcra akkor kerül sor, ha a felek viselkedése akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző.

Szinte minden szótár negatív jelentést rendel a konfliktus fogalmához, nem minden szakember és kutató tekinti azonban a konfliktust negatív jelenségnek.

## Konfliktus az egyének között

A személyek közötti konfliktusok és kezelésük mind a szociálpszichológia, mind a pedagógia számára fontos terület. Az interperszonális kapcsolatokban fennálló szimmetrikus kölcsönös függés formái: az együttműködés és a versengés. A konfliktusok szempontjából mindkettő igen nagy jelentőségű. Míg a versengés konfliktust előidéző tényező, az együttműködés a konfliktusok megoldását segíti elő. A személyközi kapcsolatokban a versengés ölthet tisztességes és tisztességtelen formát. Ezeknek a formáknak a megjelenése főként a helyzet sajátosságainak, illetve a résztvevők önmagukhoz és társukhoz való viszonyának függvénye.

### A konfliktus formái

A konfliktus megjelenésének több formája lehet, amelyeket a szakirodalom többféleképpen osztályoz. Megkülönböztethetők az indítékok (motivációs tipizálás), a tartalom, valamint az együttműködés vagy versengés jelenléte szerint.

Kifejeződése szerint megkülönböztethető:

*Nyílt konfliktus* – amelynek látható jelei vannak, a felek tisztában vannak vele, akár tettekben is megnyilvánulhat, de az érintettek nyíltan vállalják a különbözőséget.

*Látens konfliktus* – ahol nincsenek látható jelek, az egyik fél gyakran tudatában sincs a konfliktusnak, a felszín alatt zajlik minden.

Hatása szerint a konfliktus lehet:

*Konstruktív konfliktus* – tisztességes versenyt jelent, ami lehetetlenné teszi egy adott rendszer stagnálását, a változást segíti elő, energiákat szabadít fel, és serkenti a kísérletezést, a cselekvési alternatívák jobb kiválasztását.

*Destruktív konfliktus* – tisztességtelen versenyhelyzetet jelent, ahol a verseny egyenlőtlen felek között zajlik, ilyenkor alacsony az egyetértés a követendő szabályokat illetően, és a felek kevésbé bíznak abban, hogy kölcsönösen betartják az előírtakat.

A konfliktusokra mint természetes interakcióra kell tekintenünk, hiszen a problémák felszínre kerülésével azok megoldását is magukban hordozzák.

A konfliktus a békés változás eszköze is lehet, abban az esetben, ha megoldása *konstruktív* eszközökkel történik meg.

### A konfliktusok fajtái – keletkezésük okai

A konfrontáció, a nézeteltérés tehát természetes velejárója az emberi érintkezésnek, megoldására akkor tudunk megfelelő eszközt találni, ha ismerjük a keletkezésének okait. Ezek a következők lehetnek:

*Kapcsolatalapú* – amelyet erős érzelmek, téves észlelés, kommunikációs zavar, sorozatos negatív viselkedés okozhat.

*Strukturális alapú* – mely a források egyenlőtlen elosztása, egyenlőtlen hatalmi viszonyok miatt alakulhat ki.

*Értékalapú* – mely azon alapul, hogy gondolatokat és viselkedéseket más kritériumok alapján ítélnék meg a szereplők.

*Érdekalapú* – amelynek oka az érdekek tényleges vagy látszólagos ütközése.

*Információs alapú* – amely eltitkolt, téves információkból eredhet.

**Szükségletalapú** – amennyiben a szükséglet nem teljesül.

**Szituatív** – amikor az érintettek nem ismerik egymást, de valamilyen élethelyzetben találkozási konfliktus alakul ki közöttük, hirtelen és indokolatlanul heves érzelmi reakciókat váltva ki a felekből, gyakran bűncselekmény elkövetéséhez vezet.

Egy adott szervezet, például egy oktatási intézmény stabilitásának növelésében, annak fejlődésében és megfelelő működésében aktív szerepet játszhat egy kialakult konfliktus optimális megoldása. Ehhez elengedhetetlen a kiváltó okok felismerése. Az iskolák megfelelő működése érdekében kiemelt szerepet játszanak azok a konfliktusok, melyek megjelenése nemcsak elkerülhetetlen, de számos esetben kívánatos is. Ilyen elsősorban: az iskola különböző szereplői vagy a különféle közösségek, szubkultúrák érdekeinek megjelenítése, a véleménykülönbségek és a saját vélemények vállalása és az ennek érdekében történő konfrontáció. Ezeket a véleményeket, érdekérvényesítéseket azonban megfelelő módon kell megfogalmazni és kezelni.

## **Alternatív vitarendezés**

Napjainkban – az egyre összetettebb feladatainknak köszönhetően – az iskolák válnak az erőszakos vagy deviáns viselkedés megakadályozásának „legjobb” színtereivé, miközben mintázzák az egészséges, humánus konfliktusrendezési módokat, a szociális felelősségvállalást. Itt működhetnek együtt mindazok, akik befolyásolni és támogatni tudják a gyerekeket, beleértve a kortársakat, családokat, tanárokat, szakembereket.

Az alternatív vitarendezés (AVR) technikájának elsajátításával a pedagógus nagyon sokat tehet a körülötte kialakult konfliktusok megfelelő megoldásáért, közvetlen környezetének alakításáért. Nagymértékben növelheti szakmai hatékonyságát, ha képes időben és megfelelően kezelni a munkája során előforduló konfliktushelyzeteket, meglátni és kihasználni az ezekben rejlő nevelési lehetőségeket.

Az alternatív vitarendezés technikáiról, annak alkalmazási lehetőségéről a sorozatunk további részeiben olvashatnak majd.

*Szikulai Rita, Molnár Hedvig, Hunyadi Krisztina, Szabóné Bánfalvi Katalin*



# Iskolai konfliktusok – Alternatív Vitarendezés – Mediáció

*Szabó tanárnő fizikát tanít a 10. osztályban, szereti az óra elején röviden felvázolni, milyen anyagról fognak aznap tanulni a diákok. Gábor, az osztály egyik tanulója, az iskolai újság, az Íródeák szerkesztője rendszeresen elkésik a fizika óráról. A tanárnőt már egy ideje bosszantja ez, mert ilyenkor Gábor miatt újra meg kell ismételnie az elmondottakat. A tanárnő egyik alkalommal már nem tudja visszafogni magát, és kifakad:*

*Tanárnő:* Ha még egyszer elkésel, nem jöhetsz be az órára, igazolatlant fogsz kapni!

*Gábor:* Na de tanárnő, tudja, hogy az Íródeák szerkesztője vagyok. Most volt ülésünk, nem tudtam hamarabb eljönni, ezért késtem el.

*Tanárnő:* Tudom, de azt gondolom, ez az óra is van olyan fontos, mint az újság. Gyere be az órára pontosan, mert különben elégtelent kapsz és találkozunk augusztusban.

*Gábor:* Ne már tanárnő, jók a jegyeim, csak néhány percet szoktam késni!

*Tanárnő:* Elegendem van a késéseidből! Eddig elnéztem neked; de zavar engem, zavarja az osztályt. Ha nem vagy képes pontosan itt lenni, inkább be se gyere – igazolatlan, oszt jó napot!

*Gábor:* De tanárnő!...

...és a vita folytatódik. A legtöbb tanár számára ismerősnek tűnhet az ehhez hasonló konfliktus. Sok értékes időt töltenek el a pedagógusok azzal, hogy megpróbálják megoldani őket. Az iskolai konfliktusok érzékelhető növekedése, az agresszió terjedése azonban azt mutatja, hogy az eddig használt eszközök nem elég hatásosak a növekedés megállítására, visszaszorítására. Az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet által indított Alternatív vitarendezés projekt keretében rendezett tréningeken a pedagógusok jelentős része elismerte, hogy az iskolai konfliktusok kezelésében sokszor érzik magukat tehetetlennek. Új konfliktus-megoldási módszerekre van szükség ahhoz, hogy e téren konstruktív változások jöjjenek létre az oktatás területén.

Ebben a cikkben egy alternatív vitarendezési módszert ajánlunk az iskolai konfliktusok megoldására, mellyel az iskolai élet valamennyi résztvevője változtathat konfliktuskezelési kultúráján.

Elfogadott tény, hogy az iskolai konfliktuskezelés megszokott útja a büntetések, fegyelmi alkalmazása, de más, alternatív módszerek is léteznek az iskolaközösséget érintő konfliktusok, gondok megoldására. Az alternatív vitarendezés (AVR) a modern jogfejlődés terméke, bár maga az alapötlet, a békéltetés évszázadokra nyúlik vissza. Különösen Japánban és Kínában vannak erőteljes kulturális hagyományai, de Amerikában, Ausztráliában, Európában is fellelhetők gyökerei. Az AVR fogalomkörébe olyan eljárások tartoznak, amelyek alternatívát nyújtanak a bírósági, hatósági, fegyelmi eljárások mellett, illetve azok elkerülésére. Az alternatív vitarendezés egyik formája a mediáció/közvetítés.

## Mi a mediáció?

A mediáció szó közvetítést, békéltetést jelent. A mediáció egy olyan konfliktuskezelési folyamat, melyben a vitában álló felek egy semleges, harmadik, konfliktuskezelésben jártas személy, a mediátor segítségével oldják fel konfliktusaikat. A mediációban a konfliktus

tus szereplői egyesült erővel kutatják a résztvevők számára elfogadható megoldást, amely egyikük vereségét sem jelenti. A tanárok többsége alapvetően a győztes-vesztes kimenetelű konfliktuskezelési módszereket ismeri. Előfordul, hogy hatalmukat, pozíciójukat használva próbálják felszámolni a tanár-diák, diák-diák közötti vitákat, büntetést helyeznek kilátásba, vagy ténylegesen büntetnek. Amikor a mediációról hallanak, gyakran reagálnak úgy: „Ez jól hangzik, de valóban működik az iskolában is?”, vagy: „Ez túl szép ahhoz, hogy igaz legyen.”

A mediáció alkalmazása szemléletváltást igényel a konfliktushoz való viszonyulásban, annak kezelésében. A mediáció a konfliktusokat természetes jelenségnek, a mindennapi élet szükségszerű velejárójának tekinti, melyet nem elhárítani, elkerülni kell, hanem megoldandó problémaként kell kezelni. Közvetítés tipikusan a tanár-diák, tanár-osztály, diák-diák, diákcsoportok, tanár-tanár (vagy más iskolai alkalmazott), tanár-szülő, tanár-igazgató közötti konfliktusok kezelésében jellemző.

A mediáció már a konfliktus korai szakaszában is alkalmazható, ha a vitában állók nehezen tudnak egymással beszélni, de akkor is működőképes módszer, ha egyáltalán nincs közöttük kommunikáció. A mediációban részt vevő felek egyenrangúak. A mediátor – akit általában a konfliktusban állók közösen választanak – feladata, hogy mederben tartsa a vitát, megakadályozza annak kiterjedését, elkerülhetővé tegye a tárgyalások során a holtponthoz kialakulását vagy átsegítse azon a feleket, és hozzásegítse a vitában érintetteket a lehetséges megoldások kidolgozásához. A mediátor a felek érdekeire, szükségleteire, és nem a múltbéli eseményekre, illetve a felek vitában elfoglalt pozíciójára koncentrál. A mediátor – elsősorban kommunikációs eszközökkel – szempontváltásra ösztönözi a feleket, de nem dönt, a megoldás kidolgozásának felelőssége a vitában álló feleké.

## A mediáció alapelvei

A mediáció alapelvei: az önkéntesség, a jövőorientáltság, a semlegesség és a titoktartás. Az *önkéntesség* elve azt jelenti, hogy a felek önkéntesen vesznek részt a mediációban. A vitában érintettek kívánsága, illetve beleegyezése alapján kerülhet sor a mediátor közvetítő tevékenységére. A *jövőre orientáltság* elve arra utal, hogy a mediáció elsősorban azzal foglalkozik, mire van szükség a jövőben a konfliktus megoldásához. Annak feltárása, hogy kinek van igaza, ki miben hibás stb., nem a mediáció feladata. A *titoktartás* elve abból indul ki, hogy a mediációs eljárás bizalmas folyamat, ezért a mediátort titoktartási kötelezettség terheli. Végül a *semlegesség* elve arra vonatkozik, hogy a mediátornak semlegesnek kell maradnia az egész mediációs folyamat alatt, egyik fél pártján sem állhat.

## A mediáció szakaszai

*Előkészítő szakasz: kapcsolatfelvétel – előkészítő beszélgetések*

Az előkészítő szakaszban a mediátor felveszi a kapcsolatot a konfliktusban érintett felekkel, majd ha a felek mindegyike részt kíván venni a mediációban, az úgynevezett előkészítő beszélgetés során tájékoztatja őket a mediáció alapelveiről, folyamatáról. Ezek a beszélgetések lehetőséget adnak arra, hogy a felek elmondhassák, ők hogyan látják az aktuális konfliktust, megemlíthetnek olyan dolgokat, melyeket a későbbi közös megbeszélések során nem kívánnak feltárni. Az előkészítő beszélgetések által a mediátor információt szerez a konfliktus mélyén meghúzódó szükségletekről, érdekekről, arról, hogy mediálható-e az eset.

Az előkészítő szakasról a különböző mediációs iskolák eltérően vélekednek. Az előkészítő beszélgetést nélkülöző irányzatok álláspontja szerint a mediátor semlegességét veszélyezteti, ha ebben a korai szakaszban külön-külön találkozik a közvetítő a felekkel. (Amint látható, jelen írás szerzői az előkészítő megbeszélést preferáló irányzat képviselői közé tartoznak.)

*Közös mediációs ülés: bevezetés – megszakítás nélküli idő – eszmecsere – megállapodás kidolgozása – megállapodás írásba-foglalása – lezárás*

A bevezetés szakaszában a mediátor tájékoztatja a feleket a közös mediációs ülés folyamatáról, alapszabályairól, segíti a megfelelő hangnem kialakulását, aláírásra kerül a mediációs nyilatkozat, melyben a felek meghatalmazzák a mediátort a mediáció lefolytatására. A megszakítás nélküli időben mindegyik fél – a mediátorhoz beszélve – ismerteti az esetet a saját szemszögéből. A felek nem szólhatnak közbe, amikor a másik beszél, gondolataikat leírhatják. A mediátor biztosítja az egyensúlyt közöttük, ha szükséges összefoglalja az elhangzottakat, flipchart táblára felírja azokat a témákat, amelyekre a felek megoldásokat szeretnének találni. Az eszmecsere szakaszában a felek már egymással beszélnek, a felmerült témákat részletesen tárgyalják, megoldásokat javasolnak. A mediátor biztosítja a biztonságos légkört, a jövőre irányítja a felek figyelmét. A megállapodás kidolgozása során a mediátor ösztönzi a feleket, hogy minél több megoldási lehetőséget javasoljanak, segít a megoldások kiválasztásában, ellenőrzi, valóban kielégítik a javaslatok a felek érdekeit. A megállapodás írásba foglalása akkor történik meg, ha a feleknek sikerül közös álláspontot kialakítani a vitás kérdésekben. Ekkor a mediátor a felek szavaival, kifejezéseivel, aktív közreműködésükkel megfogalmazza és írásba foglalja a megállapodás szövegét. A lezárás szakaszában a mediátor megállapodás létrejötté esetén összegzi az elért eredményeket, elismeri az elvégzett munkát. Ha további megbeszélés szükséges, megfogalmazza a fennmaradó megoldatlan problémákat és rögzíti a következő ülés időpontját.

*Az utánkövetés során, a mediátor nyomon követi, hogy a felek betartják-e a megállapodást.*

## **Miért a mediáció?**

A tanítás egyetemes tevékenység. A szülők tanítják gyermekeiket, az edzők játékosait, a tanárok diákjaikat. Jó érzés, ha tanárként hozzájárulhatunk egy fiatal fejlődéséhez, ugyanakkor kiábrándító lehet, ha tanítás helyett vitákkal, konfliktusokkal kell értékes időt töltenünk.

Az iskolai mediációs konfliktuskezelési programok eredményeképpen a mediációban részt vevő tanárok, diákok negatív érzései – a félelem, az ellenségesség – csökkennek. A diákok felelősségérzete növekszik azáltal, hogy önkéntesen vesznek részt saját problémáik megoldásában. Az iskolában kevesebb időt kell fegyelmi ügyekkel és problémamegoldással tölteni. Idővel csökkennek a konfliktusok, így mindenki többet törődhet a tanulással, tanítással.

Ha van eszközünk, miért ne használnánk?

*Dr. Juhász Éva Anna, Kovács Piroska*

### **Felhasznált irodalom:**

Dr. Thomas Gordon: *A tanári hatékonyság fejlesztése*. Gordon Kiadó Magyarország Kft., Budapest, 2010.

Lovas Zsuzsa, Herzog Mária: *Mediáció avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*. Múzsák Kiadó, Budapest, 1999.

# A resztoratív (helyreállító) eljárások létjogosultsága az oktatási intézményekben

## **Konfliktuskezelés és közösségépítés alternatív vitarendezési módszerekkel**

*Mediátor:* Gábor, mi van veled? Napok óta olyan feszültnek látszol.

*Osztályfőnök:* Hát igen... Van az osztályomban egy kis felfordulás. Majd megoldom valahogy, hagyjuk, mással is történik ilyesmi.

*Mediátor:* Segíthetek valamiben?

*Osztályfőnök:* Ha van egy varázspálcád és elő tudsz húzni a cilindrből olyan eszközt, ami hat a mai fiatalokra és lehetőleg hosszú távon. Bocsánat, nem akartam elviccelni a dolgot. Tudod, egyre több kollégától hallom, hogy el vannak keseredve, egyre több a vita, a tiszteletlenség, a verekedés, ez az új generáció annyi konfliktust termel, a régi módszerek szinte hatástalanok, itt van ez a mostani eset is...

*Mediátor:* Milyen eset? Mi történt?

*Osztályfőnök:* Ismered Ádámot, az osztályomból. Jó tanuló, okos gyerek. Néhány nappal ezelőtt nekiment az egyik osztálytársának, Attilának – tudod, ő a „menő srác” az osztályban – és alaposan helyben hagyta. Az osztály azóta egy felbolydult méhkashoz hasonlít, megosztotta őket a történet. Van, aki Attilát hibáztatja, mert állítólag provokált, a diáktársak egy része Ádám ellen fordult, kiközösítik, felcímkezték „agresszív örültnek” és sorolhatnám még, minek tartják. Ádám fegyelmit kapott, és – gondolom a sokféle hatás eredményeként – ott tartunk, hogy néhány hete elkezdett kimaradozni az órákról, és ma már nem jött iskolába. Ráadásul most senki nem tudja, hol van. Aggódom érte.

Ádám szülei szerint mi nem figyeltünk eléggé a gyermekükre, aki egyáltalán nem agresszív típus, és úgy gondolják, hogy az iskolában történt valami. Mondanom sem kell, Attila szülei már a verekedés napján bejöttek hozzám, és minősíthetetlen hangnemben beszéltek velem, majd elmentek az igazgatóhoz, akitől számon kérték, hogyan fordulhat elő ilyen eset ebben a jó hírű iskolában. Azt látom, hogy egyre rosszabb a helyzet, és elveszítem az egyik legjobb diákomat, persze hogy el vagyok keseredve. Egyszerűen eszköztelennek és tehetetlennek érzem magam.

*Mediátor:* Bár varázspálcám nincs, mégis mit szólnál ahhoz, ha azt mondanám, tudok javasolni olyan módszert, ami segíthet neked, a diákjaidnak, a szülőiknek, az igazgatónak egyszerre, egyidőben jó eséllyel hosszú távú megoldást találni?

*Osztályfőnök:* Na ne mondd! Hallgatlak!

Hány esetben érezhetik magukat – akár sok-sok évnyi szakmai tapasztalattal a hátuk mögött – tehetetlennek, olykor kiszolgáltatottnak a pedagógusok konfliktushelyzetekben?

Az iskolai viták, konfliktushelyzetek, normasértések évről-évre egyre növekvő száma felhívja a szakma figyelmét arra, hogy a régi módszerek helyett/mellett új konfliktuskezelő eszközök bevezetésére van szükség. A normasértések kezelésekor megcélzott viselkedésváltozás a mai fiatalok körében többet kíván a formális beszélgetéseknél, esetleges szankcionálásnál.

Az új generáció, új eszközöket igényel.

Az alternatív vitarendezést, ezen belül a resztoratív technikákat, az oktatással és neveléssel foglalkozó szakemberek világszerte alkalmazzák főként a társas kapcsolatok reorganizálásá-

ban, a jóvátételt elősegítésében, közösségépítésben és egyéb a gyermek-gyermek, gyermek-felnőtt, felnőtt-felnőtt interakciók fejlesztésében.

Ennek köszönhetően hazánkban is tapasztalható növekvő igény a módszer bevezetésére, az oktatás során kialakult viták és konfliktusok kezelésében. (Az Oktatókutató és Fejlesztő Intézet több mint 1200 pedagógust és egyéb iskolában dolgozó szakembert képzett ki az elmúlt 4 évben a módszer iskolai alkalmazása céljából.)

A helyreállító módszerek bevezetését segíti elő 2008. december 9-től, a nevelési-oktatási intézmények működéséről szóló 11/1994. (VI. 8.) MKM rendelet 32. §-a, ami normasértés esetén lehetővé teszi az érintettek számára, hogy egy egyeztető eljárásban vegyenek részt, még a fegyelmi tárgyalás lefolytatását megelőzően.

Az egyeztető eljárás nem esetmegbeszélés, hanem speciális alternatív vitarendezési módszer, melynek egyik ágát jelentik a resztoratív eljárások.

## Mit nevezünk resztoratív eljárásnak?

Resztoratív folyamat alatt azon eljárás értendő, mely az áldozatot, az elkövetőt és bármely, a cselekmény által érintett személyt és közösséget bevon, együttesen dolgozzák ki a cselekményre adandó válaszokat és a tett következményeként kialakult problémák megoldását.

A resztoratív eljárások alapfilozófiája az, hogy az ember többnyire képes pozitív irányban változtatni viselkedésén, ha azok, akik az életében fontos szerepet játszanak, *vele együtt* cselekszenek és nem helyette vagy *ellené*. A folyamat során lehetőség nyílik arra, hogy az egyén/normasértő visszakerüljön a közösségbe, és a közösség visszanyerje megtartó és gondoskodó erejét.

## A helyreállító szemlélet gyökerei

A resztoratív gondolkodást inspiráló amerikai navajo indiánok és az új-zélandi maorik hagyománya szerint, a normasértőt/elkövetőt nem büntetik, nem rekesztik ki a problémamegoldás folyamatából, hanem az érintett közösséggel együtt dolgozzák fel a sérelmet. A helyreállító folyamat közben a facilitátor segítségével változik a résztvevők hozzáállása, érzelmei, elvárásai, és lehetőség nyílik a bocsánatkérésre és a megbocsátásra, továbbá a jóvátétel kidolgozására minden érintett javaslatát (az elkövetőt is) figyelembe véve.

Alapelve: a tettet ítélik el és nem az embert.

## A módszer újdonsága

A hagyományos iskolarendszerben általában a felnőttek büntető (retributív) rendszereket dolgoznak ki, ahol a fő kérdések: „Ki követte el?”, „Mit tett?”, „Mit érdemel?” az, aki a normasértést elkövette. A resztoratív kérdezőmód ezzel szemben lehetőséget ad arra, hogy mindenki őszintén elmondja, *mi történt, kit hogyan érintett a cselekedet és mire volna szükség*, hogy minden rendbe jöjjön. A resztoratív eljárás biztosítja, hogy a konfliktusban állók tovább tudjanak lépni és adott keretek között továbbra is képesek legyenek együtt dolgozni.

## Mi garantálja a módszer hatékonyságát?

Gondoljunk a fent említett esetre, Ádám és Attila ügyére. Ha megkérdeznénk Attilát mint az esemény áldozatát, hogy mivel lehetne jóvátenni az Ádám által okozott kárt, nagy valószínűséggel azt válaszolná, hogy például kérjen bocsánatot, vagy nem érti, hogy miért

bántotta Ádám, és mondja el, mert az megnyugtató stb. Egy biztos, Attilának nem lett jobb a helyzete azzal, hogy Ádámot megbüntették. Ugyanúgy veszélyben van, sőt Ádám most még kiszámíthatatlanabbnak, ezáltal veszélyesebbnek tűnik. A büntetés valódi megoldást hozott? Nem. Sőt, mindkét fél helyzetét rontotta és negatív hatással van az érintettek-re (szülőkre, tanárookra, diáktársakra) is.

Az igazságszolgáltatásban dolgozó szakemberek régóta keresik a sérelem helyreállításában azokat a megoldásokat, amelyek figyelembe veszik az áldozat valódi szükségleteit, beleértve és kihangsúlyozva az érzelmi szükségleteket is („Legalább bocsánatot kérne”). Továbbá, figyelembe veszi és lehetőséget ad az elkövetőnek a jóvátételre („Nem ezt akartam, most mit csináljak, késő”), ezáltal esélyt kap arra, hogy a jóvátétel megvalósítása után tiszta lappal induljon, elkerülve a megbélyegzést és a kiközösítést.

Amennyiben a sérelmek orvoslása és a kárrendezés nem a résztvevők (elkövető, áldozat, közösség) valódi szükségletei, igényei alapján történik, a kielégítetlen érzelmi és egyéb szükségletek nem feloldozást, hanem tovább fokozódó vitás helyzeteket eredményeznek. Ezt a visszacsúszó elkövetők, illetve ismétlődő konfliktushelyzetek megjelenésekor realizálhatjuk.

A resztoratív eljárás eredményességének alapja, hogy az áldozat és az elkövető, illetve a közösség többi tagja is meghatározott keretek között kinyilvánítja érzéseit, gondolatait az ügyvel kapcsolatban (kit, hogyan érintett), majd javaslatokat tesznek a kár rendezésére, és egymással együttműködve facilitátor/ok vezetésével dolgozzák ki a mindenki számára elfogadható megoldást.

A resztoratív eljárások hosszú távú, tartós hatása tehát abban rejlik, hogy valódi szükségletekre fókuszál, az eljárás során átélte saját élmények személyiségformáló hatással bírnak (szembesülés, szegény, reintegratív szegény, együttérzés), és a közösség támogató hozzáállása fenntartja a változást és attitűd-váltást eredményez a normasértő egyénben. Ezzel összefüggésben a visszaesési ráta jelentősen csökken.

## Resztoratív modellek

**I. Szembesítő modellek:** resztoratív mediáció, resztoratív konferencia, családi csoportkonferencia

*Céljük:* szembesülés a valós következményekkel, a sérelmek orvoslása, a megbocsátás, bocsánatkérés lehetőségének biztosítása, jóvátétel közös kidolgozása, felelősségvállalás fejlesztése, közösségépítés.

**II. Transzformatív modellek:** resztoratív körök (proaktív, reaktív, gyógyító, ítélő, béketeremtő)

*Céljük:* a sérelmek, traumák feldolgozása és orvoslása mellett a közösség további együttműködésének, együttélésének biztosítása. Prevenációs alkalmazásra is kiváló módszer (kapcsolatok építése, erősítése, közösséget érintő aktuális témák megvitatása: például drogozik a barátom, mit tehetnék érte; válnak a szüleim; nem jövök ki a biológia tanárral). Súlyos konfliktusok esetén, amikor nincs belátás vagy felelősségvállalás a proaktív kör kiváló módszer a szemléletformálásban a konferencia vagy mediáció előtt.

**III. Affektív kérdések, affektív kijelentések:** informális resztoratív technikák, elsősorban érzelmek kifejezését segítő elő egy adott ügyvel kapcsolatban. A mindennapokban is jól használható módszer, a resztoratív kommunikáció szemléletformáló és viselkedésformáló hatását segítő elő az iskolai élet mindennapjaiban.

## A resztoratív eljárások alkalmazásának eredménye

Az iskola minden szereplőjére hatással van. A gyerekek megbélyegzés nélkül tanulhatják meg a helyes viselkedést, továbbá megélik a felelősségvállalást, együttérzést, a humánus konfliktuskezelési módokat, az összetartozás érzését. Közösségépítő hatása van. Megteremtődik annak alapja, hogy javuljon az iskola és a szülők viszonya. Gyakoribbá válik az előítélet-mentes gondolkodás. Az iskola minden szereplője számára biztonságosabb hely lehet, hiszen megalapozza az iskolai erőszak csökkentését. A *resztoratív technikák* elsajátítása esetén az erőszakmentes kommunikáció a hétköznapi élet színterén is megjelenik, a gyermekek mindennapjai kezelhetőbbé válnak azáltal, hogy megküzdési stratégiáik repertoárja hasznos elemekkel bővül.

Az első lépés az egészségesebb és biztonságosabb iskolai légkör kialakításához: nyitottnak lenni az új szemlélet befogadására.

Hogyan alakult Ádám és Attila sorsa? Resztoratív konferencia keretei között Ádám elismerte, hogy nem a legjobb megoldást választotta Attila „kezelésére”. Elmondta, hogy az iskolakerülésének legfőbb oka, hogy nem tud mit kezdeni a helyzettel, szégyelli magát diák társai előtt. Attila számára kiderült, hogy melyik mondatával provokálta Ádámot. Viccből közölte vele, hogy lecsapja kezéről a barátnőjét. Ádámot rosszul érintette ez a mondat, mivel éppen attól félt, hogy elveszíti a barátnőjét, és ennek nem elsősorban Attila, hanem Ádám családjának elszegényedése az oka. Ő már nem „menő srác”, míg Attila az. A fiúk szülei is jelen voltak, akik megnyugodtak a konferencia végére, sőt, együttérzésüket fejezték ki Ádám családjának helyzete miatt. Attila jóvátételként bocsánatkérés mellett azt kérte, hogy szervezzen Ádám olyan programot, ahol a „régihaverok” együtt lehetnek, így Ádám is megélheti, hogy nincs kiközösítve amiatt, hogy szegényebbek lettek. Az osztályfőnök kérésére gyógyító kör keretében az osztállyal is megbeszélük a konferencián történeteket. Minden résztvevő elégedett távozott? Igen. Különösen az osztályfőnök.

*„Abban a pillanatban, amikor a másik ember megérzi, hogy engem ugyanúgy érdekel az ő szükséglete, mint a sajátom, akkor megtaláljuk a módját annak, hogy mindkettőnk szükségletei kielégüljenek.”*

(M. Rosenberg)

*Szabóné Bánfalvi Katalin, Hunyadi Krisztina*





# Esettanulmányok

## A graffitis eset

### Az eset

Budapest agglomerációjában lévő szakközépiskolában történt. Az iskola egyik tanulója, a 16 éves Ádám testnevelés óra után az öltöző falára graffitit készített. Miközben Ádám rajzolt a falra, a testnevelő tanár belépett az öltözőbe. Mikor meglátta, mi történt, azonnal felelősségre vonta Ádámot. A diák nem tudta megindokolni tettét. A tanár beszámolt az esetről az iskola igazgatójának.

Az igazgató nagyon dühös volt, hiszen a tanévkezdés előtt az egész iskolát felújították, kifestették. A gyermekjóléti központ vezetőjétől kért segítséget az ügy rendezése érdekében. A gyermekjóléti központ vezetője kolléganőjét kérte fel facilitátornak, mivel előzőleg abban állapodtak meg az igazgatóval, hogy az adott helyzetben a legmegfelelőbb konfliktuskezelési módszer a resztoratív konferencia lenne.

### A konferencia folyamata

A konferencia előkészítő beszélgetéssel indult. Mária (facilitátor) először felvette a kapcsolatot az érintettekkel. Meghívta az iskola igazgatóját Istvánt (áldozat), és Ádámot (elkövető) egy-egy külön megbeszélésre. Ekkor elmagyarázta az eljárás lényegét, ismertette annak előnyeit, és törekedett arra, hogy bizalmon alapuló kapcsolatot építsen ki a résztvevőkkel. Ádám a konzultáció során elismerte tettét és kifejezte azt az igényét, hogy szeretné javátenni. A facilitátor megkérdezte mindkét résztvevőtől, hogy kit szeretnének támogatóként meghívni. István Pétert, az iskola testnevelő tanárát, Ádám pedig Jánost, az osztálytársát nevezte meg. Ezt követően kapcsolatba lépett a támogatókkal, akik szívesen elfogadták a meghívást.

#### *Konferencia-helyszín*

a Gyermekjóléti Központ team szobája

#### *Konferencia-időpont*

du. 15 óra

## *Konferencia-résztevők*

Mária (facilitátor), Ádám (elkövető), János (Ádám támogatója),  
István, az iskola igazgatója (áldozat), Péter, a testnevelő tanár (István támogatója)

## **A konferencia szakaszai**

### *1. Bevezető szakasz*

Mária a resztoratív konferencia szabálya szerint ültette le a résztvevőket: az áldozat és támogatója az egyik oldalán, az elkövető és támogatója a másik oldalán kaptak helyet.

*A facilitátor* bemutatkozott, üdvözölte, valamint bemutatta a résztvevőket. Elmondta a konferencián betartandó magatartási szabályokat, kereteket. Ezután röviden vázolta a konkrét esetet. Megköszönte az elkövetőnek, hogy beismerte tettét és elismerte felelősségét. Hangsúlyozta, hogy nincs büntetés kilátásba helyezve. Felhívta a résztvevők figyelmét, hogy a konferencia célja egyrészt annak megismerése, hogy kit hogyan érintett az esemény, másrészt annak elemzése, hogy hogyan lehet jóténni az okozott kárt.

### *2. A jóvátételi megállapodás szakasza*

A facilitátor a resztoratív forgatókönyvben meghatározott sorrendben kérdésekkel fordult az ovális asztal köré ültetett résztvevőkhöz.

*Ádám elmondta*, hogy a rajzolás számára egy önkifejező eszköz. Úgy érzi, másnak is látni kell az ő rajzait, őszintén bevallotta, akkor nem is gondolt arra, hogy az iskolának kárt okoz. Azóta már megbánta tettét.

*István* értetlenségét fejezte ki. Nem értette, hogy miért pont az öltöző falát firkálta össze Ádám, hiszen véleménye szerint az önkifejezésnek van más terepe is, miért nem tiszteli az iskolát. Az igazgató mindenképpen ragaszkodott ahhoz, hogy Ádám a rajzokat eltüntesse a falról.

*Péter* elmondta, hogy amikor meglátta a falfirkákat, nagyon felháborodott. Ő is azon a véleményen volt, hogy Ádám hibát követett el, kárt okozott az iskolának, és egyetértett az igazgatóval, hogy az öltöző faláról saját kezűleg tüntesse el a rajzokat.

*János* szerint Ádám kivételes tehetség, ezek a rajzok művésziek, s nem értette, hogy ezt az igazgató és a testnevelő tanár miért nem ismeri el.

*István* kifejtette, hogy elismeri, ezek az alkotások valóban lehetnek művésziek, de semmi képpen nem az iskola és az öltöző falaira valók.

Mária összegezte: az elhangzottakból kiderül, hogy a jelenlévők kezdik megérteni egymás álláspontját. Ádám szándéka nem az öltöző falának a rongálása volt, de megértette, hogy mégis kárt okozott. Az igazgató is belátta, hogy a graffitizés a fiú számára egy kifejezési forma és az is fontos számára, hogy hova kerülnek ezek a rajzok.

Az igazgató egy kompromisszumos javaslattal állt elő:

1. Ádám tüntesse el az öltöző faláról a rajzokat.
2. Ígérje meg, hogy többet nem rajzol az iskola falára.

Ennek fejében Ádám és esetleg többi graffitis társa kapnak egy szabad falfelületet az iskola udvarán, ahová rajzolhatnak. Ezt az iskola összes tanulója megtekintheti, és ha a falfelület betelik, akkor lefényképezhetik, a fotókat az iskola faliújságjára kitehetik.

Ádám elfogadta az igazgató javaslatát, valamint belátta, hogy a graffiti nem kifejezetten az öltöző falára való.

### *3. A konferencia lezárásának szakasza*

Mária megköszönte a jelenlévőknek a részvételt. Kifejezte örömét, hogy sikerült megállapodásra jutniuk, és jóvátenni az okozott sérelmeket. Amíg a faciliátor leírta a megállapodást, a résztvevők pogácsát és üdítőt fogyasztottak – ezeket előzetesen Mária készítette oda. Az írásban rögzített megállapodást (melybe a vállalások konkrét határideje is bekerült) mindenki aláírta.

*Szabóné Bánfalvi Katalin*

# Csatázó szülők

Hosszú évek óta pszichológus-mediátorként dolgozom egy budapesti gyermekjóléti szolgálatnál.

Az eltelt idő alatt számos konfliktusban közvetítettem. Válasok előtt: hogy kész megálapodással, hosszú évekig tartó pereskedést elkerülve mehessenek a felek a bíróságra; válasz után: amikor kiderült, hogy valamiért mégsem sikerül békésen élni a külön életet; kamasz gyerekek és szülei között: a nehéz időszak új szabályainak megalkotásában sokat segít egy higgadt harmadik fél.

Az iskola valamilyen szinten mindig érintett volt ezekben az esetekben, szerepelt a megálapodások pontjaiban, témákban, de ritkán került résztvevőként valamilyen képviselője a mediációs szobába.

Ez a történet, melyben az egyik fél az iskola két képviselője, egy bonyolult gyermekvédelmi eset része, ami sok tanulsággal járt a számomra, és remélem, az olvasó számára is.

A család, akivel dolgozni kezdtem, a két szülőn kívül egy kislútból állt. Nagy szerelem volt az övék: a nehéz sorsú fiatal lány, Sári (majdnem felnőve tudta meg, hogy akit édes szüleinek gondolt, csak nevelték őt, ez megrendítette és elbizonytalanította, sokat sodródott mindenfelé ezután) és a jómódú, udvarias, snájdig, nála kicsit idősebb férfi (Ottó) viharos kapcsolata összeköltözéssé, majd házassággá alakult. A kislút nem tervezték, de anyja örült neki, apja pedig beletörődött a ténybe. Később viszont ő volt az, aki szinte minden energiáját a Áronnak szentelte.

A kislú kedves volt és okos, ám a szülők viszonya lassan megromlott, nagy viták, veszekedések voltak közöttük, végül már naponta. Mikor Áron hatéves lett, Sári egy verekedős-veszekedős este után elment otthonról. Anyaotthont keresett, de nem sikerült bejutnia, így úgy döntött, nem Áronnal megy el, hanem egyedül, nem teszi ki a gyereket az átmeneti időszak hányattatásainak, hanem albérletet keres és odaviszi. Addig megállapodtak Ottóval abban, hogy minden nap elhozza Áront az oviból, játszanak kicsit, és hétvégén is találkoznak. De a szülők közötti viszony tovább romlott, az apa elkezdte az anyát Áron életéből kiszorítani (tegyük hozzá, Sári nem volt könnyű természet, könnyen dühbe gurult, és ha már az indulatai elragadták, nehezen szabályozta vissza magát). Ez odáig fajult, hogy ketten két iskolába írárták Áront – ami elvileg nem lehetséges –, végül Ottó elképzelése győzött, a hozzá közel lévő általánosban kezdte az első osztályt a kislú.

Ottó előrelátóan úgy kereste meg az iskolát, hogy a létező legfeketebb színben festette le Sárit, rettenetes történeteket mesélt róla az igazgatónőnek és Áron leendő osztályfőnökének, jó taktikai érzékkel a segítségüket kérte az anya ellen, úgymond védjék meg együtt a gyereket.

*(Kis kitérő a mediáció elmélete felé. Van olyan irányzat, ahol nem tartanak előkészítő beszélgetést, nem ülnek le a felekkel a tényleges egyeztetés előtt, én mindig használom azonban ezt a lehetőséget. Egészen meghökkentő, a posztmodern világkép felé irányító tapasztalásokat szereztem: nincsenek objektív igazságok, hanem a tapasztalatoknak különböző értelmezései léteznek és létezhetnek, melyek a társas interakciókban alakulnak ki. Nem az egyetlen lehetséges valóságot írjuk le, hanem azzal együtt annak egy értelmezését is – nincs igaz és hamis – a felek narratívái a valóság egy-egy változata. Egyszerűbben: mindenkinek igaza van. Ha a mediációban ezek az igazságok, a cselekvések szubjektív okai megjelenhetnek, és a másik fél számára érthetővé, ha talán nem is elfogadhatóvá válhatnak – megteremtődik a biztos alap a megértés és esetleg a megálapodás számára.)*

Mivel az iskola képviselői nem találkoztak az anyával, nem hallották az ő verzióját, elfogadták az apa megállapításait, és erős ellenérzésekkel várták az anyát. Az első konfliktus az anya és az osztályfőnök között farsangkor volt, amikor az ünnepségen megjelent Sári, akinek öléből Ottó és az osztályfőnök együttesen próbálta kirángatni Áront, de akkor egy kisebb szóváltás után megnyugodtak a kedélyek.

Az a konfliktus, ami elmérgesítette a helyzetet és mediációba hozta végül a feleket, az első évszárón történt.

A forgatókönyv hasonló volt: Sári megjelenésére kisebb pánik tört ki, az osztályfőnök, Betti néni Áron elé állva „védte” a gyereket az anyjától, aki erre rendkívül indulatos lett, kiabálni kezdett. A szülők két pártra szakadtak, egyik csapat úgy érvelt, hogy ezt a hisztis nőt ki kell innen tenni, a másik fele furcsállta a tanítónő viselkedését. A botrány nem csitult, a gyerekek sírtak, az igazgató végül rendőrt hívott, és kidobták az anyát.

Később erre a jelenetre, valamint Ottó véleményére, miszerint Sári elmebeteg (a történetek, válás stb. miatt az anya pszichológus segítségét is igénybe vette), az iskola igazgatója kitiltotta Sárít az iskolából. Tette ezt úgy, hogy közben a válás ügyében eljáró bíró egyik végzésében kiemelte, hogy az anya nincs eltiltva attól a jogától, hogy a gyermeket az iskolában meglátogathassa, az iskolai ünnepélyeken részt vehessen.

Sári, akit addigra már nagyon megviseltek a történetek, nem akart újabb frontot nyitni, és nem tett jogi lépéseket az iskola vezetősége, illetve az osztályfőnök ellen. A gyermekjóléti szolgálat segítségét kérte, ahol mediációt javasoltunk neki, amit elfogadott.

Mediátorként az iskola igazgatójánál vettem fel először a kapcsolatot, elmondtam neki, hogy a mediáció mint konfliktuskezelési módszer hogyan működik, és milyen lehetőségeket nyújt. Az igazgató örült a lehetőségnek, hiszen ők is szerették volna rendezni a helyzetet. Közös gondolkodtunk arról, hogy ki legyen a másik fél, hiszen az osztályfőnök és az igazgató is érintett a megoldásban, de mivel a mediáció semlegességét felborította volna a „ketten egy ellen” felállás, abban maradtunk, hogy először Sári és Betti néni ülnek le egymással, azután pedig az igazgató és Sári.

Gondot okozott azonban, hogy egyik pedagógus sem vállalta, hogy eljőjön az előkészítő beszélgetésekre, sok munkára hivatkozva, így rögtön a mediációval kezdtünk.

*Az előkészítő beszélgetések fontosságáról most is megbizonyosodhattam. (~ : a mediációnak az a szakasza, amikor a mediátor külön megbeszélést folytat a felekkel. Funkciója, hogy a felek csak a mediátor társaságában és aktív közreműködésével átgondolhassák a viszonyukat az esethez. Semmiképpen nem terápiás alkalom, de a konfliktusmegoldás pszichológiai eszközei használhatók. A mediátor ilyenkor ráhangolódik a kliens gondolatvilágára, énképére, ezzel bizalmi kapcsolatot épít, de képes arra is, hogy kívülről tekintsen az adott álláspont-ra és észrevételeit visszatükrözze. Érdemes előrevetíteni és bevezetni az „elég jó” elvét, végigbeszélni és ezáltal kevésbé fenyegetővé tenni a konfliktust érintő félelmeket, tesztelni az elvárások realitását, megkeresni azokat a rejtett érdekeket, melyek a feleket mozgatják. Óvatosan meg lehet kísérelni a felek merev álláspontjainak megkérdőjelezését. Fontos tisztázni a titoktartás kérdését, mi az, ami visszavihető.)*

Mivel ez elmaradt, és Betti néni először találkozott velem személyesen, a *bevezető szöveg és a magatartási szabályok ismertetése után, az ő megszakítás nélküli idejében* azon igyekezett, hogy meggyőzzön arról, hogy neki van igaza: ezt a szülőt nem lehet beengedni az iskolába, veszélyes mindenkire, rossz anya, mentális problémái vannak stb.

Nehéz helyzetben van ilyenkor a mediátor, egyrészt mederben kell tartania a beszélgetést, figyelnie kell arra, hogy a felek ne minősítsék egymást, ki kell emelnie a mediációs témákat a beszédfolyamból, mindezt úgy, hogy az adott fél ne érezze magát agyonfegyelmelve,

és kialakuljon valamiféle bizalom a mediátor és a technika iránt. Ha az előzményekből nem is derült volna ki, itt mindenképpen világossá vált volna, hogy Betti néni nagyon bevonódott az apa oldalán, mindent elhitt, amit Ottó mondott neki. Ebből a helyzetből kellett volna kizökkenteni, hogy meghallja a másik felet is.

Sári természetének megfelelően reagált: először próbált higgadt maradni, majd egyre dühösebb lett, ingerülten emelte a hangját, közbeszólt, és minősíteni kezdte a másik felet ő is.

Az esetet *kettős mediációban* vezettük: nagy segítség volt kolléganőm, Bogi. Igyekeztünk úgy közbelépni ilyenkor, hogy felváltva vigyük a szabályozó szerepet, valamint a folyamat továbbvitelét, nagyon kell ilyenkor koncentrálni, sokat segít egy talpraesett váltótárs, ha elfáradnánk.

Az erős érzelmi bevonódás miatt többször el kellett mondanunk a *magatartási szabályokat*, sokszor kellett *összpontosító, illetve újraösszpontosító kérdéseket* alkalmaznunk, és gyakorlatilag folyamatosan *fordítottuk* a megjegyzéseket, állításokat *semlegessé*. A *folyamatmegszakító kérdésekre* is szükség volt, és alig volt lehetőség arra, hogy engedjünk a kontrollon egy-egy *nyitott, nem irányított kérdéssel*-szóval fel kellett kötnünk a szakmai kompetenciánkat.

Sokszor felmerül a kérdés, hogy mi a *sikeres mediáció*. Nem feltétlenül a megállapodás megszületése – lehet maga a tény is, hogy két régi ellenfelet egy szobába ültetve elindul közöttük egy párbeszéd, megszületik annak a tapasztalata, hogy van más működésmód, mint az eddigi. Itt annak örültünk igazán, hogy az anya végül képes volt végighallgatni a vádakot (amiket mi persze folyamatosan átfordítottunk) anélkül, hogy kifordult volna magából és képes maradt a saját véleményét, gondolatait képviselni. Ezzel, reményeink szerint változtatott azon a sötét képen, amit apa festett róla a tanítónőnek. A *megállapodás* – szimbolikus jelentőségén túl – két pontból állt: Betti vállalta, hogy postai úton megküldi Áron előző évi félévi és év végi szöveges értékelését, valamint a felmérők fénymásolatát. Sári vállalta, hogy folytatja a mediációt az igazgatónővel, mivel maradtak olyan kérdések, amelyekben dönteni az ő kompetenciája volt.

Az igazgatónővel és Sárral egy hónappal később sikerült leülni, jóval higgadtabb légkörben. Zsófia, az igazgatónő szakmai kérdésként kezelte a helyzetet, elmondta, hogy ő megérti Sári sérelmeit, de neki az iskolába járó összes gyermek érdekeit is képviselnie kell és őket zavarják az indulatos jelenetek az iskolai ünnepeken. Sári sérelmezte, hogy őt ismeretlenül bűnözőnek festették le mindenki előtt, és elmondta, hogy fél bemenni az iskolába, mert nem tudja, hogy mit fognak majd rá később. Ebben a *megállapodásban* Zsófia elfogadta, hogy Sári az iskolába csak tanú jelenlétében látogat el. Sári vállalta, hogy ha osztályfőnöki fogadóóra vagy más okból menne az iskolába, előtte telefonon egyeztet Zsófiával. Megegyeztek abban is, hogy az iskola külön kérés nélkül elküldi a gyermekvédelmi központba Áron féléves értesítőit. Zsófia vállalta, hogy a mediáción történekről tájékoztatja Ottót és Betti néni, valamint az igazgatóhelyettest is.

A megállapodással mindkét fél elégedett volt, körülbelül fél évig működött is.

Sajnos azonban Áron másodikos évzárója előtt érkezett egy levél az iskola igazgatónőjétől a gyermekvédelmi központba, amelyben Zsófia közölte, hogy a maga részéről módosít a megállapodáson: nem „engedi” a tanévzárón részt venni az anyát, valamint nem örül annak, hogy tanúval jön az iskolába. Válaszlevelünkben tájékoztattam arról, hogy a mediációs megállapodás módosításának módja az, hogy a két fél újból leül egymással, és a már megismert körülmények és feltételek között, közös munkával egyeznek meg a változtatásokban. Ebben szívesen a rendelkezésükre állunk. Zsófia nem reagált, nem sikerült újra leültetni őt és Sárít, aki a béke és Áron nyugalma érdekében nem ment el többé az iskolába.

Az eset tanulmányai számomra a következők voltak. Erőteljesebben kellett volna képviselnem az *előkészítő beszélgetések* megvalósulását az igazgatónővel és az osztályfőnökkel is. Mivel az anyának már volt kapcsolata a gyermekvédelmi központtal, és ismerte a mediátorokat, lehetőséget kellett volna biztosítani a két pedagógusnak is (főleg Bettinek), hogy kifejthesse a véleményét, érzelmeit az anya iránt, ezeket kezelni, keretezni lehetett volna a kétszemélyes helyzetben. Nagyobb bizalom lett volna talán a mediátor iránt, valamint a módszer pontosabb megértése is sikerülhetett volna. Ez egyébként azon múltott, hogy nagy ellenállás volt a mediációval szemben (talán az apa komoly előkészítése miatt...). A felszínen az előkészítő beszélgetést időhiányra hivatkozva utasította el kategorikusan az igazgatónő és az osztályfőnök is. Kérdés, hogy ha tovább erőszakoskodom, eljöttek volna-e egyáltalán.

A másik dilemma *a tájékoztatás mint technika alkalmazása* volt a mediáció alatt. Hiába tudtuk, és hiába volt a kezünkben a bírósági állásfoglalás arról, hogy törvénybe ütköző az anyának az iskolába való belépését tiltó minden iskolai akció, ha ezt túl sokszor hangsúlyozzuk, azt ellenséges gesztusként vehették volna a pedagógusok. (Sári egyébként elmondta, hogy sem ereje, sem kedve nincs ahhoz, hogy még ebben a témában is harcoljon bármilyen hatóság előtt.) Valamint: a mediációban a jelenlegi problémával és annak megoldásával foglalkozunk úgy, hogy a végén mindkét fél elégedetten álljon fel, mert a közösen létrehozott írásbeli megállapodásban olyan vállalásokat tettek, amelyek kielégítik egymás igényeit – ez volt a szempont, nem pedig annak a kieroszakolása, ami jog szerint Sárinak járt volna.

A harmadik kérdés Ottó szerepe volt. Hiába nem volt közvetlenül érintett Sári és az iskola vitájában a felszínen, annak kialakulásában mégis jelentős szerepet játszott. Sári és Ottó harcában, mely öt évig folyt különböző bíróságokon, rendőrségen stb., az iskola fontos színtér, presztízs terület volt. Nem lepett meg senkit, hogy a megállapodás ellenére az apa azon igyekezett, hogy onnan az anyát kiszorítsa. Az a kézenfekvő ötlet, hogy a két szülőt összeültetve mediáljunk, többször felmerült, fel is ajánlottuk a lehetőséget, de az apa ezt – ügyvédje tanácsára – nem kérte. Valószínűleg haszna sem lett volna, a feszültség a szülők között szinte szikrákat vetett, az egyeztetés csak *sétáló mediációval* lett volna megoldható, de számos ellenjavallat szólt ellene.

*(A mediáció nem javasolt, ha: a jogi eljárás már folyamatban van, ha valamelyik félnek nem önkéntes a részvétele a folyamatban, ha a konfliktusban erőszak veszélye áll fenn, ha egyik vagy mindkét fél személyes biztonsága veszélyben van, ha az álláspontok szélsőségesek és merevek, ha a felek közt nagy hatalmi különbségek állnak fent, alkohol vagy drog fogyasztása esetén, szélsőségesen magas, destruktív konfliktusszint esetén.)*

Sári, Ottó és Áron története továbbhőmpölygött, gyakorlatilag még most sincs vége. A legsajnálatosabb számomra, hogy Áron érdeke minden erőfeszítésünk ellenére sem jelent meg a huszú éves alatt.

*Kovács Piroska*

# Felnőni egy perc alatt

## Az előzmény

Az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet szervezésében, az ország egész területéről képzésen vettek részt szakközép- és szakiskolákban dolgozó pedagógusok az Alternatív vitarendezési projekt keretében. A projekt a kommunikáció és konfliktuskezelés területén, a mediációs és resztoratív technikák segítségével kívánta/kívánja a tanárok eszköztárát bővíteni, hatékonyságukat növelni mindennapi munkájuk során.

## Mit jelent a mediáció?

A szó jelentése: közvetítés. A fogalom olyan konfliktuskezelő módszert takar, melynek szereplői a konfliktusban álló felek és egy kívülálló szakember, a közvetítő, más szóval a mediátor. Semleges, független, akinek nem feladata, hogy eldöntse, kinek van igaza vagy megoldási javaslatokat tegyen, de feladata, hogy a két felet segítse abban, hogy a problémájukat megoldják. Felelős a folyamatért, tehát hogy mi és hogyan zajlik, azért, hogy a szembenálló felek kommunikálni tudjanak egymással, hogy az érzelmeiket, indulataikat megfogalmazzhassák, és azokat a másik fél meg is hallja. Hozzájárul ahhoz, hogy mindezt nyugodt körülmények között tehessék, és a sokszor nagyon nehéz munka végén elégedetten álljanak fel az asztaltól.

## Mit takarnak a resztoratív technikák?

Ezek a helyreállító technikák csoportok, iskolai és munkahelyi közösségek és más különböző társadalmi csoportok összetűzései, konfliktusai, normaszegései, károkozásai utáni módszerek. Alkalmaskak a már megtörtént normaszegés jóvátételének kidolgozására, de még inkább hatékony módszer az azt megelőző normaösszehangolás, illetve az egymás kultúrájának, értékeinek megismerése felé vezető úton. Alap gondolata a tettekért való felelősségvállalás, az elkövetett negatív cselekvés esetében a reintegratív szégyen megélése, amely visszaengedi a normaszegőt a közösségbe, az együtt kimunkált feltételek teljesítése esetén.

A technikában benne van a megbánás, a megbocsátás eleme, a további teendők közös kidolgozása, a teljesítésnek a közösség általi ellenőrzése, a lehetőség a későbbi együtt gondolkodásra és együtt cselekvésre.

## Résztevők

Mi, a resztoratív folyamat vezetői, trénerként vettünk részt az Alternatív vitarendezési projektben. A képzés során a konfliktus és a kommunikáció elméleti ismereteinek átadásán túl a konkrét módszer gyakorlati alkalmazásából, tréning formában való elsajátításából állt össze.

Az egyik, a tréningen már kiképzett középiskola vezetősége kereste meg az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézetet azzal a kéréssel, hogy legyen segítségére egy olyan konfliktushelyzet megoldásában, amely a saját lehetőségeiken túlmutat, amelyben helyi szinten nem találtak megoldást, de mindenki nyitott arra, hogy lehetőséget találjanak a további együttműködésre.

A konfliktus szereplői egy végzős osztály, valamint az iskola egyik pedagógusa, az egyik szaktanár. A köztük lévő ellentét lassan odáig fajult, hogy kétségessé tette, hogy ez az osztály



tály az adott tanulmányait milyen módon folytatja, hogy tesz majd eleget a követelményeknek. Mindezek alapján a felkérés egy mediációs ülés megtartására vonatkozott, erre készülünk fel és tettük meg az első lépéseket.

## **Előkészítés**

Megállapodtunk – többszörös e-mail és telefonbeszélgetés után –, hogy a mediációs technikát használva veszünk részt a konfliktus orvoslásában. A megfelelő keretek megteremtéséhez több dologra is szükségünk volt: kértük, hogy egy megfelelő termet biztosítsanak számunkra, tanítás utáni időpontot, hogy ne kelljen a résztvevőknek kötelezettségeiket elhalasztani, és azt, hogy az osztály válasszon két diákot a közösség képviselőjére.

A másik oldalnak javasoltuk, hogy az érintett tanár is kérjen meg valakit, aki részt tud venni mint támogató a mediációs ülésen. Amennyiben lehetőség van rá, legyen a segítő a tantesztület tagja, de bárkit hozhatott magával a tanár az ülésre. A hangsúly az egyensúlyon volt.

Tisztáztuk az iskola elvárásait, melyek egyszerűen a tanítási órák megtarthatóságára, az osztály sikeres teljesítésére vonatkoztak. Mindezek után az időpontot is meghatároztuk közösen. A feladat világos volt: a kommunikáció újraindítása, az iskolai követelmények megvalósítása, a jövőbeli együttműködés biztosítása.

Az utazás előtti napokban arról kaptunk hírt, hogy az előző hétvégén tragikus esemény történt az osztály életében, meghalt az egyik osztálytársuk. A haláleset minden más problémát elsöpört, egyben lehetetlenné tette a mediációs ülés megvalósítását a megbeszéltek időben.

Új probléma állt elő, ebben kellett elhelyezni magunkat, illetve az iskola vezetése továbbra is fenntartotta a kérését, hogy segítsünk megoldani a problémát, ezt az új helyzetet. Az is egyértelmű volt számunkra, hogy a fiatalokat nem lehet egyedül hagyni a gyász munkában, a veszteség feldolgozásában. Segítségképpen felajánlottuk annak lehetőségét, hogy egy „gyógyító kör” kereteit felhasználva, annak minden előnyével – a kívülállóság, az objektivitás, érzelmek előhívása, megfogalmazása stb. – próbáljuk támogatni a feldolgozásban a fiatalokat.

A gyógyító kör, mint az elnevezésből adódik, ténylegesen körben zajlik, szereplője az összes érintett és a facilitátor, illetve esetünkben a facilitátorok. Lényege, hogy mindenki lehetőséget kapjon arra, hogy sorban, egymás után válaszoljon a feltett kérdésekre, hogy megnyilatkozhatson az érzéseiről, elmondhassa gondolatait, „kibeszélhesse magából”, miközben meghallgatják, szempontjait megértik, és ezekről visszajelzéseket kap. A cél, hogy az adott közösség megnyugvást találjon, az együttélés újra lehetővé váljon. Ebben segíti a kört a facilitátor, aki a nevéből adódóan könnyíti a folyamatot. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy kérdéseket tesz fel a résztvevőknek, melyek segítségével az érzések kifejtése mentén megtalálják azt a közös pontot, amely a történetek feldolgozását lehetővé teszi. Ebben az esetben a gyász munka tényével is számolnunk kellett, amiről tudjuk, hogy fázisai vannak, és az idő is fontos tényező.

A transzformatív modellek megalapozzák az együttélést, segítenek a kialakult sérelmek vagy igazságtalanságok orvoslásában, ennek részei a proaktív-, illetve reaktív körök. Ez utóbbi alkalmazható gyógyító, kapcsolathelyreállító technikaként is.

## **Az érdemi munka**

Az iskola egy vidéki város nagylétszámú középfokú oktatási intézménye. Az osztály érettségi előtt áll, átlagos létszámú (28 fő), fiúk-lányok vegyesen alkotják.

Az iskola vezetése rendkívül kedvesen fogadott bennünket, éreztették velünk, hogy az intézménynek nagyon fontos, mi zajlik a tanulóknak, hogy feldolgozásra kerüljön ami történt, és segítsenek túljutni a jelenlegi helyzeten.

Néhány információ is elhangzott előljáróban az osztályról, megtudtuk, hogy jó osztálynak számítanak az iskolában, mind a közösség, mind a magatartásuk, mind a teljesítményük szempontjából. Értelmes, nyitott fiatalok, akik nem mentesek a korosztályukra jellemző tulajdonságoktól, de ezek nem kezelhetetlenek.

Ekkor tudtuk meg, hogy az osztálytársuk milyen körülmények között halt meg, ami igazán ijesztően hatott ránk. A városban a hétvégéken gyorsulási versenyeket tartanak, amiről mindenki tud, de nem történik semmi ellene.

A haláleset után tartottak az iskola keretei között megemlékezést, a temetés időpontjáról viszont még nem volt információ.

Ezután ismerkedtünk meg a diákokkal.

## Mi történt az osztályban?

A résztvevők saját osztálytermükben vártak bennünket, a padokban ülve. Az átrendezést közösen csináltuk, az osztály kezdeti ellenállásával szembeszállva, hogy a kör mint ülésrend, megvalósuljon. Elmondtuk nekik, hogy kik vagyunk, mit is keresünk náluk, valamint, hogy milyen szabályok mentén próbáljunk együtt dolgozni.

Az első kör kérdése az volt, hogy mi történt? Ekkor jött az első megjegyzés, miszerint már régebben is járt náluk pszichológus, neki sem sikerült az „agykurkászás”, biztosítottak róla, hogy „ne is reménykedjünk”. Végül az egyik fiú, aki azt is hozzátette, hogy ő volt az egyik legjobb barátja az elhunytak, pár mondatban elmesélte a gyorsulási versenyen történeteket.

A következőkben arra voltunk kíváncsiak, hogy ki honnan értesült a balesetről, és mi volt az első gondolat, ami az eszükbe jutott a hallottak után. Az osztályon végigfutott egy – majdhogynem szemmel látható – elutasító hullám, „ennek mi értelme, miért kell ez?”, hangzottak a kérdések. Válaszként majdnem mindenki ugyanazt mondta, maximum kicsit átfogalmazva. A legtöbben a Facebookról, illetve egymást telefonon híva értesültek. Arról, hogy mit gondoltak, az egyöntetű válasz az volt, hogy nem hitték el, ami történt. Többen voltak, akik annyira nem hitték el a történeteket, hogy azt gondolták „hülyítik őket”, és felhívták T.-t (a balesetet szenvedett fiút).

Próbáltunk rátérni az érzésekre, az érzelmek felszínre hozatalára, ezért a következő kérdésünk az volt, hogy mit éreztek a hír hallatán? A saját érzéseikre vonatkozó kérdés kiengette a szellemet a palackból. Kirobbant egy hihetetlen erős érzelmekkel, vádaskodásokkal, védekezésekkel, minősítésekkel, egymást becsmérő kijelentésekkel fűszerezett, egymás szavába vágós hangzavar, ami sok mindenről szólt, de a saját érzelmekről nem.

Kiderült számunkra, hogy kik tartoznak egy-egy érdekcsoportba, kik a hangadók, kik mozognak az osztály perifériáján. Parázs vita alakult ki, hogy ki és milyen barátja volt T.-nek, ki hogyan viselkedett az iskolai megemlékezésen, egyáltalán részt vett-e rajta, és ha nem, miért nem. Elhangzottak előfeltételezések arról, hogy ki lesz ott a temetésen és ki nem, mindez durva minősítések kíséretében.

Folyamatosan adtuk a visszajelzéseket azzal kapcsolatban, hogy miben állapodtunk meg, milyen szabályokat fogadtunk el közösen, valamint, hogy a kérdés a saját érzéseikről szólt, nem a többiekéről alkotott véleményről. Szembesültünk azzal, ami tulajdonképpen nem is ért váratlanul, hogy milyen nehéz saját magunkról, az érzéseinkről, főleg a kamaszkor végén beszélni. Ismét megkértünk mindenkit, hogy saját magukról beszéljenek, próbálják meg meg-

osztani a többiekkel az érzéseiket, és hagyják meg a lehetőséget a többieknek is, hogy ugyanezt tegyék. Egy-két bátortalan próbálkozás és számos újabb kérdés után megpróbáltuk kideríteni, hogy mit tartanának igazi segítségnek a történetekkel kapcsolatban. Őszintén megmondva, akkor már folyt a hátunkon a víz, és erősen kellett koncentrálnunk, hogy ne essünk ki a szerepünkéből. Mintha ólomlábakon lépkedett volna az idő, nem volt kellemes érzés.

És ekkor történt meg az, amitől értelmet nyert minden. Az egyik fiú, K. kezdett beszélni. Róla a beszélgetés folyamán már kiderült, hogy ő volt az, aki elsőként értesült a balesetről. Elmondta, hogy T. a legjobb barátja volt, aznap este is együtt voltak, ott volt és végignézte, ami történt. Beszélt arról, hogy számára azóta minden átértékelődött, elmesélte, hogy soha nem fogja elfelejteni a hangokat és a barátja látványát. Beszélt a tehetetlenségről, amit érzett, hogy nem tud segíteni, arról, hogy mennyire bízott abban, hogy T. felépül. Halkan, végtelenül szépen és pontosan fogalmazva bírta ránk az érzéseit.

Az osztály néma csendben, mozdulatlanul hallgatta majdnem egy órán keresztül az érzésekről, gondolatokról való beszámolót. Volt valaki, aki kimondta helyettük azt, amit ők – valószínűleg – még maguknak sem mertek megfogalmazni, nemhogy kimondani. Hogy igen, meghalhat valaki 18 évesen. Hogy igen, meghalhat valaki egyetlen pillanat leforgása alatt. És hogy igen, ez a valaki, akár én is lehettem volna.

## Zárógondolatok

Ez a kör nem a nagykönyvben leírtak szerint alakult, de számtalan tapasztalattal szolgált számunkra. A kiindulási helyzet, a hirtelen történetek, az idő rövidege (a baleset óta eltelt és a rendelkezésre álló idő is), a földrajzi távolság nehezítő körülmények voltak. Mindez a tanév befejezése előtt nem sokkal történt, így újabb alkalom nem állt rendelkezésünkre sem a körben megkezdett munka folytatására, sem az alapkonfliktus rendezésére. Sokszor kiszámíthatatlan folyamatok mozgatják az eseményeket, és minden erőfeszítésünk ellenére nem az történik, amit várunk, de nem szabad feladni a munkát, a megkezdett tevékenységet, viszont rugalmasan alkalmazkodni kell a helyzethez.

Mégis, a legfontosabb és számunkra maradandó – ha lehet azt mondani – élmény az volt, hogy egy kamaszból a szemünk láttára lett felnőtt.

*Szikulai Rita, Molnár Hedvig*

# Feri kontra Imi

Az eset büntetőjogi mediáció körébe tartozó resztoratív mediáció. Az ügy az illetékes ügyészségen keresztül került az Igazságügyi Szolgálatához. A feljelentést az iskola tette, mivel a tettelegességig fajuló diák-diák konfliktus az oktatási intézmény területén történt. A törvénynek megfelelő eljárás után kaptak a felek lehetőséget mediáción való részvételre.

A mediáció ezen műfajában az ügyészség vagy a felek jogi képviselője végzi el az előkészítő beszélgetést, a mediátor nem találkozik a résztvevőkkel, hacsak telefonon nem veszik fel velük a kapcsolatot, de ez ritkán történik meg.

A történetben a manapság szinte szokásos helyzet: két diák konfliktusa az iskolában tettelegességig fajul. Van benne egy jó adag félreértés, rosszul megtanult agressziókezelés, hibás kommunikáció meg minden más, ami erre az életkorra jellemző.

Az alábbi esetet ezeknek a problémáknak a „szerencsés” együttállása okozta.

A megbeszélésen részt vesz a sértett és a terhelt oldalán egy-egy fél, jelen van a sértett törvényes képviselője, illetve a mediátor.

A törvényes képviselőre az életkor miatt volt szükség, a sértett fiatalok, míg a terhelt már betöltötte 18. életévét.

## A szereplők

Imi, a sértett – 16 éves, kissé feszengve ül a székében. Nem sok bizodalma van a hivatalos eljárásokban, és nem szívesen jött ide. Bár még mindig szívesebben, mint a bíróságra. Motivációja kezdetben ismeretlen, keveset beszél.

Júlia, a sértett édesanyja mint törvényes képviselő, csendes, a megbékélés pártján álló személy. Nem szólal meg, hacsak nem kérdezik. Amikor szóhoz jut, igyekszik csitítani a kedélyeket, kettejük felelősségét hangsúlyozva a történetekben.

Feri, a terhelt – a 18. életévét betöltött fiatal, aki a bűncselekmény elkövetésekor még fiatalok volt. Életkorának minden érdektelenségével, zavarban van, amit fellengős magatartással próbál leplezni. Láthatóan szabadulni igyekszik, csaknem percnként pillant az órájára, amitől még lassabban telik az idő számára.

## A történet

A fiatalok egy iskolába járnak, a helyzet úgy alakult ki, hogy valamilyen vélt vagy valós sérelem miatt a tanítás után egy futballmeccsen összeszólkóztak. Ekkor Feri egyszerűen lefejelte Imi, aki nála két fejjel kisebb és körülbelül 20 kilóval könnyebb, majd verbálisan is nyomatékosította véleményét.

A félig eszméletlen sértetthez mentőt kellett hívni, akinek betört az orra, elesett, megütötte magát, ezért Feri tette súlyos testi sértésnek minősül. A sértett és a terhelt azóta is egy iskolába jár, a konfliktus okát nem igazán sikerült kideríteni, az eset óta nem beszélnek egymással.

## Imi – a bántalmazott – verziója

Ferivel már második éve ugyanabba az iskolába járnak, de nem osztálytársak. Az iskola után rendszerint együtt futballoztak az iskolaudvaron. Haveroknak tartotta magukat, annak elle-

nére, hogy nem igazán találkoztak a sporton kívül, más kapcsolatuk nem volt egymással, de játék közben mindig jól megvoltak. A foci közben kialakult helyzet miatt, ma sem tudja miért, de Feri, szerinte minden ok nélkül lefejelte és üvöltött vele, betörte az orrát, fel is lökte.

Soha nem volt semmi komoly konfliktus közöttük, nem is tudja mi történt. Az a nap, amikor összeverekedtek, ugyanolyan napnak indult, mint a többi.

A rendőrséget és mentőt az iskola értesítette, annak ellenére, hogy ő ezt nem szeretne volna.

## Feri – a verekedő – verziója

Feri elmondta, hogy Imi futball közben szerinte csúnyán beszélt, beszólt többször, és ekkor nála „elszakadt a cérna”. Nagyon dühítette az arrogáns hozzáállás, és az, hogy Imi – szerinte – szidta, csúnya szavakkal elküldte, illetve „szidalmazta az anyukáját”. Ez nagyon érzékenyen érintette, mert ezt nem tűrhette, hogy az ő anyukáját bárki is a „szájára vegye”. Ezért dühében meglökte az Imit és lefejelte. A verekedésben természetesen Imi húzta a rövidebbet. Mentőt is kellett hívni hozzá. Ettől azért kezdett egy kicsit megijedni, nem akarta ennyire megverni, bántalmazni őt, de hát mégis csak az anyukáját emlegette és szidta. Viszont nem érti, miért csak őt piszkálják ezzel, hiszen nem ő kezdte, csak megvédte az igazát...

## Szakmai kihívások

A felek első beszámolója után érezhető volt, hogy Ferinek elsősorban a felelősség felvállalásával, a saját szerepének a megértésével, illetve az agressziójának kezelésével van baja.

A resztoratív mediáció során a törvényes képviselő kihagyható a beszélgetésből – már amennyire ezt a folyamat megengedi, most is leginkább a két fiúra fókuszált a mediátor. Elkezdődött az érzelmi szálak kibontása, ezzel segítve Ferit annak megértéséhez, hogy miért is volt helytelen az, amit tett.

## Érzelmi szálak

Imi, arra a kérdésre, hogy a történetek hogyan érintették, elmondta, hogy az iskola neki nagyon sokat jelent. Középiskolásként, jó tanulóként szerinte jó példát mutat a testvéreinek is, és nagyon büszke az eredményeire. Mindig is zavarta, ha mások erőszakoskodnak egymással vagy verekednek, beszólogatnak a másiknak, minden ok nélkül.

A történetek azért érintették rosszul, mert abba az iskolába, ahol ez történt, valahogy rossz érzése van, nagyon utált visszamenni. Az iskolában egyszerűen nem érzi magát biztonságban, úgy érzi, bármikor megverhetik, beszólhatnak neki, cikizhetik a történetekért.

Aztán következett Feri: erről mit gondol? Milyen lehet félni, rossz érzéssel iskolába járni? Sok válasz nem jött, de Feri láthatóan nagyon zavarba jött a kérdésre.

A mediátor nem engedte el a kérdést, megkérdezte, volt-e már Feri ilyen helyzetben, félt-e már valamitől vagy valakitől, előfordult-e vele, hogy rossz érzése volt attól, hogy találkozott valakivel?

Rövid gondolkodás után elmesélte, hogy egyszer egy hülye félreértés miatt összeveszett egy barátjával, és akkor félt, hogy nem fognak kibékülni, de akivel azóta sem tudta rendezni a dolgot. Időközben más iskolába kerültek, és most már lehetséges sincs erre, azóta sokszor fél, hogy elveszítheti mostani barátait is.

Megkérdezték, hogy ez milyen érzés, meg tudná-e ezt fogalmazni? Hosszú hallgatás után annyit válaszolt, hogy „sz\*r”.

Hát akkor mit gondol, Iminek milyen érzés lehetett ez a megverés?

Kezdett megtörni a jég: elmondta, hogy nem akarta, hogy Imi megsérüljön, egyszerűen csak azt akarta, hogy ne szóljon be neki más előtt, ne szidalmazza, hagyja békén. Azt hitte, hogy Imi meg akarja őt támadni, és neki otthon mindig azt mondták, hogy ne hagyja magát, üssön, ha ütni kell. Hát ő akkor úgy érezte, hogy nem hagyhatja ennyiben, meg kell mutatnia, ki az erősebb.

Erre reagálva Imi így válaszolt: „Gondolod, hogy nekimegyek egy nálam egy fejjel magasabb srácnak?!”

## Úton a felelősség kérdése felé

Egyszer csak kezdett összedőlni Feri magabiztos viselkedése. Nonverbális jelzései egyre világosabbak voltak, elkezdte kényelmetlenül érezni magát, fészkelődött, egyre gyakrabban zezett az órájára, láthatóan zavarban volt.

Nem is maradt ez szó nélkül, jött a kérdés Iminek, hogy milyennek látja most Ferit? „Tudja, hogy hülyeséget csinált és nincs igaza.” – hangzott a válasz.

Úgy tűnt, hogy a biztonság mindkét srác számára fontos érzelmi kérdés. Feri számára azért, mert az adott helyzetben fenyegetve érezte magát, és azóta pedig úgy érzi, haverjai „elővehetik” azért, mert megvert valakit, aki kisebb és gyengébb volt nála, és akkor még nem is beszélünk az esetleges büntetésről, ami várhat rá.

Imi számára pedig az iskola légköre, illetve osztálytársai viselkedése volt az, ami nyugtalanította, és félt, hogy mikor kap megint verést Feritől vagy valaki mástól.

Elkezdődött ennek a témának a megtagyargalása. Imre elmondta, elképzelhetőnek tartja, hogy Feri félreértette őt abban a helyzetben, és lehet, hogy fenyegetésként élte meg azt, amit foci közben mondott, de nem szidalmazott senkit, csak a focival kapcsolatban próbálta „heccelni” Ferit. Tőle nincs mitől félnie, nézzen rá, szerinte meg merné ő ütni? A bosszú különben sem old meg semmit, a problémákat nem így kell megoldani.

Feri elmondta, hogy régen őt is sokszor bántották, de megerősítette magát, hogy ne legyen „sebezhető”, és Iminek biztosan nagyon „sz\*r” volt ez az egész, tudja milyen érzés ez.

Itt volt az ideje, hogy beszéljenek a felelősség kérdéséről. Feri szerint az ő felelőssége nagy, vállalnia kell a következményeket, és hogy nem tud mit kezdeni az indulataival: „Hülye voltam, nem gondolkodtam. Nem szabadott volna ütni, mert az nem megoldás semmire. Meg kellett volna beszélni Imivel, ami történt, de ilyenkor nem tudok gondolkodni.”

Iminek is feltették a kérdést, hogy mit tanult a történetekből: „Nyugodtabban kellett volna viselkedni. Nem kellett volna beszólogatnom, amikor ismerem, hogy milyen a vérmérséklete, kár volt heccelnem. Másképp kellett volna viselkednem, most már tudom, hogy vele másképp kell beszélni.”

Úgy látszott, hogy mindent megbeszéltek, ami a fiúkat bántotta. A végső kérdés következett, hogy van-e még valami, amit szeretnének mondani egymásnak. Feri most először válaszolt egy kérdésre azonnal: „Imi, szeretnék bocsánatot kérni. Hülye voltam.”

Imi mosolyogva kezet nyújtott Ferinek.

Imi édesanyja is megszólalt: „Na, végre fiúk! Ez a legfontosabb!”

## Tartalmi kérdések

A mediáció végén áttértünk a tartalmi kérdések megbeszélésére. Iminek jutott a kérdés: Mire van szüksége ahhoz, hogy le tudja zárni ezt az ügyet? Mi az, amit Feritől a bocsánatkérésen túl szeretne?”

Imi zavartan, mosolyogva nézett hátra az édesanyjára, aki a következőkkel egészítette ki a jóvátételi „elvárást”. Ismeri Ferit évek óta, hallja a fiától, hogy nem az első balhéja volt ez, csak most kissé jobban elfajultak a történetek. Szeretné, ha a fiú kezdene valamit az indultalataival. Előzetesen érdeklődött, hogy hol van lehetőség olyan programra, ahol agressziókezeléssel foglalkoznak. A kerületi Családsegítő Szolgálatnál van ilyen, kéri, hogy Feri vegyen részt egy ilyen csoportban.

Feri kissé döbbenten hallgatta a kérést, de láthatóan jólesett neki, hogy valaki fontosnak érzi, hogy mi lesz vele a jövőben, és vállalta a részvételt a tréningen.

A közel háromórás beszélgetés után a megállapodás írásba foglalása következett, melyben a bocsánatkérésen túl szerepelt az agressziókezelésen történő részvétel is. Ennek igazolására még négy hónap állt Feri rendelkezésére. Mindenki elégedetten távozott, de az ügyet a határidő letelte után tekinthetjük lezártnak.

A fiúk mosolyogva kezet fogtak még egyszer.

## **Tanulságok – a bocsánatkérés és agressziókezelés mint jóvátétel**

Mint a fenti eset bemutatja, az ügyek egy részében a sértettnek nincs anyagi kártérítési igénye a terhelttel szemben, a bocsánatkérésen túl, mint a resztoratív technikáknál általában, a jövőbeli közös együttműködés lehet a legfontosabb cél. A sértett ebben az esetben is, mint minden más esetben, maga fogalmazta meg a szükségleteit, igényeit a másik féllel szemben.

A mediáció ettől más, mint bármilyen egyéb eljárás: itt a sértett kontrollja határozza meg az ügy kimenetelét. Imi világosan megfogalmazta, nincs egyéb kérése, csak az, hogy a másik fél értse meg, mit tett, vállalja fel a felelősséget, kérjen bocsánatot, illetve tegyen valamit, hogy ez ne forduljon többet elő.

## **A sértett felelőssége**

A bűncselekmények mögött meghúzódó konfliktusok esetében mindig érdekes kérdés az, hogy a sértett viselkedésében voltak-e olyan momentumok, melyek valamilyen módon felvetik az ő „közrehatását” a bűncselekmény kialakulásában. Ennek a feltárása azonban soha nem lehet hibáztató jellegű, arra kell törekedni, hogy a felek a hasonló esetekben a „tanulságokat” vonják le a történetekből.

Esetünkben is felmerült a kérdés, miszerint Imi mit tanult a történetekből, számára milyen tanulság vonható le.

A feltett kérdésre adott válasz azt mutatta, hogy emellett nem érdemes szó nélkül elmenni, a sértett és a terhelt közösen okulhatnak a másik által levont tanulságokból.

*Molnár Hedvig*

# Kamaszmediáció eset

A főváros egyik kerületi Gyermekjóléti Központjában dolgozom mediátorként, ahol elsősorban családok konfliktusaiban közvetítek. A családi mediáció egyik területe a szülő és kamasz gyermeke közötti konfliktuskezelés, az úgynevezett kamaszmediáció. A központ profiljának köszönhetően gyakran találkozom kamaszmediációs esetekkel is. Ezek az ügyek egyrészt úgy kerülnek hozzám, hogy a Gyermekjóléti Központ családgondozója egy konkrét esetben szükségesnek látja a mediációt, felkér annak lefolytatására, illetve a szülő közvetlenül megkeres annak érdekében, hogy segítséget kapjon a gyermekével kialakult konfliktusban. Bár a kamaszmediációk mindegyikére emlékszem, van néhány olyan eset, amely a szokásosnál is mélyebb nyomot hagyott az emlékezetemben. Ezek egyike a következőkben ismertetett történet.

## Az ügy – azaz a jéghegy csúcsa

A 16 éves Anita és az őt egyedül nevelő édesanyja, Zsuzsa között megromlott kapcsolat miatt vált szükségessé a mediáció. Anita azért került a Gyermekjóléti Központ látókörébe, mert rendőrségi eljárás indult ellene lopás miatt. Első látásra úgy tűnt, Anita és édesanyja kapcsolata a gyermek ellen indult büntetőeljárás miatt romlott meg. A családgondozó javasolta a kamaszmediációt nekik.

*Kamaszmediáció során a szülő az esetek többségében azzal az elvárással jön a mediációra, hogy itt majd megjavítják az ő elromlott gyermekét. Először nehezen veszi tudomásul, a mediációban a felek egyenrangúak. A megszokottól eltérő magatartást kíván a szülőtől és a gyermektől is ez az eljárás, a konfliktus feloldása, megoldása az ő együttműködésükön alapul. Nemcsak a gyermeknek, de a szülőnek is vállalnia kell, hogy változtat addigi magatartásán. Ez az egyenrangú helyzet az esetek többségében a gyermeknek is legalább annyira nehezen kezelhető, mint a szülőnek.*

## 1. Előkészítő beszélgetések

A családgondozó felkérése után telefonon megkerestem Zsuzsát, az édesanyját, és megbeszéltem vele az előkészítő beszélgetés időpontját. A különélő édesapát nem sikerült elérnem, s mivel a problémák gyors megoldást igényeltek, nem lehetett megvárni, míg az édesapa előkerül. Az előkészítő beszélgetésen Anita és Zsuzsa vettek részt. Először egy rövidebb, közös beszélgetésen tájékoztattam Anitát és édesanyját a mediáció szabályairól, kereteiről, majd ezt követően külön-külön beszélgettem velük arról, hogyan látják a kialakult helyzetet.

*Gyermekét egyedül nevelő szülő esetén fontos a különélő szülő meghallgatása, álláspontjának megismerése, valamint a közös megbeszéléseken való részvétele. Ez azonban nem minden esetben megvalósítható, mint azt ez az eset is mutatja.*

## Anita

Anitával a beszélgetés nehezen indult, láthatóan nem érezte magát jól ebben a helyzetben. Azzal kezdte, nem szeretne a lopásról beszélni. Tekintetét a földre szegezve mondta, nagyon sajnálja a történeteket, szégyelli magát. Nyilvánvalóvá vált számomra, más irányba kell foly-



tatnunk a beszélgetést, hogy Anita feloldódjon. Hétköznapi dolgokról, szabadidőről, barátokról kérdeztem. Anita egyre élénkebben beszélt, már megnyugodott, rátérhettünk arra, hogyan látja kapcsolatát édesanyjával, Zsuzsával.

Elmondta, úgy érzi, kapcsolatuk akkor kezdett megromlani, amikor többéves vidéki élet után visszaköltöztek a fővárosba. A kisvárosban tökéletes volt az élet, édesanyja gyakran volt otthon. Sokat jöttek-mentek együtt, nyaraltak, síeltek. Aztán minden megváltozott, visszatértek Budapestre, édesanyja eladta a pesti lakását, hogy egy vállalkozásba fektesse be a pénzt, ami azonban veszteséges lett. Másik környékre kellett költözniük, a réginél lényegesen kisebb lakásba. Anita hamar megszokta a helyzetet, új barátokra lelt, Zsuzsa azonban a munkája miatt egyre kevesebbet volt otthon. Tízéves korától Anita már egyedül járt haza az iskolából, sokszor késő estig egyedül volt. Zsuzsa időbeosztása kiszámíthatatlan lett. Anita szerette volna a dolgait megbeszélni vele, de soha nem volt idő rá, hiszen alig találkoztak. Amikor meg végre beszélhettek volna, édesanyját, Zsuzsát csak az érdekelte, elmosogatott-e Anita, milyen jegyeket hozott az iskolából, de hogy vele egyébként mi van, az nem hangzott el kérdésként. Nem voltak már közös programok, beszélgetések, csak számonkérés, vita, büntetés.

Anita a tanulásról is beszélt, megemlítette, hogy az utolsó évben sokat rontott a jegyein, volt olyan tantárgy, amiből bukásra állt, esélyes volt, hogy pótvizsgáznia kell. Az is előfordult, hogy nem ment iskolába. Talán jogos, hogy édesanyja aggódni kezdett. Anita arra nem tudott mit mondani, minek köszönhető ez, de látszott rajta, őt is bántja a dolog. Nem tudta, mi lehet a megoldás. A beszélgetés végén szomorúan mondta, nagyon hiányzik neki az édesanyja, az együtt töltött idő, hiányoznak a közös programok. A beszélgetés zárásaként megkértem Anitát, gondolkodjon el a következő közös találkozóig azon, miben szeretné, ha változás lenne, ő és édesanyja mit tehetne ezért.

## Zsuzsa, Anita édesanyja

Amikor elköszöntem Anitától, behívtam a kint várakozó édesanyját. Vele folytattam az előkészítő beszélgetést. Zsuzsa feszült volt, Anitára nem nézett, amikor az ajtón belépett. Rámosolyogtam Zsuzsára, nem viszonzta. Leült, nyelt egyet, majd elkezdte mondani. Anita egyre rosszabbul tanul, év végére több tantárgyból is esélye van bukásra. Aggódik miatta, mert nem tudja, mi lesz Anitával, ha továbbra is így maradnak a dolgok. Lánya régebben jó tanuló volt, kifejezetten jó képességű gyerek, nem volt vele probléma. Úgy érzi, már nem tud Anitára hatni, és itt van ez a lopás ügy is. Nem elég, hogy a tanulással baj van, még ez is. Az ő értékrendjébe nem fér bele a lopás, úgy érzi, mióta az megtörtént, nem tudja annyira szeretni Anitát. Megpróbáltam Zsuzsát elgondolkodtatni, mi lehet az ő szerepe abban, hogy Anita ilyen dolgokat csinált, de úgy gondolta, ő nem felelős.

Az volt az álláspontja, azóta vannak problémák Anitával, mióta az édesapja előkerült. Anita hároméves volt, amikor elváltak és vidékre költöztek. Az édesapa ez idő alatt nem tartotta lányával a kapcsolatot, az anyával nem beszélt, tartásdíjat nem fizetett. Zsuzsáék vidéken jó anyagi körülmények között éltek, sokat utaztak, minden évben elmentek síelni. Budapestre visszatérve Zsuzsának több munkát kellett vállalnia, hogy valamennyire tudja tartani a megszokott életszínvonalat, ezért egyre kevesebbet volt otthon. Az édesapa egy éve nyáron, interneten keresztül megkereste Anitát, aki találkozott vele. Az anya úgy érezte, nyár óta már nem úgy viselkedett Anita, mint azelőtt. Ettől kezdve előfordult, ha valamiért megszidta, Anita úgy reagált, hogy megy az apjához, Zsuzsát ez nagyon bosszantotta.

Elmondta, azt szeretné, ha a mediáció során tudatosítanánk Anitában, hogy nagyobb tisztelettel legyen felé, ne csak azt tegye, amihez kedve van. Itt emlékeztetnem kellett Zsuzsát

arra, hogy a kamaszmediációban ő és Anita egyenrangú félként vesznek részt, s a mediációnak nem az a célja, hogy a szülő kívánságait írásba foglaljuk, hanem, hogy közös megoldásokat találjanak a problémáikra. A beszélgetés végén Zsuzsát is megkértem, gondolkodjon el a következő közös találkozóig azon, miben szeretné, ha változás lenne, ő és Anita mit tudna tenni ezért, valamint időpontot egyeztetünk az első közös beszélgetésre, amelyen már Anitával együtt fognak részt venni.

## 2. Mediációs tárgyalás

Az első közös találkozó bevezetéseként emlékeztettem Anitát és Zsuzsát a mediáció alapelveire. Ezek szerint önkéntesen vesznek részt a mediációban, ami azt jelenti, hogy bármikor dönthetnek úgy, nem kívánják tovább folytatni azt. Emlékeztettem őket arra, mediátorként egyikük pártján sem állok, azaz semleges közvetítőként segítem a beszélgetésüket, ez egyben azt is jelenti, nekik kell megoldást találniuk a konfliktust okozó kérdésekre. Kitértem arra, hogy mediátorként titoktartási kötelezettségem van, tehát a mediáció során elhangzottról nem adhatok ki információt. Ezt követően ismertettem a közös beszélgetés menetét, szabályait, majd megkérdeztem, minden érthető volt-e, esetleg felmerült-e kérdés az előbbiekkal kapcsolatban. Nemleges válaszuk után a mediáció levezetésére vonatkozó közös felkérő nyilatkozatuk aláírására került sor, ezzel hivatalosan is kezdetét vette a kamaszmediáció.

### 2.1. Megszakítás nélküli idő

A szabályok ismertetése után megkérdeztem Anitát és Zsuzsát, ki szeretné elkezdni a megszakítás nélküli időben saját nézőpontjának kifejtését. Anita átengedte a kezdés lehetőségét Zsuzsának, ezért felhívtam a figyelmét arra, hogy Zsuzsa ideje alatt jegyzetelhet, szóban reagálni majd akkor tud, ha rá kerül a sor. Zsuzsának is jeleztem, Anita ideje alatt ez a lehetőség neki is rendelkezésére áll. Megkértem Zsuzsát és Anitát, a megszakítás nélküli időben hozzám beszéljenek.

Zsuzsa elsőként a tanulással kapcsolatos kérdéseket hozta be témaként, érezhető volt, hogy ez foglalkoztatja a leginkább. Aggodalmát fejezte ki Anita pótvizsgái miatt. Szóba került a késői lefekvés, erről is szeretett volna beszélni. Megemlítette a tisztelet hiányát Anita részéről.

Anita elsősorban a beszélgetések és a közös programok hiányát említette meg, valamint az anya vele szemben meglévő bizalmatlanságát, és az ebből fakadó szigorú szabályokat.

A megszakítás nélküli időben Anita csendben ülve hallgatta édesanyját. Anita idejében Zsuzsa azonban nem bírta ki, a bizalom témánál reagálni akart, emlékeztetni kellett a szabályokra. Érezhető volt, hogy kommunikációjukban Zsuzsa dominánsabb. A figyelmeztetés után még egy alkalommal közbeszólt, de már magától visszakovert, és a továbbiakat csendben hallgatta.

*A megszakítás nélküli idő célja tehát, hogy a mediációban résztvevő felek kifejthessék a konfliktussal kapcsolatos álláspontjukat, közbeszólás, reagálás nélkül meghallgassák egymást, a mediátor a hallottak alapján meghatározza a megtárgyalandó témákat, és a flipchart táblára feljegyezze azokat. Ebben a szakaszban a kommunikációs technikák közül jellemzően az **összefoglalás** technikáját alkalmazza a mediátor.*

### 2.2. Megtárgyalandó témák

A flipchart táblára a következő megtárgyalandó témák kerültek fel:

- közös programok,
- kommunikáció,

- bizalom,
- tanulás,
- iskolába járás,
- esti lefekvés,
- tisztelet.

*A megtárgyalandó témák megfogalmazásakor az összefoglalás mellett hasznos a semlegesbe fordítás technikájának alkalmazása. Célszerű minél rövidebben, lényegre törően meghatározni a felmerülő témákat úgy, hogy a felek – mediátor által felismert – érdekei, szükségletei is megfogalmazódjanak azokban.*

### 2.3. Eszmecsere

Amikor az összes téma felkerült a táblára, kérdésekre, melyikkel szeretnék kezdeni a közös beszélgetést, Zsuzsa és Anita a *tanulásra* szavaztak. Anita belátta, fontos beszélni róla, hiszen őt is nyomasztotta, hogy másról sem beszélnek otthon, mint a pótvizsgákról. Anita szerint Zsuzsa állandóan nyaggatta, mikor tanul, mit tanul. Zsuzsa elfogadta, hogy kellemetlen lehet Anitának az állandó faggatás, számonkérés, de úgy érezte, Anita is beláthatja, aggasztóak a jegyei. Egyenként megbeszélték, milyen tantárgyakból kell Anitának pótvizsgáznia, milyen feladatokat kell mindkettőjüknek megvalósítani ahhoz, hogy a vizsgák sikeresek legyenek. Arra jutottak, hogy matematikából korrepetálásra van szüksége Anitának, ennek érdekében Zsuzsa matematikatanárt keres, informatikából meg kell szerezni az órai anyagot, és az informatikatanártól segítséget kell kérni. Augusztusban történelemből kell készülni a pótvizsgára.

A tanulásához kapcsolódóan felmerült az *iskolába járás* kérdése is. Anita elmondta, azért nem volt iskolában egy alkalommal, mert egy régi barátjával találkozott, aki már nem lakik Budapesten és feljött meglátogatni. Anitában felmerült, hogy édesanyjával ezt megbeszélje, de a lopási ügy kapcsán kialakult bizalmatlanság miatt végül úgy döntött, megoldja a maga módján, nem kéri meg édesanyját, hogy kikérje az iskolából emiatt. Tudja, hogy ez nem volt szerencsés megoldás, de mindenképpen találkozni szeretett volna a barátjával. Zsuzsa úgy reagált Anita által elmondottakra, hogy Anita ezzel csak tovább fokozta a kialakult bizalomhiányt. Jobb lett volna, ha megbeszéli vele. Zsuzsa elgondolkozva mondta, eléggé szigorú szabályokat állított fel Anitának a rendőrségi ügy óta, ezért érezhette azt Anita, nem fog beleegyezni, hogy ne menjen iskolába. Ebben a kérdésben az lett a közös megoldásuk, hogy Anita szólni fog, ha hasonló igénye van, Zsuzsa pedig ilyen kivételes esetben támogatni fogja, és igazolja Anita távolmaradását. Zsuzsa itt kihangsúlyozta, csak kivételes esetekben tudja ezt elfogadni, Anita erre azt mondta, ő is így gondolta.

A következő témaként a *bizalom* kérdését választották. Ez nehéz téma volt mindkettőjüknek Anita lopási ügye és az amiatt kialakult nagyfokú bizalmatlanság miatt. Zsuzsa elmondta Anitának, mennyire nehéz neki azt megélni, hogy ilyen ügybe keveredett a lánya, emiatt valóban úgy érzi, nem tud megbízni benne. Már látja, milyen nehéz ez Anitának is. Anita erre leszegett fejfel megismételte, amit az előkészítő beszélgetés során nekem mondott, nagyon szégyelli magát, ha tudná, meg nem történtté tenné a dolgot. Így is rosszul érzi magát emiatt, de az még nehezebbé teszi a helyzetet, hogy Zsuzsa egyáltalán nem bízik azóta meg benne. Néha már úgy érzi, teljesen mindegy mit csinál, nem számít. Anita és Zsuzsa párbeszéde során kiderült, az esetről és az azzal kapcsolatos érzelmeikről nem beszélgettek eddig. Bár ebben a pontban konkrét megoldásra nem jutottak, érezhető volt, hogy megváltozott a hangulat, megértőbbek lettek egymás iránt.

Anita kérésére, amit Zsuzsa is elfogadott, a *kommunikáció* lett a következő téma. Anita elmondta, mennyire hiányzik ez neki, hiszen nem mással, hanem az édesanyjával szeretné megbeszélni a számára fontos dolgokat, erre azonban ritkán van lehetősége.

Zsuzsa belátta, valóban kevés időt vannak együtt a munkája miatt, ritkán van lehetőség mélyebb beszélgetésekre. Ebben a kérdésben eleinte nehezen találtak közös nevezőt, Zsuzsa ugyanis furcsának találta, hogy ilyesmit írásba foglaljanak. Végül megoldásként arra jutottak, hogy kétnaponként az esti órákban fél órát beszélgetni fognak olyan témákról, amelyeket Anita kér. Anitának az a javaslata is elfogadásra talált, hogy a beszélgetések során alkalmazzák a megszakítás nélküli idő módszerét, azaz közbeszólás nélkül hallgassák meg, mit mond a másik. Zsuzsa először meglepődött, de megtetszett neki is az ötlet. Önkritikát gyakorolva visszaemlékezett arra, milyen nehezőre esett a megszakítás nélküli időben Anitát végighallgatni, és mennyire nem ismerte, nem látta korábban saját működését e téren.

Az *esti lefekvés* témáját Zsuzsa kérte, Anita elfogadta. Zsuzsa elmondta, hogy Anita nagyon későn fekszik le, este tíz óra volt régebben a lefekvés ideje, de ma már gyakori, hogy éjfélkor is fent van. Anita elismerte, hogy későnek tűnhet az éjfél, de a többi osztálytársa is ilyenkor fekszik le, sokszor még az interneten beszélgetnek. Sok mindenről ekkor szerez tudomást Anita. Anyja először nem értette, hogyan lehet ez, amikor fél napig együtt van az osztálytársaival. Anita elmondta, hogy az iskolában inkább a tanulás a téma, felelés, dolgozat stb., ezért az esti csetelés során tudják megbeszélni az egyéb dolgokat, úgymint fiúügyek, ruhák, egyebek. Zsuzsa erre nem gondolt, s bár megértette, elmondta lányának, aggasztja, hogy nem tudja kipihipenni magát Anita. Amúgy is probléma van a tanulással, lehet, hogy ez is oka a rossz jegyeknek. Anita belátta, hogy lehetne valamivel korábban nyugovóra térni, ezért megállapodtak abban, Anita hétköznap legkésőbb este fél-tizenegykor lefekszik, viszont minden este fél órát csetelhet az interneten.

A *tisztelet* témát Zsuzsa javasolta, de az eszmecsere végén úgy látta, a többi téma, illetve az azokra adott megoldási javaslatok érintették azokat a kérdéseket, amelyekre e körben megoldást szeretett volna, ezért ő maga kérte, húzzuk ki a témák közül.

*Az eszmecsere szakaszában fő szabály, hogy a konfliktusban álló felek határozzák meg, melyik témával akarnak foglalkozni. Ha azonban nem tudnak dönteni, a mediátornak lehetősége van javasolni azt. Ilyenkor hasznos stratégia lehet olyan téma ajánlása, melyben közel áll a felek álláspontja. Ha a felek az egyszerűbb kérdésben meg tudnak állapodni, a mediátor visszajelzheti ezt, ezáltal nőhet a bizalmuk aziránt, hogy nehezebb témákban is tudnak közös megoldást találni. Az eszmecsere során az összefoglalás, semlegesbe fordítás, parafrázis, különböző kérdéstípusok (zárt-nyitott, irányított-nem irányított, fókuszáló, folyamatmegszakító, hipotézistesztelő stb.) alkalmazása jellemző. El kell kerülni a BATNA/WATNA típusú kérdéseket, ezek külön tárgyalás során használhatók eredményesen. Az eszmecsere során az általános kérdésektől az egyre tematikusabbakon keresztül a konkrét kérdések felé célszerű haladni, mivel a megállapodás egyes pontjaiban konkrét megfogalmazások szükségesek.*

#### 2.4. Megállapodás írásba foglalása

Amikor valamennyi kérdésben kialakult a közös megoldás, legépeltem a tervezetet, majd Anitával és Zsuzsával is átolvastuk. Megkértem őket, jelezzék, ha valamit nem úgy írtam le, ahogy megbeszélték. Mivel mindent megfelelőnek találtak, kinyomtattam a végleges megállapodást. Mindhárman aláírtuk, a három példányban készült megállapodásból Anita és Zsuzsa is kapott egyet-egyét.

#### 2.5. Megállapodás

A közel kétórás eszmecsere ideje alatt kialakult megoldási javaslatok és elfogadott pontok alapján az alábbi megállapodás született meg.

## Megállapodás

..., amely létrejött ... Anita gyermek és ... Zsuzsa szülő között a mai napon az alábbiak szerint:

Anita és anya vállalja, hogy kétnaponta este fél órát beszélgetnek Anita által választott témákról.

Anya és Anita vállalja, hogy az esti beszélgetések során nem szakítják egymást félbe, a megbeszélés nélküli idő módszerét használva meghallgatják egymást.

Anya vállalja, hogy nem faggatja naponta Anitát a pótvizsgákról és egyéb, Anitának kellemetlen témákról.

Anita vállalja, hogy hetente egy alkalommal – minden héten, pénteki napon – kérés nélkül beszámol anyjának arról, mit tesz a vizsgák sikere érdekében, például milyen jegyeket szerzett a héten, hogy áll a tanulással.

Anya vállalja, hogy Anitát támogatandó matematikatanárt keres neki legkésőbb július 11-ig, a költségeket állja.

Anita vállalja, hogy informatikából elkéri valamelyik osztálytársától az órai anyagokat, és augusztus 1-jéig felkészül a pótvizsgára.

Anita vállalja, hogy augusztus első hetében felkészül a történelem pótvizsgára.

Anya vállalja, ha Anita pótvizsgáit sikeresen leteszi, elmegy Anitával két napra a Velencei-tóhoz vagy a Balatonhoz.

Anya vállalja, hogy kivételes programok, például Anita vidéken élő barátja látogatása esetén egy napi távolmaradást igazol az iskolának.

Anita vállalja, hogy nem lesz igazolatlan órája, kivételes programok esetén szól édesanyjának.

Anita vállalja, hogy hétköznap este legkésőbb fél tizenegyig lefekszik aludni.

Anya vállalja, hogy hétköznap engedi Anitának, hogy esténként fél órát cseteljen lefekvésig.

Anya vállalja, ha az iskolaév végéig Anitának nem lesz semmilyen iskolai mulasztása, beírása, két napra elmegy vele a soproni VOLT fesztiválra.

Anita és anya vállalja, hogy a VOLT fesztiválra a jegyet felesben fizetik.

Anya és Anita vállalják, hogy a megállapodás megtartásával kapcsolatos bármilyen vitáikkal soron kívül mediátorhoz fordulnak.

Az utánkövető megbeszélés időpontja: 2012. augusztus 19.

Budapest, 2010. június 22.

... Anita  
gyermek

...Zsuzsa  
szülő

... Anna  
mediátor

*A megállapodásnak minden lényeges témában tartalmaznia kell közös megoldást. Részletesebben, konkrétan kell lennie, tartalmaznia kell feltételeket, határidőket. A megállapodással szemben támasztott követelmény továbbá, hogy praktikus és végrehajtható legyen.*

### 2.6. Lezárás

*A mediációs tárgyalási folyamat végén a mediátor feladata, hogy felismerje, a felek milyen érzéssel zárják a megbeszélést. Az ülést pozitív megállapításokkal fejezi be. Összefoglalja a mediációs folyamatát, áttekinti, mi történt a mediáció során. Elismeri a felek felelősségérzetét a konfliktus megoldása érdekében, egymás tiszteletben tartását, teljesítményét.*

### 3. Utánkövetés

Anita sikeresen letette a pótvizsgákat. A megállapodás szerint elmentek Balatonra, illetve a soproni VOLT fesztiválra. Mindkét program nagyon jól sikerült, Anita úgy érezte, jobb lett a kapcsolata az édesanyjával.

#### Epilógus

Egy későbbi botlása miatt Zsuzsa bizalma ismét megingott. Anita most egy vidéki iskolába jár, ahol kollégiumban lakik. Nagyon jól érzi magát, a tanulás sokkal jobban megy. Azt gondolja, anyával való kapcsolatának is jót tett, hogy nem találkoznak napi szinten. Az édesanya, Zsuzsa is úgy látja, Anitának javára vált a vidéki környezet, a kollégiumi élet felelősségteljesebbé, megfontoltabbá tette Anitát, megnőtt a bizalma lánya iránt. Ha annak idején a médiációban nem találnak megoldást a tanulás (pótvizsgák) ügyében, talán másképpen alakul Anita élete.

*Dr. Juhász Éva Anna*

# Interjúk

Az eredményesség és a szerzett tapasztalatok megismerése céljából kérdéseket intéztünk az Alternatív vitarendezés projekthez kapcsolódó szakiskolák képzésben részt vett pedagógusaihoz, aki a következő kérdéssort válaszolták meg (a kötetben szereplő interjúkat a beérkezettek közül válogattuk):

- Miért ébredt fel az igény az Önök intézményében a konfliktuskezelési technikák megismerésére?
- Milyen típusú konfliktusokkal küzdenek általában?
- Kérjük, fejtse ki, hogyan találtak rá az Alternatív vitarendezés projektre és az ahhoz kapcsolódó képzésekre, honnan hallottak róla.
- Mit vártak a projekttől, és mit kaptak az együttműködés során?
- Milyen készségeket, ismereteket sajátítottak el a képzések révén?
- Intézményükből hányan vettek részt a képzéseken?
- A megismert konfliktuskezelési módszerek közül melyiket tudta leghatékonyabban beépíteni tanári gyakorlatába?
- Tapasztalataik szerint van-e változás a projekttel való együttműködés óta az iskolai konfliktusok rendezése terén?
- Milyen mérhető vagy kevésbé mérhető eredményeket tudnak felmutatni az alternatív vitarendezés terén?
- Szakmailag milyen példákat tudnak hozni a jó gyakorlatokra?
- Mely területeken várnának még támogatást?

## Kalocsai Dózsa György Gazdasági, Műszaki Szakközépiskola, Szakiskola és Kollégium

Oktatási intézményünkben a nap folyamán számtalan alkalommal kerül sor konfliktushelyzetekre. Gyakorikak a nézeteltérések a tanulók között, előfordul fenyegetőzés is. Tanár és diák közös érdeke, hogy ezeken a problémákon gyorsan és hatékonyan segítsenek.

Az Alternatív vitarendezés projektet az iskola vezetése találta mint lehetőséget, és biztosította az azon való részvételt. Nyolcan vettek részt közülünk ezen a pedagógus-továbbképzésen.

A projekttől ötleteket, gyakorlati jellegű megoldásokat vártunk elsősorban, és a konfliktusok kezelésében kaptunk praktikákat. A megismert konfliktuskezelési módszerek kö-

zül a felek közötti közvetítés volt az egyik legeredményesebb módszer, ami a gyakorlatban is jó szolgálatot tett. Véleményem szerint pozitív változásokat hozott a projekt, és a konfliktuskezelésben az eddiginél nagyobb eszköztárat biztosított a pedagógusok számára.

Az eredmények között említeném, hogy az egyes helyzetekben a tanulók és ugyanakkor a tanárok részéről is átgondoltabb, alaposabban megfontolt döntések születnek. A módszer alkalmazásával kevesebb súlyos fegyelmező intézkedés történt az iskolában.

A továbbiakban a hátrányos helyzetű tanulók beilleszkedésével kapcsolatos problémák orvoslására vennék szívesen módszertani tanácsadásokat, ötleteket.

*Berényi Beáta*

## Csongrádi Oktatási Központ

A tanulók és a pedagógusok is egyre több, megoldatlan problémával érkeznek az iskolába, amelynek megoldásához mindkét félnek segítségre van szüksége.

Elsősorban a tanuló-tanuló konfliktus a tipikus, kisebb mértékben jellemző a pedagógusok és a diákok közötti. A problémák gyökerét elsősorban a tanulók sokszor rendezetlen családi viszonyaiban kell keresnünk.

Az interneten kaptunk felhívást a továbbképzésre, melyen intézményünkben ketten vettek részt. Az együttműködés során új szemléletmódot nyertünk, amelynek segítségével külső résztvevőként elősegíthetjük a konfliktusok megoldását az érintett felek között. A képzés során a különböző konfliktuskezelési stratégiák tudatos alkalmazásának lehetőségét kaptuk és az empatikus viselkedésre való törekvés megerősítését.

A megismert konfliktuskezelési módszerek közül igyekszem a problémamegoldó konfliktuskezelés módszerét alkalmazni és átadni.

A projekttel való együttműködés óta személyes attitűdöm pozitív irányban változott. Igyekszem tudatosabban alkalmazni a tanult stratégiákat.

Keves idő telt el a továbbképzés óta. Mérhető eredményeket a módszerek szélesebb körű elterjesztésével, egy egész tantestületre kiterjedő továbbképzéssel lehetne elérni. A fegyelmi tárgyalások előkészítésében is jelentős pozitív változás történt.

*Bársony István*

## Dózsa György Iskola, Kalocsa

Intézményünkben számtalan konfliktus lép fel, melyeket többnyire más- és másféleképpen lehet megoldani, ezért szerettünk volna megismerkedni a különböző konfliktuskezelési technikákkal. A következő konfliktustípusokkal találkoztunk: peremkonfliktus, látszatkonfliktus, központi konfliktus.

Az Alternatív vitarendezés projekttől azt vártuk, hogy könnyebben tudjuk majd kezelni a kommunikációs problémákat, gyorsabb, hatékonyabb megoldásokat találunk azok megoldására és tágítsuk ismereteinket.

Úgy vélem, a képzés révén gyakorlottabbak lettünk a koncentráció terén, fejlődött a kommunikációnk és a problémák megoldására való képességünk, továbbá néminemű gyakorlatot szereztünk a különböző konfliktuskezelési technikák alkalmazásában.



A megismert konfliktuskezelési módszereket az idő rövidsége miatt tanítási órámban nem nagyon tudom beépíteni, inkább a szabadidőmben és a diákok szabadidejében tudom alkalmazni azokat.

A projekttel való együttműködés óta tapasztalataim szerint gyorsabban és hatékonyabban tudom kezelni a konfliktusokat, ugyanaz sokkal ritkábban lép fel, tehát szűkül a fellépő problémák köre.

Az alternatív vitarendezés terén eredménynek nevezném, hogy a diákok között kiegyensúlyozottabb a légkör, ugyanaz a probléma nem merül fel sűrűn, a konfliktusok súlyossága pedig csökken. Fontosnak tartom a megfelelő kérdések feltevését és a konfliktushelyzetek egyedi kezelését. Véleményem szerint minél több pedagógusnak lehetőséget kellene biztosítani ezen technikák elsajátítására.

*Jenei Tibor*

## Giorgio Perlasca Kereskedelmi, Vendéglátóipari Szakközépiskola és Szakiskola

A konfliktuskezelési technikák megismerésére azért ébredt igény, mert igen sok a konfliktus a tanár-diák, diák-diák, tanár-szülő és tanár-tanár viszonyban is, és a pedagógusok eszköztelennek érezték magukat. Az Alternatív vitarendezés projekt keretében tartott képzés ingyenes volt, amúgy az iskola semmilyen tanfolyamot nem tudott volna finanszírozni.

Legtöbbször a diákok között, valamint a tanár és a diák között alakul ki összetűzés. Ez utóbbi többnyire a verbális szinten kimerül, habár a diákok egyszer-kétszer sajnos tovább is mennek.

A projekttől azt vártuk, hogy konfliktuskezelési technikákat ismerhetünk meg, és e téren a képzés nagyrészt teljesítette is az elvárásaimat – habár kicsit több volt az elmélet, mint a gyakorlat.

A képzések során mediációs technikákat sajátítottunk el, intézményünkben tizenegyen vettek részt ezen a pedagógus-továbbképzésen.

A projekttel való együttműködés óta az idő rövidsége miatt – a 2011/2012-es tanév végén tartották a tanfolyamot – még nem volt idő érdemben kipróbálni a módszereket, ám az együttműködés révén vélhetően kevesebb fegyelmi tárgyalásra kerül majd sor, ha ezeket a technikákat alkalmazzuk.

Szakmailag a jó gyakorlatokra a következő példákat tudom hozni: a konfliktusok megbeszélése az érintett diákokkal és szüleikkel, az osztályfőnök és a vezetőség bevonásával.

A továbbiakban támogatást szeretnénk kapni abban, hogy láthassunk olyan megoldásmódokat, amelyek valódi problémákat életszerűen kezelnek akár az osztályteremben is.

*Szabóné Palkovits Petra*

## Kalocsai Dózsa György Gazdasági, Műszaki Szakközépiskola, Szakiskola és Kollégium

Intézményünkben szakközépiskola és szakiskola is működik. Vegyes rendszerű iskola lévén a tanulók összetétele is igen különböző. Vezetőink úgy gondolták, hogy a pedagógusoknak csak előnyére válhat, ha minél több ismeretet sajátítanak el a konfliktuskezelésből.

Mindkét iskolarészben vannak furcsa, megoldandó esetek Talán ezek száma az utóbbi időben megnövekedett.

Egyre több fegyelmi tárgyalást kell tartanunk, mert diákjainknak nehezebbé esik betartaniuk az iskola házirendjét. Általában az igazolatlan hiányzások okozzák mindezt. Előfordul olyan eset is, amikor az egyik tanulót kiközösíti az osztálya és az osztályfőnöknek kell „békítő tárgyalást” tartania közöttük. Osztályfőnökként az osztály és egy tanító tanár között fölmerülő nézeteltérést kell elsimítanunk.

A projektől új technikákat vártam, konkrét esetek feldolgozását, melyeken keresztül begyakorolhatjuk az új technikákat. Filmen láttunk konkrét eseteket és a resztoratív technika alkalmazását (*Gyűjtogatás egy fahídnál*). Egy kicsit sarkos volt a példa. Szerencsére az iskolánkban ilyen durva tettek még nem fordulnak elő. Nekem az tetszett volna, ha egy konkrét iskolai tárgyaláson vehettünk volna részt, melyet először egy hozzáértő személy vezet, s a továbbiakban mi is kipróbálhattuk volna készségeinket a konfliktushelyzet kezelésében. Megkíséreltünk ugyan mi is egy kitalált esetet végigjátszani, ám az nem ugyanaz, mint ha igazi gyerekekkel és szülőkkel történik a dolog.

A képzés során ízelítőt kaptunk abból, hogy másféleképpen is le lehet vezetni egy vitát. Én még nem érzem magam biztosnak abban, hogy ennek megfelelően önállóan is tudnék kezelni egy konfliktushelyzetet, illetve, hogy le tudnék vezetni egy ilyen vitát. Talán osztályfőnökként az osztályon belüli viták elrendezésénél merném használni az elsajátított ismereteket.

A tanév végén vettem részt a továbbképzésen, és az osztályom 12. évfolyamos volt, így már otthon készültek a szóbeli érettségire, mire alkalmam lett volna kipróbálni a megtanult módszereket. Még csak most kezdődött az új tanév, egyelőre a tapasztalatokról nem tudok beszámolni. Még nem észleltem változást a konfliktuskezelésben, de ez az idő rövidségének is betudható.

Szívesen látnék a továbbiakban olyan hozzáértő szakembert, aki például levezetne egy fegyelmi tárgyalást. Ezt olyan kollégák is láthatnák, akik nem tudtak részt venni a továbbképzésen. Mi ugyan igyekeztünk továbbadni az ismereteket, de a személyes élmény megfelelőbb volna, mélyebb benyomásokat jelentene a szemléletváltozáshoz.

*Baloghné Rimai Rita*

## Makói Juhász Gyula Református Gimnázium és Szakképző Iskola

Intézményünkben egyre több konfliktus keletkezett a diákok között – az iskolai életen kívüliek is –, és azt tapasztaltuk, hogy mindezek rendezésében a régi technikák már nem működnek. A leggyakoribbak a diákok közötti és a tanár-diák konfliktusok voltak, s minden évben akadt tanár-szülő és tanár-tanár közötti konfliktus is.

Igazgatónk a pályázati kiírásokat tanulmányozva talált rá az Alternatív vitarendezés projektre, tőle értesültek a tanárok is.

Azok a kollégák, akik mentálhigiénés végzettséggel rendelkeztek, megerősítést kaptak abban, hogy az ott tanult segítő beszélgetés hasznos, hiszen az alternatív vitarendezésnek is ez az alapja. Akik még korábban nem vettek részt ilyen képzésben, lehet, hogy többet vártak ettől: konkrétan leírható módszert, gyorsabb és láthatóbb eredményeket a technikák alkalmazása révén.

A képzések után én a segítő beszélgetés módszerét gyakorolhattam, és jó érzés volt meg tapasztalnom, hogy ez az iskola vezetése előtt is elfogadott módszer. Igaz ugyan, hogy nem tudjuk annyiszor alkalmazni, ahányszor szükség lenne rá. A képzés révén toleranciát és odafigyelést tanultunk, önismeretünk, társismeretünk, kommunikációs készségünk fejlődött. Megtanultuk a konfliktuskezelés lépéseit, módszereit, a mediáció alapjait.

A konfliktuskezelés képzésen részt vett az egész tantestület, körülbelül huszonöt kolléga, a mediáció képzésen három ember vett részt, a multiplikátorképzésen pedig egy személy.

A magam részéről a megismert konfliktuskezelési módszerek közül a segítő beszélgetést alkalmaztam, és próbálkoztam a mediációval is.

A projekttel való együttműködés óta az iskolai konfliktusok rendezésekor jobban odafigyelünk mindkét félre. Történt egy iskolavezetés által támogatott mediáció is, de gyakoribbak a hagyományos konfliktusmegoldások.

Szerintem ez azért van, mert nehéz elfogadtatni a diákokkal és magunkkal is, hogy valaki egy vétségért nem kap semmiféle büntetést, „csak jóvá kell tennie” azt. De pozitív változás, hogy az előző két évhez képest kevesebb az iskolai konfliktus.

Eredményeinket számszerűen nem tudjuk mérni, mert ez a szemléletváltozással még a jövőben érik be. Néhány esetben alkalmaztuk az alternatív vitarendezés technikáit. Hasznosabbnak találtuk, mint ha a hagyományos büntetést alkalmaztuk volna, mert a konfliktusban érintett diák is úgy érezhette: emberszámba vesszük, kíváncsiak vagyunk az érzéseire és motivációjára.

A jó gyakorlatokra a következő példát tudjuk felmutatni: akadt próbálkozás a klasszikus mediációra egy diák és egy tanár között. Itt az órai telefonhasználat volt a probléma. Megállapodás is született, amit minden résztvevő aláírt, a diák az osztálya előtt ismertetett. Az eredmény két hónapig érezhető volt, későbbi megerősítés sajnos már nem történt. De a legtanulmányosabb és előrevivőbb a mediáció nem hivatalos része volt, amikor a diák már hazament, s az érintett tanár, az osztályfőnök, az igazgató és a mediátor szót ejtett egymással az esetről, annak kapcsán beszéltek önmagukról – ilyen beszélgetés több kellene, mert nagyon sokat lehet belőle tanulni, ám a rohanásban ritkán van ilyesmire időnk.

A további támogatást tekintve ez a projektzáró kötet is érdekes lesz, hiszen látjuk belőle, hogy mások mikor, milyen esetekben használják a mediációt. A konkrét példák, esetleg gyakorlati bemutatók – még ha megrendezett, didaktikus bemutatók is – sokat segítenének a pedagógiai gyakorlatban.

*Ocsovszkiné Joó Judit*

## Bánki Donát Gimnázium és Szakközépiskola, Dunaújváros

Az elmúlt tanévben észrevehetően megnőtt az úgynevezett fegyelmi eljárások száma, ráadásul a tanár-tanuló konfliktusok mellett egyre nagyobb számban fordult elő a szülőkkel való kisebb-nagyobb véleménykülönbség. Iskolánkba egyébként alapvetően jó magatartású gyerekek járnak, de egyre több a hátrányos helyzetű, a sajátos nevelési igényű tanuló, akiknél gyakrabban jelenik meg viselkedési zavar, végső soron konfliktus.

Tanár és diák között általában a fegyelmi vétségek (késés, hanyagság, rongálás, tanóra alatti beszélgetés) miatt alakul ki konfliktus, míg a szülők gyakran a gyermek rossz tanul-

mányi előmenetele miatt hibáztatják a tanárt. Például úgy vélik, hogy rosszindulatú, vagy, hogy nem írja be a naplóba a jegyeket, nem figyel eléggé a tanuló esetleges lemaradására, feleslegesen javít és nem következetes.

Az egzisztenciális problémák a tanárokat is érintik, nagy a feszültség a kollégák között is, jelentős konfliktusforrás az a helyzet például, amikor a vezetőség határozza meg, hogy melyik kolléga milyen mértékű anyagi elismerést kaphat (már ha adódik ilyen lehetőség). Alapvetően nem tudunk jó hangulatban együtt dolgozni, az együttműködés és az egymásra figyelés szinte teljesen kiveszett a tantestület(ek)ből.

Sokszor egymást beszélük ki a felnőttek, de ami még ennél is rosszabb, hogy a legtöbbször semmilyen problémamegoldás nem valósul meg, a meglévő konfliktusokat szépen felszívja a nyári szünet.

Iskolánk vezetősége nagyon gondosan követi a pályázati lehetőségeket, illetve a továbbképzési területeket – így került intézményünk kapcsolatba az Alternatív vitarendezés projekttel.

Mindenképpen nagyobb önbizalmat szerettem volna szerezni a konfliktuskezelésben, hiszen én magam is hajlamos voltam a szőnyeg alá seperni a problémákat. A tréning nagyon hasznos volt, és úgy gondolom, maradéktalanul megismerhettük azokat a konkrét technikákat, amelyek alkalmazásával hatékonyan tudjuk kezelni a konfliktusokat, sőt, meg is tudjuk előzni azokat. Sokkal érzékenyebb lettem a diákok mindennapos problémáira, jobban figyelek rájuk, sőt, tanácsokat is tudok adni nekik akkor, amikor éppen azt látom, hogy például a magyarórán egyik gyerek átkiabál valami nagyon bántót a másiknak, az pedig máris nekiugrana, szóval, akkor egy kicsit mediátorként tudok rendet tenni köztük úgy, hogy nem bolydul fel az egész osztály.

Megfigyelőképességem és empátiás készségem is sokat fejlődött a képzés révén. A nem verbális jeleket és a szavak mögötti esetleges jelentéseket jobban tudom érzékelni. Az ismeretanyag persze óriási, a továbbképzésen kapott ppt-anyagokat is rendszeresen tanulmányozni kell.

A megismert konfliktuskezelési módszerek közül leghatékonyabban a resztoratív technikát tudtam beépíteni tanári gyakorlatomba.

Igaz, a gyerekek eleinte furcsán néztek, amikor nem úgy kezdődött a konfliktuskezelés, hogy „na, hozd ki az ellenőrződöt, és kapod a következő fokozatot, fiam”. Úgy érzem, hogy a gyerekek is jobban bíznak bennem.

A projekttel való együttműködés óta könnyelműség volna óriási előrelépésekről beszélni az iskolai konfliktusok rendezése terén, hiszen a tantestületből egyedül vettem részt a tréningen, viszont elmondhatom, hogy a vezetőség mindkét tagja kiváló mediátor, ők abszolút hatékonyan használják ezt a tudásukat és képességüket a pedagógusi munkájukban. Sajnos, leginkább erre nincs idejük, hiszen nekik kell sok szempontból menedzselniük az intézményt – ezért kellene több kollégának is ismernie a resztoratív technikákat vagy a mediatív eljárások lépéseit.

Intézményünkben minden fegyelmi tárgyalást kötelezően egy mediáció előz meg. Nagyon hasznosak a kérdező technikák, alapvetően megnyugszanak a kedélyek, amikor kérdezni kezdünk, és nem felszólítunk, nem minősítünk. A resztoratív technika a leghasznosabb, viszont még mindig nagyon elterjedt az a pedagógiai gyakorlat, hogy a gyerek kapja meg a büntetését, és azt szó nélkül fogadja el, majd dolgozza fel, ahogy tudja.

Támogatást várnánk a fenti gyakorlat – szemlélet megváltoztatásához. Rémes az a helyzet, hogy a gyerekekkel resztoratív technikával megbeszéljük a helyzetet, de a szomszéd kollégától azt halljuk, hogy milyen rossz osztályfőnökök vagyunk, mert nem tartjuk be a házirendet, hogy x büntetés után y jön, hogy mindent pontosan kell adminisztrálni, hogy a gyerekeknek igenis csönd, mert különben nem lesz tekintélyünk.

*Molnár Erika*

# Pogány Frigyes Építőipari Szakközépiskola és Gimnázium

Intézményünk azért választotta a konfliktuskezelési technikák megismerését, mert a folyamatos büntetési technikák egyre inkább csődöt mondtak, nem váltották ki a kívánt hatást.

Leginkább kommunikációs nehézségek állnak fenn, a diákok egyre nagyobb hányada „szemtelen”, konfliktuskezelésként a fizikai bántalmazást ismeri, és önkontroll nélkül cselekszik.

Az Alternatív vitarendezés projektre és az ahhoz kapcsolódó képzésekre e-mailben kapunk felhívást, és mivel már egy ilyen programban eleve részt kívántunk venni, így ez „kapóra jött”. A projekttől részben megerősítést vártunk arra, hogy létezik más út is, részben pedig újabb technikák megismerését és gyakorlatközpontú továbbképzésben reménykedtünk.

A tréning alatt a kollégák lépésről-lépésre megismerkedhettek a mediálási technikával, nagyon hasznos volt ez a néhány nap egymás kötetlenebb megismerésére is, az eredeti elvárásaink mellett csapatépítő tréningnek is bevált. Húszan vettünk részt a továbbképzésen, teljes saját csoportot alkottunk.

A következő készségek elsajátítását emelnénk ki a megtanultak közül: az egymásra figyelés, az adott problémát objektíven nézni, másféle szemszög elfogadása, minősítés nélkül elfogadni a felek megállapodását.

A tréning során megtanultak következtében fejlődött a kérdező technikám, jobban el tudok vonatkoztatni korábbi véleményemtől, túl tudok látni saját szemszögemen. Eredménynek nevezném, hogy az egyeztető eljárásban résztvevő kollégák eddig főleg ösztönösen dolgoztak, a továbbképzés a tudatos megoldások alkalmazását teszik lehetővé. A megismert módszer abban is sokat segít, hogy jó mankó a fellépő konfliktus kezelésének elkezdésében, könnyebb ezáltal higgadt fejvel cselekedni.

Az Alternatív vitarendezés projekt eredményei közé tartozik, hogy a kollégák körében (a továbbképzésen részt nem vevők) is egyre elfogadottabb ez a helyreállító módszer. Többen kérték a képzett kollégák segítségét például tanár-diák konfliktus kezelésében.

Elsősorban egy bizonyos tanár-osztály konfliktusban voltunk sikeresek, ahol már túlságosan elmérgesedett a helyzet és a tanár leváltása lett volna a legegyszerűbb, de a legrosszabb megoldás is egyben.

Támogatást várunk a továbbiakban – nem csak a képzésben résztvevők számára – a szaktanácsadási rendszer fenntartásában. Célszerű volna az évenkénti fórumok összehívása, ahol a képzettek újra találkozhatnak egymással, a képzésvezetőkkel, hiszen a személyes beszélgetések mindig hasznosak, az élő szó a leghatékonyabb, és ha mást nem, a kollégák mentálhigiénéjét szolgálja.

## Székács Elemér Szakközépiskola, Szakiskola és Kollégium, Törökszentmiklós

Az utóbbi időben szaporodtak a konfliktusok a gyermekek és a pedagógusok között, némelyik osztályban súlyos helyzet alakult ki a tanórákon. E miatt tartottuk szükségesnek, hogy az alternatív vitarendezés terén képezzük magunkat.

A projektől a következőt vártuk: a gyerekekkel való hatékonyabb kommunikáció megismerését konfliktushelyzetben. Úgy érzem, hogy ezt meg is kaptam, és önismeretemet is fejlesztette a tréning.

A képzések révén a következő készségeket, ismereteket sajátítottuk el: együttműködési készség, értő figyelem alkalmazása, megoldásközpontú, segítő beszélgetés, békés konfliktuskezelési technika. Intézményünkben ötven vettek részt a pedagógus-képzésen.

A megismert konfliktuskezelési módszerek közül a megoldás-orientált beszélgetést találok a leghatékonyabbnak, ezt tudtam beépíteni tanári gyakorlatomba.

A tanfolyam elvégzése óta még nagyon rövid idő telt el, ezért annak jelentősebb hatásáról még nem tudok beszámolni, ezért mérhető eredményt még nem tudunk elérni.

*Katonáné Erdei Valéria*

## Ipari Szakközépiskola, Veszprém

A mindennapokban egyre több konfliktussal találkozunk a diák-diák, tanár-diák és tanár-szülő viszonyban egyaránt. Ezek egy részében eszköztelennek éreztük magunkat, hiszen nem tudtuk, hogyan kezeljük a konfliktus szereplőinek nem egyszer negatív hozzáállását.

A tanár-szülő konfliktus többnyire alapvetően abból ered, hogy a két fél eltérő nevelési elveket vall, és a szülő sok esetben akkor is a gyermek mögé áll, amikor nem kellene, mert nem segítő szándékú partnert lát a pedagógusban, hanem ellenséget. Ugyanez tapasztalható gyakran a diákok részéről is. A fő konfliktusforrást pedig a tanulói kötelezettségszegések jelentik.

Az Alternatív vitarendezés projektre internetes megkeresés alapján talált rá intézményünk, és úgy gondoltuk az ott szerzett információkból, hogy az majd hasznos technikákkal vértézhet fel bennünket.

Intézményünkben 16-an vettek részt a pedagógus-továbbképzésen. Az együttműködés során a képzés alapvetően jó volt, bár talán a sok esetmegbeszélés mellett nem kaptak kellő hangsúlyt a megoldási lehetőségek, mindenesetre elmondható, hogy egy kicsit másképpen viszonyulok a konfliktushelyzetekhez.

A képzés utóélete még csak most következik, eddig egy alkalommal vettünk igénybe mediátort, utána véget ért a tanév. Hogy a mediáció sikeres volt-e, az azon múlik, hogy az idei tanévben, 2012–2013-ban hogyan alakul a tanulók és az iskola viszonya.

Mindazonáltal erősebb jogosítványokat szeretnék az iskolai fegyelem fenntartására, de ez nem tartozik szorosan az alternatív vitarendezéshez.

*Irányi László*

# Harag az iskolaudvarokon\*

*Szuláné Zsilinszki Gabriella, a Békéscsabai Központi Szakképző Iskola és Kollégium igazgatóhelyettese fejtette ki gondolatait az oktatási folyamatokban kialakuló konfliktushelyzetek kezeléséről és a vitarendező eljárások szerepéről a pedagógus-továbbképzésben.*

*Az iskolákban, az iskoláskorú fiatalok között megjelent, s egyre több problémát okozó erőszak, a fiatalok beilleszkedési nehézségei indokolják, hogy a pedagógusok megismerkedjenek a konfliktuskezelés lehetséges technikáival. Manapság a gyerekek nem igazán tanulják meg, hogyan használják, hogyan kezeljék a bennük lévő agressziót. Mit tehet egy pedagógus az agresszív vagy szorongó gyerekekkel?*

Egyre nő az iskolai agresszió, és ez nem függetleníthető az iskolán kívüli társadalmi folyamatoktól. A családok szenvednek, maga a család gyakran nem alkalmas bármiféle pozitív minta közvetítésére. A média ontja a sokkoló képeket, a mai kultúra erőszakközpontú, a gyerekek senkitől nem kapnak pozitív, tanulható mintát a konfliktusaik megoldására. Az iskola vergődik abban a kettős szerepben, hogy tanítson-e vagy neveljen. Személy szerint úgy érzem, régebben ösztönösen egybeolvadt a kettő, ma nem tehetem meg azt, amit régen, hogy csupán a tananyag megtanítása a feladatom. Pláne a szakiskolában oktató kollégák dolga nehéz, a tananyag egyes tanórákon másodlagos céllá válik, fontosabb a beszélgetés a tanulókkal, mert ha a tanár ezt nem teszi meg, a gyermekek senkitől nem kapnak tanácsot, emberi szót.

Gyakran a magatartási és beilleszkedési zavarok öltenek testet az agresszív viselkedésben. A konfliktus tehát természetes az iskolákban – és igen gyakori jelenség –, akár a diákok közötti, akár a tanár-diák viszonyt nézzük. Ezeknek a konfliktusoknak a feloldása általában nem történik meg, és végül a halmozott feszültség fajul tettlegességig, vezet végül a fegyelmi tárgyaláshoz. Kollégáim egyre gyakrabban számolnak be arról, hogy néha olyan düh önti el őket, hogy úgy érzik, egy ilyen konfliktus során hamarosan el fogják veszíteni a fejüket.

Enyhébb esetben a diák „csak” nem jár iskolába, halmozza az igazolatlan órákat. Súlyosabb esetben – mivel nem ismer el semmilyen tekintélyt (gondoljunk csak arra, hogyan beszélnek a hatóságokról...) –, bejön ugyan az iskolába, de igyekszik tönkretenni az ott folyó munkát.

A pedagógus mit tehet? Megtorol, fegyelmez, majd amikor kimeríti eszköztárát, külső segítséghez fordul. Beviszi a gyereket az igazgatói irodába, fegyelmi tárgyalásra küldi vagy a legjobb esetben – ami nálunk szerencsére mind gyakrabban fordul elő –, alternatív vitarendőzéssel próbálja kezelni a konfliktust, illetve szakszolgálat segítségét kéri.

*A pedagógiai tevékenység résztvevői gyakran konfliktusokat élnek át, és beállítódásuk, meggyőződéseik, korábbi tapasztalataik alapján sajátos módon viselkedhetnek ezekben a helyzetekben. Ön szerint manapság hogyan változik a konfliktusok jellege?*

A konfliktusok egyre inkább eldurvultak. Ahogy az előbb utaltam rá, a társadalomban egyre több a baj, s ennek tükröződnie kell az iskolában is. Fogalmunk sincs, milyen körülmények között él egy gyermek, van-e a családján belül erőszak, alkoholizmus, játékgép-függőség stb. De ha nem is fordulnak elő ezek a dolgok, attól még nem lehetünk nyugodtak, hiszen minden osztályban ott ülnek azok a sápadt gyerekek, akik hajnali háromig számító-

\* A következő oldalakon szereplő interjúkat a projekt Facebook oldalán olvashatták az érdeklődők.

gégeztek, mert egyedül vannak, és ebben merülnek ki emberi kapcsolataik. És akkor az iskolákban és az azok környékén árusított drogról még nem is beszéltem... Ők mindnyájan olyanok, akár az időzített bomba. Ezért sajnós azt a jövőképet látom, hogy az iskolai konfliktusok egyre durvábbak lesznek. Pszichológusnak, jogásznak és legalább buddhistának kell lennie egy pedagógusnak, hogy ezeket kezelni tudja.

*A pedagógiai tevékenység igen lényeges folyamata, hogy a pedagógus-diák közötti kapcsolatban fölmerülő közös konfliktusokat eredményesen kezelje. Ön szerint érdemes alakítani, módosítani a pedagógusok konfliktuskezelési szemléletén, változtatni a magatartásán? Erre egyénenként is van mód, vagy egy tantestület együttesen érhet csak el eredményeket?*

Az iskola nem képes átvállalni a felelősséget mindenért. A pedagógusok kezében ma sem eszköz, sem megfelelő módszertani tudás nincs ahhoz, hogy megoldják ezeket a problémákat. Érzik a felelősség súlyát, ezért segítséget kérnek. Nyugodtabb iskolát szeretnének, ahol van idő elbeszélgetni a gyerekekkel, s nincs állandó harc az idővel a tananyag megtanítása érdekében. Jó lenne, ha maradna idő és energia a családokkal való együttműködésre is, de erre alig van példa. E nélkül pedig egyre nőhet és kezelhetetlenné válhat az iskolai agresszió. A gyerekek érzékelik a családi és társadalmi feszültségeket, változásokat, ám segítség nélkül maguk nem tudják feldolgozni és értelmezni azokat. A magatartási problémák mindegyike válasz arra, hogy tehetetlenek. Gyakran szembesülök azzal, hogy hozzám „hozzák” a kollégák a diákokat, mert tehetetlenek velük szemben. Amikor négy szemközt maradunk, rövid beszélgetés során kiderül, hogy milyen szerencsétlen a „bajkeverő” diák, maga is vergődik a szituációban, de semmilyen megoldása, stratégiája nincs arra, hogyan kezelje ezeket a konfliktusokat. Az a tanár, aki erőből nevel, és ragaszkodik a régi tekintélyelvhez, nem fogja soha megtalálni vele a hangot. Persze nagyon fontos, hogy legyenek jó szemléletű tanárok egy tantestületben, de ha az iskolában nem jó a hangulat, és a pedagógusok sincsenek egymással jó viszonyban, akkor nincs esély arra, hogy a gyerekek másként viselkedjenek. Nem jó egy családban sem a kettős nevelés, egy tantestületben sem jó az, ha nem fogadják el például az alternatív vitarendezés módszerét. Ezért szükség van a tájékoztatásra, a bevonásra. Arról nem is beszélve, hogy ez egy annyira nagyszerű módszer, hogy akkor működne jobban a világ, ha mindenki ismerné és alkalmazná a konfliktuskezelésben.

*Személyes véleménye szerint képzésük során a konfliktusok kezeléséhez a pedagógusok kapnak kellő szakmai segítséget?*

Amióta csak tanítok, folyamatosan érzékelem magam körül az indulatok jelenlétét, de az utóbbi időben egyre erősebben. Egy ideje azt látom, hogy a harag ott van az iskolaudvarokon, az irodában, a tanáriban. Hallom az indulatot egyes tanárok hangjában is, amint a folyosón elhaladok a termék mellett. Megbüntetjük a gyerekeket, amiért kimutatják haragjukat, de kevés pozitív erőfeszítést látok a harag kiváltotta viselkedés megváltoztatására. A lelki fröccs, a bezárás, a felfüggesztés, a legkülönbözőbb fegyelmi büntetések hatástalanok, esetleg még fokozzák is a haragot. Senki nem érzi jól magát utána. Szörnyű belegondolni, hogy mi lesz azokból a gyerekekből, akiket kirúgtunk az iskolából. Nem hiszem, hogy megállnak a lejtőn, viszont a „számkivetettek” száma egyre nő, és felmerül az a kérdés, mit fog velük kezdeni a társadalom? Nem ők fognak két év múlva kirabolni minket az utcán? A pedagógusok nem változtathatják meg az egész világot, de megmenthetnek embereket. Mindenki tud olyan történetet a pályája során, amikor egy régi diákja megköszöni, hogy embert faragott belőle. Ez ma sincs másképp. Én egy-egy vitarendezés után érzem a felém áradó hálát. Márpedig ez megéri! Az alternatív vitarendezésnek az önismereti, konfliktuskezelési módszerek mellett szerintem be kéne kerülni a tanárképzésbe.



*Segíthet-e abban egy képzés, hogy megelőzhetőek legyenek a tülerzékenységből, személyeskedésből adódó ellentétek? Vannak esetleg erről személyes tapasztalatai is?*

Nehézséget jelent az, hogy a fiatalok nem tudják magukat kifejezni, mert erre nem tanították meg őket, ráadásul rossz viselkedési mintákat lesnek el a környezetükből. Ha egy pedagógus ezt nem tudja mérlegelni, gyógyíthatatlan konfliktus marad közöttük. Ha a felnőttek agresszívek, dühösek, elégedetlenek, erőszakosak, a gyerekek sem fognak másképp viselkedni, a jelenségben éppen ez az ijesztő. Ma már egy középiskolás diák nem marad csak azért csendben, mert a tanárnak kell, hogy mindig igaza legyen. De ha megismerjük a másik fél szempontjait, gondolatait, szándékát, kiderülhet, hogy egész másról szólt egy konfliktus. Erre kiváló az alternatív vitarendezés.

*Mi a véleménye arról a nézetről, miszerint a pedagógusok jelentős hányadának nem mindig sikerül megtalálnia az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot? Mi ennek az oka Ön szerint?*

A pedagógusok egy része nem kapott megfelelő képzést, ezért nincsenek módszerek a kezükben. Az iskoláknak gyermekvédelmi felelősökre, pszichológusokra lenne szükségük. De a pedagógusoknak is nagyon fontos lenne a kiegészítő elleni tréning, a szakemberek által szervezett segítő beszélgetés. Nekünk nagyon jót tett az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet továbbképzése, kollégáimmal nemcsak egy módszert tanultunk, hanem fel is töltöttünk, és megerősítést kaptunk, hogy igen, jól csináljuk, amit csinálunk. A legfőbb probléma az, hogy a türelmetlenség, a fásultság miatt a pedagógusok nem is akarnak a jelenségek mögé látni.

*A figyelem évek óta elsősorban a pedagógus-tanuló közötti konfliktusok vizsgálatára irányul, és kevesebb figyelmet szentelnek az oktatók egymás közötti, munkahelyi, illetve egyéb konfliktusaira. Ön szerint ezek mennyire hatják át a pedagógus pályafutását?*

Mivel mindennapos megélhetési gondjaik vannak, rosszkedvűek, feszültek, sokkal kevesebbet néznek el egymásnak. Ha az ember nem kiegyensúlyozott és a saját problémáit sem tudja megoldani, nem toleráns a másikkal. A pályánkon fokozódó konfliktust jelent, ha a tanterületben alkalmatlan, sikertelen pedagógus található, mivel már nem védi meg a hagyományos tanári tekintélyelv. Ez viszont nehézzé teszi a pedagógusok együttműködését, hiszen gyakran nem a tanárnak van igaza, mégis védeni kellene a mundér becsületét. Ilyenkor kényes területre tévedhet az ember, sértődés lehet a reakció.

*Ha már szerzett ismereteket a konfliktuskezelés alternatív módszereiről, ezeket hogyan tudta hasznosítani napi gyakorlatában?*

Részt vettem kommunikációs tréningen, Gordon-tréningen, a Kurt Lewin Alapítvány képzésén, itt minden esetben téma volt a konfliktuskezelés. Ez a szemlélet beépült a személyiségünkbe, technikáit nagyon gyakran alkalmazzuk magánéletünkben és mindnyájan a munkánkban, itt az iskolán belül.

# Társadalmi szemléletváltásra van szükség

*Az Eötvös Loránd Műszaki Szakközépiskola, Szakiskola és Kollégium pedagógusával, Gelle Petrával készítettünk interjút az oktatási folyamatokban kialakuló konfliktushelyzetek kezeléséről és a vitarendező eljárások szerepéről a pedagógus-továbbképzésben.*

*A gyerekek manapság nem igazán tanulják meg, hogyan használják, hogyan kezeljék a bennük lévő agressziót. Mit tehet egy pedagógus az agresszív vagy szorongó gyerekekkel?*

Ha a gyermek nem kap segítséget otthonról, az iskola feladata lenne az is, hogy a gondoskodás ilyen hiányosságait pótolja. Erre jó alkalom nyílik az osztályfőnöki és a pályaorientációs órán, ahol az önismeret fejlesztése történhet, történik. Rendszeres beszélgetésekkel, foglalkozásokkal az iskolapszichológus is sokat segíthet mindebben.

*A pedagógiai tevékenység résztvevői gyakran konfliktusok szereplői is, és beállítódásuk, meggyőződéseik, előzetes tapasztalataik alapján sajátos módon viselkedhetnek ezekben a helyzetekben. Személyes véleménye szerint van-e változás manapság a konfliktusok jellegében?*

Véleményem szerint mindig is voltak konfliktusok az iskolában, nem is számuk, erősségük, hanem a jellegük és okuk változott. Nagyobb a távolság a fiatal és az idősebb generáció, sok esetben a család és az iskola értékrendje között. Emiatt a konfliktusok nehezebben orvosolhatóak. Az iskola elvár egyfajta viselkedést, teljesítményt tanulóitól. Ha mindez otthon nem elvárás, vagy a tanuló számára nem olyan fontos, akkor nehezen azonosul vele, nehezen fogadja el annak jogosságát.

*Az iskolákban és az iskoláskorú fiatalok között megjelent, és egyre több problémát okoz az erőszak, igen fontos lehet tehát, hogy a pedagógusok megismerhessék, megtanulhassák a konfliktuskezelés technikáit...*

Számos továbbképzés, tanfolyam létezik a konfliktuskezelési technikák elsajátítására. Minden pedagógus saját felelőssége, hogy ezeken időről-időre részt vegyen és frissítse a tudását. Ez egyénileg is fontos, hiszen személyiségünk meghatározza a konfliktusokhoz és kezelésükhöz való viszonyunkat. Elengedhetetlen azonban, hogy tantestületen belül is legyen az egység, létezzenek közös álláspontok a vitarendezés tekintetében. Legalábbis fontos, hogy ne legyenek áthidalhatatlan különbségek a nézőpontokban.

*A figyelem évek óta elsősorban a pedagógus-tanuló közötti konfliktusok vizsgálatára irányul, és kevesebb figyelmet szentelnek a pedagógusok egymás közötti, munkahelyi, illetve egyéb konfliktusaira. Ön szerint ezek mennyire jellemzik a pedagógus pályafutását?*

Minden munkahelyen vannak nézeteltérések az ott dolgozó munkatársak között. A kollégák közötti konfliktusok áthatják a pedagógusok pályafutását is. Leterheltségünk miatt ezek kellő időben történő rendezésére nincs mindig lehetőség. Véleményem szerint amúgy szinte kivétel nélkül megoldható problémákról van szó, ha az érintett felek szándéka is ez.

*Tudna-e hasznosítani olyan ismereteket, igényelne-e olyan képzéseket, amelyek tágabb lehetőségeket, új módszereket biztosítanak a konfliktuskezelésre? Ha igen, milyen elvárásai vannak ezzel kapcsolatban?*

Legfőbb elvárásaim a képzések gyakorlatközpontúsága; hogy a képzést felkészült, tapasztalt szakemberek tartsák, és a rugalmasság, hiszen mindennapi munkánk, kötelező feladataink lekötnek bennünket.

*Ön részeseült valamilyen előképzésben a konfliktuskezelés terén? Megosztaná velünk a képzéssel kapcsolatos tapasztalatait?*

Főiskolai képzésem során már tanultam konfliktuskezelést. Az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet (OFI) képzéssel párhuzamosan vettem részt a miskolci egyetem *A kiskorúak bűnözése elleni fellépés új útjai* elnevezésű továbbképzésen. A konfliktuskezelés téma feldolgozása hasonló volt az OFI által szervezethez, annál is inkább, mert a tréner is megegyezett. A két tréning jól kiegészítette egymást.

*Ha már szerzett ismereteket a konfliktuskezelés alternatív módszereiről, ezeket hogyan tudta hasznosítani a napi gyakorlatában?*

A képzés mindenekelőtt megváltoztatta szemléletemet. Sokkal pozitívabban, magabiztosabban állok a problémákhoz. Fejlődött kérdezőtechnikám, melyet a tanulókkal való foglalkozáskor, beszélgetéskor hasznosíthatok. A mediációt néhány alkalommal igyekeztem a tanulók közötti konfliktusoknál alkalmazni, egyszer szerintem sikeresen. A tanulók is hasznosan ítélték a módszert, jónak találták, hogy végre meghallgatja őket a másik fél, elmondhatják gondolataikat, érzelmeiket, és érdekes volt számukra hallani, mit érez a másik.

*Mi a véleménye arról a nézetről, miszerint a pedagógusok jelentős hányadának nem mindig sikerül megtalálnia az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot?*

Egy adott konfliktus kezelése sok tényezőtől függ. Meghatározza kimenetelét a résztvevők személyisége, szándéka, a probléma jellege, a környezet. Természetes, hogy nem mindig választunk elsőre megfelelő kezelési módot, ez nem csak a pedagógusok esetében van így, általános jelenség. Az a lényeg, hogy a konfliktust igyekezzünk jobban kezelni, és ha az egyik módszer nem válik be, akkor tudjunk váltani, változtatni, és álljon szándékunkban más módszer is kipróbálni. Ugyanakkor tudomásul kell vennünk, hogy bizonyos esetek nem oldhatók meg alternatív módon.

*Ön szerint segítené a konfliktushelyzetekben, ha idejében felismerhetővé, azonosíthatóvá válnának a megfélemlítésből, frusztrációból, diszkriminációból adódó feszültségek, a lappangó, robbanás előtti indulatok? Van-e esetleg erről személyes tapasztalata is?*

Az ilyen jellegű konfliktusokat nehéz elkerülni egy iskolában. Az alternatív vitarendezés eszközeivel azonban sikeresebb lehet rendezésük, kezelésük. Ehhez viszont a társadalomban is szükség lenne szemléletváltásra. Az én szerepem abban állhat, hogy esetleg munkatársaimmal is megismertetném az alternatív vitarendezést és annak gyakorlati alkalmazását. Reméljük, hogy a „sikeres” esetek igazolják a módszerek hasznosságát, hatékonyságát. Persze akkor is lesznek olyan problémák, amelyeket hagyományos módon kell kezelni...

# Megértés, empátia, együttérzés a konfliktuson belül

*Susztter Emesét, a Don Bosco Általános Iskola, Szakiskola, Szakközépiskola és Kollégium gyakorlati oktatásvezetőjét kérdeztük az oktatási folyamatban fölmerülő konfliktusokról.*

*Tudvalévő, hogy a pedagógiai tevékenység résztvevői szinte naponta konfliktusok szereplői, és beállítódásuk, meggyőződéseik, korábbi élményeik alapján sajátos módon viselkedhetnek ezekben a helyzetekben. Ön szerint milyen tendenciát mutatnak ezek a konfliktusok?*

A mi iskolánkban is szaporodnak az összetűzések. Elsősorban a tanuló-tanuló, illetve a tanuló-pedagógus közötti viszonyban egyre gyakoribbak. A többnyire hátrányos, illetve halmozottan hátrányos helyzetű, többségükben roma származású tanulók konfliktuskezelési tapasztalatait is nagyban befolyásolja a családi környezet és annak kultúrája. Magatartásuk többnyire érdekérvényesítő, ami eleve megnehezíti a demokratikus megoldási módok alkalmazását. Mint mindenre, erre is meg kell tanítanunk őket.

*Manapság a gyermekek nem igazán tanulják meg, hogy hogyan használják, hogyan kezeljék a bennük lévő agressziót. Mit tehet egy pedagógus az agresszív vagy szorongó gyerekekkel?*

A problematikus gyerek általában segítségre szorul, hiszen épp abból a szempontból „problémás”, hogy a szokásos nevelési eszközök nem eléggé hatékonyak nála. A pedagógusok és a szülők együttes munkájára van szükség ahhoz, hogy a tanuló végül úrrá tudjon lenni a gondokon. Az agresszív gyermeket a tanár általában rögtön kiválasztja az osztályközösségből, első lépésként négy szemközt beszélget el vele, és ha ez nem vezet eredményre, segítséget kér a szociálpedagógustól, aki egyéni esetkezelésben igyekszik megoldani, korrigálni a kialakult helyzetet. Ha ezután sem tapasztalható változás, általában a szülők vagy valamely hozzátartozó segítségét kérjük, vagy osztályfőnöki családlátogatásra kerül sor. A családlátogatás általában az eredményesebb megoldásmód, mert így az osztályfőnök megismerheti a tanuló közvetlen környezetét, életterét, és sokszor már ezáltal választ kap a fölmerülő kérdésekre. Fontos, hogy az osztályfőnök ki tudja választani a családból azt a személyt, aki ráhatással lehet a tanuló viselkedésére. E személy segítségével általában hathatósan lehet változtatni a konfliktusos helyzeteken, különösen akkor, ha a kapcsolattartás folyamatos és következetes. Ha ezzel sem tudjuk orvosolni a gondokat, akkor következik a mediáció, melynek eredményeképpen megállapodás születik a tanuló további elvárt viselkedésével kapcsolatban. Ha ez sem vezetett eredményre, akkor ezt követi a fegyelmező, majd a fegyelmi eljárás. Szorongó gyerek esetében az osztályfőnök és a tanárok igyekeznek azonosítani a gyermek jellemzően domináns viselkedési attitűdjeit, mert ennek alapján könnyebb kiválasztani a neki való feladatokat, és kijelölni, hogy melyik területen kell az identitását erősíteni. Ezzel nagymértékben csökkenthetjük a stresszt, a szorongásérzet kialakulását. A szemlélődő és a visszahúzódo gyerekek esetében még több figyelemre van szükség, mert itt elő kell hívni azokat a rejtett képességeket, amelyek a viselkedés alapján nem annyira nyilvánvalóak. Legnagyobb felelősségünk abban áll, hogy megfigyeljük és helyesen értelmezzük a tanuló reakciómintáit, pozitív visszajelzésekkel, megerősítésekkel, dicsérettel és nyílt, értelmes kommunikációval támogatjuk a jó megoldásokat, illetve biztosítjuk azok sokszínűségét.

*A pedagógiai tevékenység igen lényeges eleme, hogy eredményesen kezeljük a pedagógus, diák közötti kapcsolatban fölmerülő konfliktusokat. Ön szerint érdemes alakítani a pedagógusok konfliktuskezelési szemléletén,*

*módosítani magatartásán? Erre egyénenként is van mód, vagy egy tantestület csak együttesen érhet el eredményeket?*

A tanulókkal való szembekerülés a tanárok számára a konfliktus sajátos formáját hozza létre, hiszen miközben ő maga annak egyik résztvevője, egyúttal a vele szemben álló félért is felelős, és úrrá kell lennie az indulatain. Mindvégig tudatában kell lennie annak, hogy a tanuló azokat a konfliktuskezelési módokat fogja magával vinni felnőttkorába is, amelyeket ezekben a folyamatokban megtapasztal. Megértéssel, empátiával, együttérzéssel kell viszonyulnia a konfliktusokhoz, és mindez alapos felkészültséget, megfelelő mentális állapotot igényel. Az a dolga tehát, hogy a gyermeket is megtanítsa arra, hogyan kezelje saját konfliktusait. Ez persze csak úgy lehetséges, ha a tanár is már jól bevált konfliktuskezelési stratégiával rendelkezik, és megfelelő gyakorlatra tett szert e téren.

Bár a mi iskolánk pedagógusait főként problémamegoldó, kreatív szemlélet jellemzi, a konfliktushelyzetekben mégsem sikerül mindig a leghatékonyabb, legdemokratikusabb módszereket alkalmazniuk. Ezért úgy gondoljuk, hogy – akár egyénenként, akár tantestületi szinten – az eredményesebb nevelői munka érdekében időnként érdemes a pedagógusok konfliktuskezelési szemléletét megújítani, ismereteiket bővíteni a témában.

*Személyes véleménye szerint a konfliktusok kezeléséhez kellő szakmai segítséget kapnak-e képzésük során a pedagógusok?*

Nap mint nap minden változik. Az új helyzetekre újfajta módon kell reagálni, és ehhez elengedhetetlen, hogy folyamatosan frissítsük a tudásunkat és megosszuk tapasztalatainkat. Az, hogy kellő szakmai segítséget kapunk-e, nagyban függ a képzés minőségétől, az előadók szakértelmétől, és a résztvevő pedagógusok személyes indíttatásától.

*Mi a véleménye arról az állításról, miszerint a pedagógusok jelentős hányadának nem mindig sikerül megtalálnia az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot? Mi ennek az oka Ön szerint?*

A tapasztalatok szerint – csakúgy, mint minden embernek – a pedagógusnak is meg kell küzdenie saját belső feszültségeivel, a személyes élete során felmerülő problémákkal, a különböző súlyú és tartalmú konfliktusokkal. Hivatása gyakorlása során ugyanakkor rendkívül nagy jelentősége van annak, hogy az adott személy miként boldogul a problémák közepette, hogyan alakul mentális állapota, mennyire képes megőrizni belső egyensúlyát és fékezni indulatait. Az adott lelki, fizikai állapota és az a mód, ahogy úrrá lesz személyes konfliktusain, feltétlenül meghatározza az iskolai konfliktusokhoz való viszonyulását.

*A figyelem évek óta elsősorban a pedagógus-tanuló közötti konfliktusok vizsgálatára irányul és kevesebb figyelem jut a pedagógusok egymás közötti, munkahelyi, illetve egyéb konfliktusaira. Ön szerint ezek mennyire hatják át a pedagógus pályafutását?*

A dolgozók között minden munkahelyen támadhatnak konfliktusok. Így van ez természetesen a pedagógusok között is. Problémát okozhat viszont az, ha a konfliktus lényege a felszín alatt marad, és lappangva mérgezi a légkört. Néha célszerű lehet akár kielezni az ellentétet, hogy ezzel végérvényesen lezárjanak egy régóta húzóódó vitát. Ha az ellentét szakmai, nem biztos, hogy mindig negatív hatású. A különböző pedagógiai nézetek ütköztetése, vitája még jótékony és mindenki számára épületes is lehet, persze csak akkor, ha ezek megfelelő közegben, kulturáltan zajlanak le. Fontos, hogy a vita eredménye, vagyis a konfliktus lezárása a résztvevők szempontjából építő jellegű legyen.

*Segíthet-e abban egy képzés, hogy megelőzhetőek legyenek a túlérzékenységből, személyeskedésből adódó ellentétek? Vannak esetleg erről személyes tapasztalatai is?*

Személyes véleményem szerint ebben az egyre elidegenedettebb világban az embereknek nincs idejük egymásra. Legtöbben csak a saját érdekeiket tartják szem előtt. Nem figyelünk oda egymásra, nem törődünk a másik ember érzéseivel és nem kommunikálunk egyértelműen. Nincs időnk meghallgatni a másikat, pedig sokszor annyi is elég lenne, hogy megoldjunk egy problémát. Ha egy-egy ilyen képzésen el tudunk sajátítani konkrét megoldási módokat, az mindenképpen segítheti konfliktuskezelési gyakorlatunk eredményességét.

# Végre egy képzés, ami segít

*Az iskolai konfliktusokkal, iskolai vitarendezéssel és a most zajló pedagógus-továbbképzésekkel kapcsolatos kérdéseinkre Podmaniczki Anna, a veszprémi Ipari Szakközépiskola és Gimnázium igazgatóhelyettese válaszolt.*

*A pedagógiai tevékenység résztvevői nap mint nap konfliktusok szereplői, és ezekben a helyzetekben beállítódásuk, meggyőződésük, előtapasztalataik alapján sajátos módon viselkedhetnek. Az Ön személyes véleménye szerint milyen tendenciát mutat a konfliktusok erőssége és gyakorisága?*

Egyre több és egyre komolyabb konfliktus adódik az élet minden területén – így az iskolában is az oktatási folyamat valamennyi résztvevője között.

*Az iskolákban, az iskoláskorú fiatalok között megjelent, s egyre több problémát okoz az erőszak, a fiatalok beilleszkedési nehézségei is egyre inkább szükségessé teszik, hogy a pedagógusok megismerhessék, megtanulhassák a konfliktuskezelés lehetséges technikáit. Mi a személyes véleménye erről?*

A tanárok sokszor kényszerülnek arra, hogy önképzéssel kövessék a változó társadalmi és szociális kihívásokat. Ezekről nem elég olvasni, nagyon sok tréning jellegű, abszolút gyakorlatorientált képzésre van szükség, ahol a sokat segítő esetmegbeszélések mellett szituációs játékokkal lehetőségünk van képességeink és önismeretünk fejlesztésére. Sajnos, az ilyen jellegű képzések nagyon drágák, és ezeket sem iskolai pénzből, sem önköltségesen nem tudják fedezni a pedagógusok.

*Manapság a gyerekek nem igazán tanulják meg, hogyan használják, hogyan kezeljék a bennük lévő agressziót. Mit tehet egy pedagógus az agresszív vagy szorongó gyerekekkel? Vannak esetleg erről személyes tapasztalatai is?*

Az agresszió kezelésében vagyunk a legkevésbé jártasak. Előfordul, hogy utólag már tudjuk, hogyan kellett volna cselekednünk, de az adott szituációban azonnal megfelelően kell reagálni, úgy, hogy közben erősen figyelünk a másik személyre és saját érzelmeinkre. Nehéz ilyenkor szakszerűnek és tárgyilagosnak maradni. Munkánk során nem kerülhetjük el ezeket a helyzeteket, ugyanakkor gyakran érezzük, hogy mindez már meghaladja a mi szaktudásunkat. A szorongás felismerése és kezelése nagyban függ a tanárember empátiájától. Itt van lehetőségünk, időnk a helyzet átgondolására, eszközeink finomítására, nem feltétlenül ott és azonnal kell a kialakult, esetlegesen elmérgesedett helyzetet kezelnünk.

*Mi a véleménye arról a nézetről, miszerint a pedagógusok jelentős hányadának nem mindig sikerül megtalálnia az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot?*

Ez teljes mértékben így van. Ebben nincs gyakorlatunk, magunk sem ilyen konfliktussal teli világban szocializálódtunk, ezért van szükség a sok gyakorlatorientált képzésre, valamint tiszteletre és elfogadásra a gyerekek felé, s a konfliktusokat kiváltó okok mélyebb megismerésére.

*Ön szerint a pedagógus-továbbképzés keretében tanult technikák segíthetnek-e abban, hogy felismerhetővé, azonosíthatóvá váljanak az olyan konfliktusok, amelyek elkerülhetőek lennének, például a megfélemlítésből, frusztrációból, diszkriminációból adódó feszültségek, az agresszió, a túlerzékenységből, személyeskedésből adódó ellentétek?*

Teljes mértékben segíthetnek. Végre egy képzés, aminek értelme volt, és éppen azt kaptuk, amire szükségünk volt.

*A pedagógiai tevékenység igen lényeges folyamata a pedagógus-diák közötti kapcsolatban fölmerülő konfliktusok eredményes kezelése. Ön szerint érdemes alakítani, módosítani a pedagógusok konfliktuskezelési szemléletén, módosítani a magatartásán? Erre egyénenként is van mód, vagy egy tantestület együttesen érhet csak el eredményeket?*

Egyénenként is nagyon fontos a szemléletmódosítás, éppen a tanárok személyiségének különbözőségéből fakadóan, ami egyben előny is, hiszen a tanulók is különbözőek, s így akár helyzetenként is változóan mindenki találhat az egyéniségének megfelelő „segítőt”. Mindenképp kívánatos lenne, hogy egy nevelőtestület azonos értékrend alapján végezze a munkáját. A képzés során lehetőségünk nyílt arra, hogy az azonos iskolából érkezettek is közelebb kerüljenek egymáshoz, jobban megismerhessék egymást, mert az intézményen belül eddig nem álltak napi kapcsolatban. Ennek a közös élménynek a további munkára nézve mindenképp pozitív hozadéka van. A konfliktusok során már jobban értjük a másik fél szempontjait. Az ilyen jellegű képzésen csak belső indíttatásból érdemes részt venni. Nem szerencsés a teljes tantestületet erre kötelezni; az lenne a megfelelő stratégia, hogy eleinte az érdeklődőkkel kezdjük el a dolgot, és később a pozitív tapasztalatok után legyen lehetőségük az eleinte tartózkodó kollégáknak is újabb és újabb körökben bekapcsolódnuk.

*Személyes véleménye szerint a konfliktusok kezeléséhez a pedagógusok kellő szakmai segítséget kapnak képzésük során?*

Általában nem, de most ezen a konkrét továbbképzésen teljes mértékben megkapták a megfelelő támogatást e téren.

*Mindennapi élete és személyes pályafutása során tudna-e hasznosítani olyan ismereteket, igényelne-e olyan képzéseket, amelyek tágabb lehetőségeket, új módszereket biztosítanak a konfliktuskezelésre?*

Még kevés idő telt el a képzés óta, de szemléletünkben nagyon sok változást hozott, és biztosak vagyunk abban, hogy az iskolai munkánkban és a magánéletünkben is egyaránt pozitív hatással lesz mindez a konfliktuskezelési technikáinkra.

*Ön részesült valamilyen előképzésben a konfliktuskezelés terén? Megosztaná velünk a képzéssel kapcsolatos tapasztalatait?*

Igen. Thomas Gordon technikája, a nyílt, tiszta kommunikációról, a TET (a tanári hatékonyság fejlesztése) és PET (a gyereknevelés aranykönyve) nagy hatással volt rám és nyitottá tett az alternatív módszerek iránt.

*Mennyire felelt meg a képzési csoport, amelyben részt vett, az Ön korábbi elvárásainak? Véleménye szerint sikerült-e megélniük a résztvevőknek a csoportösszetartozást?*

A resztoratív technikák elsajátítását szolgáló előadó nagyon céltudatosan irányította a csoport tevékenységét, a feladatok és gyakorlatok változatosságával folyamatosan fenntartotta a résztvevők érdeklődését, így a csoportot nagyon jól összekovácsolta és a tagokat számos, igen értékes egyéni élményhez is juttatta. Ez annak volt köszönhető, hogy az előadó készségesen érkezett erre a képzésre, gazdag tapasztalatokkal rendelkezik, menetközben is folyamatosan igazította a tematikát a csoport igényeihez, valamint a résztvevők személyiségéhez. Lehetőségük nyílt arra, hogy mindenki különböző szituációkban kipróbálhassa magát, és a tanult technikákat begyakorolhassa.



*A képzés során tapasztalt-e említésre méltó hiányokat, esetleg fölmerültek-e olyan szükségletek, melyek kielégítésével javítani lehetne a színvonalon?*

Nem. A képzés helyszíne és az ellátás kifogástalan volt. Nagyon hasznosak a szakmailag tudatosan előkészített szituációk és helyzetgyakorlatok, melyekben a résztvevők ellenőrizhették, hogy az elméleti tudást tudják-e a gyakorlatban is alkalmazni.

*Volt-e olyan ismeret, képzési elem, amiről esetleg szívesen hallott volna, de nem került rá sor?*

Sajnos ahhoz még keveset tudunk erről a módszerről, hogy tudjuk, hogy mit *nem* tudunk. Mindenki igényei és szükségletei szerint. A program valamennyi résztvevőjét örömmel tölti el, hogy részese lehetett ennek a képzésnek.

# Kikerülő magatartás jellemző a pedagógusokra

*Péterné Demcsik Saroltát, a Kecskeméti Műszaki Szakképző Iskola, Speciális Szakiskola és Kollégium Gáspár András Szakközépiskola és Szakiskolája pedagógusát kérdeztük az iskolai konfliktusokról és az Alternatív vitarendezés projekt keretén belül zajló pedagógus-továbbképzésben szerzett tapasztalatairól.*

*A pedagógiai tevékenység résztvevői nap mint nap konfliktusok szereplői. Az Ön személyes véleménye szerint milyen tendenciát mutat a konfliktusok erőssége és gyakorisága?*

A konfliktusok hovatovább mindennapos problémává válnak, egyre erősebbek és számuk is folyamatosan növekszik. Tanulóink között szinte mindennaposak a kisebb-nagyobb nézeteltérések, viták, veszekedések.

*Egyre fontosabb, hogy a pedagógusok megismerhessék, megtanulhassák a konfliktuskezelés lehetséges technikáit.*

Családjuk, barátaik, ismerőseik között azt tapasztalják a diákok, hogy a felek már nem beszélnek meg egymással a felmerülő problémákat, hanem azokat saját igazuk bizonyításaként heves veszekedéssel vagy akár tettelegességgel kívánják megoldani. Már csak azért sem tudják megbeszélni a felmerült problémákat, mert valójában nehezen fejezik ki érzelmeiket, nem tudnak érvelni, egyezkedni, hiszen a szókincsük csekély – mindez az olvasottság hiánya miatt van így. Nem tudják megfogalmazni és kimozdítani a holtpontról a problémát, és mindezzel csak fokozzák a kialakult konfliktust, rossz hangulatot. Miután a szülők sem képzetek, és csekély a szókincsük, a családban sincs alkalom arra, hogy békés módon kezdeményezzék a konfliktus megoldását. Minthogy a szülők fejlesztésére jelenleg nincs lehetőség, az egyetlen lehetséges megoldás, hogy a tanulókat „tanítsuk” meg a lehetséges technikákra. Ez pedig csak a pedagógusokon keresztül lehetséges. Mivel pedig nekünk sincs sok idevágó ismeretünk és tapasztalatunk, nagyon fontos, hogy további lehetőségeket-módszereket ismerhessünk meg.

*Mi a véleménye arról a nézetről, miszerint a pedagógusok jelentős hányadának nem mindig sikerül megtalálnia az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot.*

Egyetlen megoldás, amit használtam és sikeresnek bizonyult ezekben az esetekben, az a személyes beszélgetés volt. Ez sem az iskola falai között történt, hanem egy teljesen független, kötetlen helyszínen. Ez nálunk az iskola előtti park. Itt könnyebben nyílnak meg a diákok, és olyan dolgokat is el mernek mondani, ami egy iskolai helyiségben, teremben elképzelhetetlen lenne. Az itt lezajlott beszélgetés sikeres volt, és a verekedésről lebeszélhettem a feleket.

*Mit tehet egy pedagógus az agresszív vagy szorongó gyerekekkel? Vannak esetleg erről személyes tapasztalatai is?*

A szorongó, visszahúzódo gyermeknél is a négy szemközti beszélgetés a járható út. Lazábbá, őszintébbé vált így a diák és fel tudtam tárni szorongásának okát. Ezután pedig a megszüntetésének megoldásait is át tudtuk beszélni, alternatívákat kínálva számára. A végső döntést ő hozta meg és sikerült is a problémáját megszüntetni.

*Ön szerint a pedagógus-továbbképzés keretében tanult technikák segíthetnek-e abban, hogy elkerülhetővé, kezelhetőbbé váljanak a konfliktusok? A megfélemlítésből, frusztrációból, diszkriminációból adódó feszültségek, az agresszió, a túlérzékenységből, személyeskedésből adódó ellenetek?*

A tanárok többsége úgy véli, hogy neki nem kell ezekkel a problémákkal foglalkoznia, nem kívánja tetézni az amúgy is sokrétű, nehéz és időigényes feladatait azzal, hogy néhány

diák problémáját is „felvállalja”. A tanárok másik része – lehet azt mondani –, szinte saját problémáit sem tudja megfelelő módon kezelni. Így nem várható el, hogy megtalálja a megfelelő módszert tanítványa gondjának megoldásában sem. Bár akad, aki szívesen végezze ilyen tevékenységet és hajlandó is ezzel foglalkozni, sajnos többnyire nem rendelkezik elegendő tapasztalattal, megszerzett képességgel, tudással, hogy a kellő megoldási módot megtalálja.

*Volt-e olyan ismeret, képzési elem, amiről esetleg szívesen hallott volna, de nem került rá sor?*

A tanult technikákat nagyon jónak és elgondolkodtatónak találtam. Viszont még kevésnek érzem. Biztos vagyok abban, hogy a technikák sora és mélysége, melyekből most ízelítőt kaptunk, ennél sokkal többre tölthető. Szívesen fogadnék még olyan filmeket, amelyekben megtörtént vagy kitalált esetmegoldásokat láthatnánk, és ezeket a film végén – kiemelve a jó és a rossz módszert – értékelnék is. Igen, legyen benne jó és rossz módszer is, mert lehet, hogy ezekből még többet lehetne tanulni. Tehát segédletként el kellene készíteni pár filmet, amit többször is meg lehetne nézni. Az a néhány gyakorlat, amit a tanfolyamon végeztünk, kevés volt, néha kissé kimódolt, és számomra nem igazán életszagú.

*Ön szerint érdemes alakítani, módosítani a pedagógusok konfliktuskezelési szemléletén, módosítani a magatartásán? Erre egyénenként is van mód, vagy csak egy tantestület együttesen érhet el eredményeket?*

A tanárok magatartásán feltétlenül javítani kell. Nagyon kevés az olyan pedagógus – amint azt már mondtam –, aki hajlandó konfliktusfeloldásra vállalkozni. Többségükre a kikerülő magatartás a jellemző. Miután minden tanár személyisége más, ezért a szemlélet, a módszer javításának legjobb – talán legeredményesebb – módja szerintem a személyes foglalkozás. Ekkor lehetne kideríteni, hogy a kolléga hajlandó-e egyáltalán foglalkozni ezzel a módszerrel, s akkor lehetne megoldást találni arra, hogy miben, és hogyan kellene az eszköztárán változtatni.

*Személyes véleménye szerint kapnak-e képzésük során a pedagógusok kellő szakmai segítséget?*

Az iskolai rendszerű képzésekről nem nyilatkozom, mivel már igen régen szereztem diplomát, és akkor ez a probléma még nem vetődött fel. Iskolán kívüli lehetőségekről is kevés az információm; ez az egyetlen képzés volt, amelyről hallottam, s amin részt is vettem.

*Mindennapi élete és személyes pályafutása során tudna-e hasznosítani olyan ismereteket, igényelne-e olyan képzéseket, amelyek tágabb lehetőségeket, új módszereket biztosítanak a konfliktuskezelésre? Ha igen, milyen elvárásai vannak ezzel kapcsolatban? Ha már szerzett ismereteket a konfliktuskezelés alternatív módszereiről, ezeket hogyan tudta hasznosítani napi gyakorlatában?*

Miután én csak ezen a képzésen ismertem meg az oktatott módszert, nem tudom, hogy vannak-e ettől eltérő más megoldások. Véleményem szerint igen hasznos lenne más módszerek megismerése is, mert a régi „klasszikus” módok a mai ifjúság nagy részénél már nem alkalmazhatók. Jó lenne az alternatív megoldásokból többet megismerni, hogy módszereimet színesíthessem, változatossá tehessem, s talán eredményesebbé is.

*Mennyire felelt meg a képzési csoport, amelyben részt vett, az Ön korábbi elvárásainak?*

A képzés során igazán összetartott a csoport, de a tanfolyam megszűnte után elszakadtak a laza szálak. Csak az egy iskolából jöttek között alakult ki mélyebb kapcsolat. A többiekkel sajnos a későbbi elérés lehetőségeként nem történt cím- és telefonszám-megosztás. Így, bár sok kolléga és iskolájuk is felkeltette az érdeklődésemet, azóta sajnos semmit sem tudhatok róluk.

# Szemléletváltásra volna szükség

*Vámosné Kapitány Gabriellát, a Szent-Györgyi Albert Egészségügyi és Szociális Szakképző Iskola tanárát kérdeztük az iskolai konfliktusokról és az Alternatív vitarendezés projekt keretén belül zajló pedagógus-továbbképzésben szerzett tapasztalatairól.*

*A pedagógiai tevékenység résztvevői nap mint nap konfliktusok szereplői, és beállítódásuk, meggyőződéseik, előtapasztalatuk alapján sajátos módon viselkedhetnek ezekben a helyzetekben. Az Ön személyes véleménye szerint a konfliktusok erőssége és gyakorisága milyen tendenciát mutat?*

Személyesen nem sok konfliktusom van a munkahelyemen, így a konfliktusok erősségének és gyakoriságának tendenciáját nem tudom megállapítani. De általában a tanév elején és a tanév végén van egy kritikus időszak, akkor fordul elő több összetűzés. A tanév elején a hosszú nyári szünet miatt, gondot okoz a beilleszkedés és alkalmazkodás a megváltozott helyzetekhez. Tanév végén pedig sokkal feszültebbek és fáradtabbak a kollégák és a diákok is, ebből adódóan nehezebb a konfliktusok kezelése.

*Manapság a gyerekek nem igazán tanulják meg, hogyan használják, hogyan kezeljék a bennük lévő agressziót. Mit tehet egy pedagógus az agresszív vagy szorongó gyerekekkel? Vannak esetleg erről személyes tapasztalatai is?*

Azokkal a diákokkal lehet érdemben a konfliktusokat kezelni, akik a problémáikról hajlandók beszélni, illetve keresik a megoldáshoz vezető utat. Akkor van gond, ha a kommunikáció elakad, vagy a felek semmi hajlandóságot nem mutatnak a vitarendezésre. Személyes tapasztalatom szerint gyakran előfordul, hogy a vitázó felek nehezen képesek uralkodni az indulataikon, és utólag sem hajlandók megbánást tanúsítani. Sőt, az is előfordult már, hogy amikor egy iskolai veszekedés, verekedéssé fajult, az egyik érintett azt mondta, mindegy milyen megrovás jön, neki megérte tenni, amit tett, mert a „sértett” csak azt kapta, ami járt neki.

*Véleménye szerint sikerül-e a pedagógusoknak megtalálniuk az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot?*

Általában nehéz megtalálni a megfelelő konfliktuskezelési módot. Ennek oka talán az, hogy a problémás tanuló nagy része jelentős szocializációs hiányosságokkal érkezik, így aztán nagyon nehéz utat találni hozzájuk, hogy megnyíljanak. Sok tanulóra jellemző a „nekem úgyis minden mindegy” hozzáállás. A siker nagyban függ a pedagógus személyiségétől, a tanított tantárgytól és attól, hogy hány órában tanítja a diákokat.

*Ön szerint a pedagógus-továbbképzés keretében tanult technikák segíthetnek-e konfliktusok felismerésében?*

Biztosan segítenek, hiszen a tanulók személyisége, neveltségi szintje nagyon különböző, sajnos számos valós – és vélt – problémájuk van. Nagyon nehéz a megelőzés és a konfliktusok elkerülhetősége. Holott az lenne a jó, ha nem jutnának el a gyerekek az önbíráskodás szakaszába.

*Ön szerint érdemes alakítani, módosítani a pedagógusok konfliktuskezelési szemléletén, módosítani a magatartásán? Erre egyénenként is van mód, vagy csak egy tantestület együttesen érhet el eredményeket?*

Mindenképpen szemléletváltásra van szükség, habár szerintem nem mindenki alkalmas a vitarendező módszerek elsajátítására és alkalmazására. Véleményem szerint a tantes-

tület egy csoportjának együttes munkája elegendő az eredményességhez, nincs feltétlenül szükség az egész tantestület részvételére.

*Személyes véleménye szerint a konfliktusok kezeléséhez a pedagógusok kellő szakmai segítséget kapnak képzésük során?*

Aki részt vesz a továbbképzésben, az kellő segítséget kap. De a tanári diploma megszerzésekor, tehát az egyetemi képzésben nem kapnak ilyen segítséget.

*Mindennapi élete és személyes pályafutása során tudna-e hasznosítani olyan ismereteket, igényelne-e olyan képzéseket, amelyek tágabb lehetőségeket, új módszereket biztosítanak a konfliktuskezelésre?*

Nagyon szívesen megismerném a tágabb lehetőségeket. A módszereket csak sok gyakorlati példán keresztül lehet megismerni. Osztályfőnökként vagy a tantestületen belül működő „vitarendező munkaközösség” tagjaként tudnám hasznosítani a tanultakat.

*Mennyire felelt meg a képzési csoport, amelyben részt vett, az Ön korábbi elvárásainak? Véleménye szerint sikerült-e megélniük a résztvevőknek a csoportösszetartozást?*

Jobb lett volna, ha a saját iskolámból több kolléga részt vett volna. A képzés során sok külföldi példát láthattunk. Szívesen megismertem volna hazai példákat, helyzetgyakorlatokat. Számomra úgy tűnik, hogy Magyarországon ezekhez a módszerekhez komoly szemléletváltásra van szükség társadalmi szinten.



# Melléklet

## Fogalomtár

**Affektív rezonancia** – más elnevezéssel empátia, amely a helyreállító (resztoratív) konferencia hatékony működését segíti elő. Silvan Tomkins affektus (érzelem) elmélete szerint az emberek felismerik az érzelmeket egymás arcán, és általában hasonlóan reagálnak arra. A konferencia Tomkins szerint azért hatékony, mert szabad utat enged az érzelmeik kifejezésének. A konferencia résztvevői egymás érzelmeit látva, együtt vesznek részt egy érzelmi utazáson, a düh, szégyen érzete felől az érdeklődés, öröm irányába, minimálisra csökkentve a negatív érzelmeiket, fokozva a pozitív érzelmeik megjelenését. A pozitív érzelmeik felé elmozdulás általában akkor következik be, amikor az elkövető őszinte megbánást tanúsít és az áldozat lehetőséget kap érzelmeik kifejezésére.

**Aktív felelősségvállalás** – a resztoratív/helyreállító eljárásban a károkozás vagy bűncselekmény során keletkezett kár jóvátételét a sértett és a tettes, illetve az érintettek bevonásával, az általuk létrehozott egyezséggel lehet rendezni. A büntetőügyekre vonatkozó mediációról az Európa Tanács Miniszteri Bizottságának R (99) 19. számú ajánlása szól. Már preambuluma is jelzi, hogy a mediáció, az elkövetői oldalról is éppen olyan fontos, mint a sértetti oldalról, hiszen az elkövetőnek a mediáció során lehetőséget kell adni arra, hogy felelősségérzete feléledjen, az okozott kárt jóvátegye és biztosítja ezen eljárás a rehabilitációt is, ami a prevenció eszköze.

**Aktív odafigyelés** – Lényege, hogy egy kommunikációs helyzetben, amikor a beszélő elmondja történetét, az aktív figyelő a lehető legintenzívebben arra törekszik, hogy befogadja az elhangzottakat. Nem formál véleményt, nem próbál meggyőzni, nem gyűjtöget érveket. Feladata, hogy megértse a beszélő által közvetített mondanivalókat és érzéseket. Előnye, hogy erősödik képességünk mások megértésére, hatékonyabban működünk együtt másokkal, hatékonyabban tudjuk feldolgozni a véleménykülönbségeket. A mediátor az aktív figyelem fenntartása érdekében a speciális verbális kommunikáció mellett (pl. reflexió, tükrözés, közléssorompók feloldása, értő hallgatás) számos nonverbális eszközt is alkalmaz (szemkontaktus, bólintás, testtartás, csend). Emellett az aktív odafigyelés elnevezés már utal arra, hogy aktívan hozzájárulunk ahhoz, hogy meggyőződjünk értelmzésünk helyességéről, azaz közelítjük egymáshoz a benyomást és a megnyilvánulást áltál, hogy a dekódolás eredményeit tudatosan és gyakran visszacsatoljuk. Mivel a benyomás kialakításában sok a következtetés és a torzulási lehetőség, ezért fontos a pontosságát ellenőrizni.

*Forrás: Barczy M., Szamos E.: Mediare necesse est. A mediáció technikai és társadalmi alkalmazása. Animula Kiadó, Budapest, 2002. 35–37. o.*

**Áldozat** – azok a személyek, akik – egyénileg vagy közösen – sérelmet szenvedtek, beleértve a testi vagy szellemi sérülést, érzelmi szenvedést, gazdasági veszteséget vagy alapvető jogaik lényeges csorbítását olyan cselekmények vagy mulasztások által, amelyek sértik a tagállamokban érvényes büntetőtörvényeket. Az áldozat fogalma magába foglalja – ahol helyénvaló – a közvetlen áldozat közeli családját és eltartottait, valamint az olyan személyeket, akik a veszélyben lévő áldozat megsegítését, illetve az áldozattá válás elhárítását célzó beavatkozás során szenvedtek sérelmet. Az Európai Áldozatvédő Fórum egyszerűbb definíciója alapján áldozat az, akinek jogsértő magatartással vagy cselekedettel testi, lelki sérülést vagy anyagi kárt okoztak. Magyarországon az 1998. évi XIX. törvény a büntetőeljárásról a következőképpen fogalmaz az 51. § (1) bekezdésben: „Sértett az, akinek jogát vagy jogos érdekét a bűncselekmény sértette vagy veszélyeztette.” A sértettek köre tehát nem minden esetben esik egybe a büntető anyagi jogi passzív alany fogalmával. Az áldozat fogalma szélesebb spektrumon mozog, mint a sértetté, mivel kiterjed a közvetett sértettekre és a jogi személyekre is. Ezt igazolja nemzetközi dokumentumban való külön definiálása. Az áldozattal azonos bánásmódban kell részesíteni azokat a személyeket is, akiket a bűncselekmény negatívan érintett, akiknek életvitelét hátrányosan befolyásolta, illetve akik ennek következtében még lelki, fizikai vagy erkölcsi sérülést is szenvedtek. A felsoroltakat a hatályos büntetőeljárás törvények szerint nem illetik meg a sértetti jogok, de az áldozatvédelem egyéb követelményeit (pl. tájékoztatás az anyagi, pszichikai segítségnyújtás lehetőségeiről) velük szemben is érvényre kell juttatni.

*Forrás: Az ENSZ 1985. évi „A bűncselekmények és a hatalommal való visszaélés áldozatainak nyújtandó igazságszolgáltatás alapelveiről” szóló deklarációjában megfogalmazottak szerint.*

**Alternatív vitarendezési módok** – (Lásd: AVR) – az Alternatív vitarendezés (AVR) átfogó fogalom, a modern jogfejlődés terméke, melybe olyan eljárások tartoznak, melyek másféle választható megoldásmódot nyújtanak a bírósági eljárás mellett, illetve lehetőséget adnak a bírósági eljárás helyett. Az AVR-nek számtalan változata alakult ki, melyek célja a hosszadalmas, autokratikus és költséges bírósági eljárás valamilyen módon való kiváltása. Az AVR során alkalmazott közvetítői eljárás függ a felek igényeitől, az ügy tárgyától, a vita jellegétől, a helyi szabályoktól, az érdekeltek rugalmasságától.

*Forrás: Dr. Barinkai Zs., dr. Bártfai J.: A mediáció – A közvetítői tevékenység. HVG-Orac Kiadó, Budapest, 2006. 61. o.*

**Asszertivitás** – alapvető szociális készség, önérvényesítés. Azt a viselkedésformát foglalja magában, amikor az egyén magabiztosan fejezi ki érzéseit, gondolatait, miközben mások jogait is tiszteletben tartja. Az asszertív ember tudatosan megválasztja, hogy mit, mikor, kinek és hogyan kommunikál és tudatosan dönt a különböző élethelyzetekben. Az asszertív ember meghatározza, melyik helyzetre mi a helyes reakciója, emellett nem hagyja, hogy mások kihasználják, nem húzódik vissza, hanem tevékenyen részt vesz az emberekkel folytatott interakciókban.

**Átkeretezés** – a keretek belső szűrőrendszerünk részét képezik. Ezek afféle mentális stíluslapok vagy sablonok, amelyekbe megpróbáljuk bepasszírozni a bennünket érő milliárdnyi érzékszervi impulzust. A tudatosan vagy tudattalanul alkotott „keret” befolyásolja érzékelésünk módját. Az ~ tulajdonképpen egy viselkedésmód, állítás vagy esemény körüli keret megváltoztatását jelenti, mely során más jelentést, értelmezést vagy más látásmódot keresünk hozzá, „új fényben tekintjük” a szóban forgó dolgot. Az átkeretezés hatékony kommunikációs eszköz. Keretfajták: Eredménykeret, „Mi lenne, ha” keret, Kontraszt keret, Megállapodás keret, Elkalandozási próba keret, Áttekintő keret.

**Attitűdváltás** – társadalmilag jelentős tárgyak vagy helyzetek pozitív vagy negatív megítélési fokának megváltozása, ami bekövetkezhet a vélemény megváltoztatására irányuló befolyásoló információk vagy önmagukban felfogott információk hatásaként.

*Forrás: W.D. Fröchlich: Pszichológiai szótár Springer Kiadó, Budapest 1996. 55. o.*



**BATNA (Best Alternatives to Negotiated Agreement)** – kérdéstípus, ami a mediációs tárgyalással elérhető legjobb alternatívákra kérdez rá. A *mediációban (Lásd ott)* akkor alkalmazható, amikor a folyamat dinamikájára szeretnénk hatást gyakorolni, és arra motiválni a feleket, hogy további erőfeszítéseket tegyenek problémájuk megoldása érdekében. Ez a kérdéstípus kizárólag különtárgyalás során alkalmazható, tekintettel arra, hogy a kérdés a felek pozícióinak és érdekeinek kényes pontjaira vonatkozik. Ellentéte a *WATNA (Worst Alternatives to Negotiated Agreement), (Lásd ott)*.

**Béketeremtő kör** – a helyreállító körök egy típusa. Normasértő cselekedetek esetében alkalmazzák. Alapelve, hogy egy ember nem dönthet a másik felett. Az USA délnyugati részén élő Navajo törzs szokásából alakult ki és a 'jó kapcsolatban élni' elvén alapul. A törzs valamely tagja úgy gondolja, hogy ha a másik rosszat tett neki, akkor első lépésként kéri az elkövetőt, hogy tegye jóvá a dolgokat. A jóvátétel, a kárrendezésen kívül, egyaránt vonatkozik a személyes kapcsolatok helyrehozatalára is. Amennyiben ez a kezdeményezés nem hoz eredményt, második lépésben a sérelmet elszenvedő egy tiszteletben álló törzsi vezetőhöz fordulhat, hogy rendezzen egy béketeremtő megbeszélést. A megbeszélésbe mindkét fél családja bevonódik, valamint a közösség más tagjai is. A béketeremtő (naat' aani) nem semleges tag, hanem a közösség vezetőjeként határozott álláspontja van a problémáról. *(Lásd még: Transzformatív modell, Beszélő Kör.)*

**Békítés** – Konfliktuskezelő folyamat, ahol egy harmadik, semleges felet vonnak be, hogy segítsen a konfliktus megoldásában. A békítető személy szerepe a *mediációnál (Lásd ott)* erőteljesebben beavatkozó jellegű, mert békítés esetén a bevont fél a megoldási javaslatokat és a kérdések minél szűkebb körét próbálja mederben tartani.

*Forrás: F. Strasser, P. Randolph: Mediáció a konfliktusmegoldás lélektani aspektusai. Nyitott Könyvműhely, Budapest, 2005. 80. o.*

**Beszélő Kör** – a helyreállító eljárások transzformatív modellje. A kör szimbolizálja az egyenlőséget, az összetartozást, az egymásra utaltságot. A Kör-modellt nagyobb közösségek problémáinak megoldására használjuk, szabályozott koreográfia szerint. Cél, hogy az érintett közösség minél nagyobb számban képviseltesse magát. Elsősorban normasértő cselekedetek esetében alkalmazzák, ugyanakkor a közösségek egyre gyakrabban hasznosítják megelőzés céljából is. Többféle helyreállító kör létezik, melyeket eltérő céljuk és a résztvevők szerepe különböztet meg egymástól. Hazánkban alkalmazott beszélőkör modellek: Reaktív, Proaktív, Gyógyító, Ítélo- és Békekörök. *(Lásd még: Transzformatív modell, Beszélő Kör, Reaktív kör, Proaktív kör, Gyógyító kör, Ítélező kör, Béketeremtő kör.)*

**Bővíthető erőforrások** – a mediációs *(Lásd ott)* folyamat azon része, amikor kiderül a felek számára, hogy az eddig felhasznált és alapul vett erőforrások nem elegendőek, így új forrásokat kell bevonni. A forrásbővítés eléréséhez alapos szükségletfeltárára van szükség. A forrásbővítés az érdekalapú tárgyalás fontos fogalma.

**Büntető igazságszolgáltatás** – közhatalmi tevékenység, melynek során az állam büntető hatalma valósul meg. Ezt a tevékenységet az állam kizárólag jogalkalmazás útján – az általános állampolgári jogvédelem garantálása mellett – a jogsérelem megállapításával, büntetés kiszabásával és annak végrehajtásával látja el. Három eleme van: a (jog)sértő cselekedet elítélése (1), az elkövető felelősségre vonása (2), és a morális egyensúly helyreállítása az elkövetőre kirótt – az általa okozott sérelemmel arányos – büntetésen keresztül (3). Tágabb értelemben a büntető igazságszolgáltatási rendszer elemei a bűnüldözés, a büntető ítélezés, a büntetőjogi mediáció, a büntetésvégrehajtás és a pártfogó tevékenység.

**Büntető szemlélet** – a társadalmi nevelés és magatartásszabályozás egyik hagyományos elve, melyre jellemző a magatartás magas kontrollálása, illetve az egyénnek nyújtott támogatás alacsony foka. Az igazságszolgáltatás, az oktatás, a munkahelyek stb. gyakran alkalmazzák a gyakorlatban a büntető szemléletet, hívei szerint a büntetés a társadalom szabályozásának szükségszerű velejárója. A büntető szemlélet fő kérdései: milyen szabályt/törvényt szegtek meg (1), ki követte el a szabályszegést (2), mit érdemel érte (3).

**Coping stratégia** – megküzdési stratégia, vagyis az a folyamat, melynek során az egyén az őt ért stresszt kezelni próbálja. Ha a személy ebben a folyamatban inkább az adott (vész)helyzet tényezőinek megváltoztatására összpontosít, problémaközpontú megküzdésről, ha a helyzethez kapcsolódó érzelmi reakciók enyhítését célozza, érzelemközpontú megküzdésről beszélünk.

**Családi döntéshozó csoportkonferencia** – konfliktuskezelési modell, amely arra a feltételezésre épít, hogy a normasértést elsősorban az elkövető családtagjai és a hozzá közel álló személyek tudják megoldani saját erőforrásaik bevonásával, egymás támogatásával – a hatóságok részvételének minimálisra csökkentésével. A módszert az új-zélandi maori kultúrából ismertük meg, ahol hagyományos döntéshozatali módszerként alkalmazzák. Jelenleg a családok bevonása a döntéshozatali folyamatba az esetgazda meghívása alapján történik (áldozat, elkövető és támogatóik, szükség esetén szakemberek), melynek feltétele, hogy az elkövető elismerje tettét. Az eljárás központi eleme a „Családi Választmány”, amely önállóan dolgoz ki megoldási lehetőségeket a normasértés jóvátételére, melyet az áldozat vagy esetgazda elfogad, vagy elutasít, illetve kiegészítéseket kérhet.

**Családi mediáció** – családi mediációt a családi konfliktusok mediációra alkalmas fázisában lehet folytatni. A családok számára lehetőséget teremt, hogy erőforrásaikat mozgósítva megtalálják saját maguk számára a legjobb megoldást a konfliktushelyzet kezelésére és a rehabilitációra, egy emberarcúbb, nem hivatalos közegben, a bíróság részvételének minimálisra csökkentésével. Leggyakoribb családi mediációs területek az általános családi mediáción túl: párkapcsolati, válási, gyermekelhelyezési, válás utáni, kamaszok és mozaik családok problémái esetén. A családi mediáció munkamódszerek szerint lehet: terápiás szemléletű, jogi szemléletű, kiegyensúlyozott szemléletű.

**Cselekvőképesség** – természetes személy azon képessége, hogy cselekedeteivel jogokat és kötelezettségeket szerezhet magának és másoknak. Aki cselekvőképés, maga köthet szerződést, tehet más jognyilatkozatot, nem áll senkinek a felügyelete alatt, döntéseit maga hozza meg, saját ügyeiben megfontolásra képes. Cselekvőképés minden nagykorú (18. életévét betöltött személy, illetve, aki házasságkötés révén vált nagykorúvá) természetes személy, akinek cselekvőképességét törvény nem korlátozza vagy nem zárja ki; korlátozottan cselekvőképés a 14. életévét betöltött, de a 18. életévét még be nem töltött (azaz fiatalkorú) természetes személy, aki nem cselekvőképtelen, valamint az a nagykorú természetes személy, akit a bíróság cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett (szellemi fogyatkozás, elmeállapot, kóros szenvedély miatt); cselekvőképtelen a 14. életévét be nem töltött kiskorú természetes személy, valamint a 14. életévét betöltött kiskorú és 18. életévét betöltött nagykorú személy, akiket a bíróság cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett; gondnokság alá helyezés nélkül is cselekvőképtelen az a természetes személy, aki (pl. kábítószer, alkohol, műtéti altatás hatása miatt) olyan állapotban van, hogy ügyei viteléhez szükséges belátási képessége – tartósan vagy átmenetileg – teljesen hiányzik. A megváltozott tudatállapot elmúltával az azt megelőző cselekvőképesség minőség visszaáll.

*Forrás: A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959 évi IV. törvény, 11.§*

**Csoportdinamika** – Kurt Lewin által a szociálpszichológia terén meghonosított kutatási irányzat, amely a csoportképződés okainak, motivációs beágyazódásának és működésének (pl. normaalkotás, kohézió) feltárása útján elemzi a csoportok kialakulásának és ténykedésének természetét és formáit.

**Csoportkonfliktus** – csoportok közötti konfliktusok. A szervezetekben megjelenő csoportkonfliktusokban a szervezeten belüli hatalmi küzdelmek nyilvánulnak meg, megjelennek döntési folyamat konfliktusaiként is. A kicsoportok esetében, például a szervezet, a szervezetek esetében a társadalom nagy rendszerei, vagy a társadalom egésze lehet a konfliktus színtere.

**Csoportnorma** – a csoport magatartásának szabályai. A normák a csoportfejlődés folyamatában alakulnak ki, egyrészt a szervezetbe való integrálódás, másrészt a csoporton belül zajló folyamatok hatásának eredményeként. A csoport normáiban a csoport működőképessége és fennmaradása, a csoport által közösen elfogadott referenciakeret, valamint a szervezeti-társadalmi környezethez fűződő kapcsolatok jelennek meg. Jól működő csoportban a normák egyszerre mutatnak stabilitást és rugalmasságot. Bizonyos elvárások minden körülmények között érvényesülnek, míg más elvárások, az idő, a feladatok és egyéb külső hatások eredményeképpen időről időre változnak. Ha a normák megmerevednek, a csoport nem képes a fejlődésre, ha pedig túl gyakran, s főként kiszámíthatatlanul változnak, a csoport széteshet, megszűnhet az összetartó erő. *Zander* megfigyelései azt mutatják, hogy a csoport által közmegegyezéssel kialakított normák egyre közelebb kerülnek a csoport előző teljesítményéhez. A normák kialakulását tapasztalatai szerint nagyobb mértékben befolyásolja a csoport jó teljesítménye mint a kudarc, vagyis a normák könnyebben (és nagyobb mértékben) változnak a csoport sikerét követően, mint egy-egy kudarc után.

**Destruktív konfliktus** – Morton Deutsch a konfliktusokat következményeik szerint konstruktív (építő, hasznos) és destruktív (romboló, káros) konfliktusnak nevezte el (Deutsch 1973). Konstruktív konfliktus: tisztességes versenyhelyzet egyenlő felek között, a végkifejlet nem előre meghatározott. Gazdagítja az egyén önismeretét, növeli a csoport kohézióját, az adott kapcsolatot megerősíti. Destruktív konfliktus: tisztességtelen versenyhelyzet egyenlőtlen felek között, a végkifejlet előre meghatározott. Hatása negatív, az érintettek önbizalma megrendül, a csoportkohézió csökken, megjelenik az erőszak.

#### *ÉAT–Érdek alapú tárgyalás (Lásd: érdek alapú tárgyalás)*

**Egészségügyi mediáció** – a 2000. évi CXVI. törvényt az egészségügyi közvetítői eljárásról azzal a szándékkal hozták létre, hogy a betegek és az egészségügyi szolgáltatók között felmerülő jogviták peren kívül, egy sajátos jogintézményen keresztül oldódjanak meg, kikerülve ezzel a peres eljárást. Ezt az eljárást a felek kezdeményezhetik, egyező akarattal, és az eljárás keretében a jogvita gyors megoldására kerülhet sor, ami egyformán szolgálja mindkét fél érdekét. A beteg gyorsan jut hozzá a kártérítéshez, az egészségügyi szolgáltató, de még a felelősségbiztosító is előnyösebb helyzetbe kerülhet, hiszen a több évig elhúzódó per következtében megítélt összeget súlyos kamatköltség is terhelné. A gyakorlat azt mutatja, hogy ez nem befolyásolja sem a szolgáltatót, sem a biztosítót. Amennyiben a közvetítői eljárás sikertelen, a felek nincsenek elzárva a bírói út igénybevételétől.

**Elkerülés** – több magatartásformát magába foglaló kifejezés. Passzív elkerülés: az elkerülés során a konfliktusban álló fél a probléma figyelmen kívül hagyását választja a konfliktusra adott válaszként, illetve annak kezeléseként. Ebben az esetben nincs látható nyoma a konfliktusnak, mivel a sértett fél nem érzékelteti a másik féllel, hogy valamilyen cselekedete ártalmas volt számára („mintha mi sem történt volna” viselkedés). Aktív elkerülés: a sértett fél megpróbál távol maradni a konfliktusban résztvevő(k)től, céltudatosan kerüli a találkozást.

**Elkövető** – a tettes és a társtettes (tettesek), valamint a felbujtó és a bűnsegéd (részeselek). Tettes az, aki a bűncselekmény törvényi tényállását megvalósítja. Társtettesek azok, akik a szándékos bűncselekmény törvényi tényállását, egymás tevékenységéről tudva, közösen valósítják meg.

**Előkészítő beszélgetés** – a mediációs eljárás első szakasza. A mediátor külön-külön meghívja a feleket az előkészítő ülésre, melynek célja, hogy a felek megismerjék az eljárás lényegét, illetve a mediátor felkészíti a résztvevőket a mediációs eljárásban történő hatékony részvétellel.

**Elzárkózás** – (Lásd: szegregáció)

**Empátia** – a beleélés képessége – a személyiség olyan képessége, melynek segítségével, a másik emberrel való közvetlen kommunikációs kapcsolat során bele tudja élni magát a másik lelkiállapotába. Ezáltal megérez és megért a másikban olyan emóciókat, indítékokat és törekvéseket, amelyeket az szavakban nem fejez ki. Az empátia feltétele a társas helyzet és a közvetlen kommunikációs kapcsolat, általában két ember között.

**Erőszakmentes kommunikáció** – EMK – az erőszakmentes kommunikáció vagy együttműködő kommunikáció (EMK) Marshall Rosenberg amerikai pszichiáter–pszichológus által kifejlesztett módszer, amelynek célja, hogy az emberek nagyobb együttérzéssel és világosabban (kevesebb félreértéssel) tudjanak kommunikálni egymással. Az EMK-nak két fókusza van: az egyik az empátia, vagyis a másikra való együttérző odafigyelés, a másik az őszinte önkifejezés: oly módon, hogy az a másikat lehetőleg együttérző odafigyelésre indítsa. Az EMK-nak négy fő alkotóeleme van: a megfigyelés, az érzés, a szükséglet és a kérés. Az EMK-zsargonban az erőszakmentes kommunikációt szokás zsiráfnyelvnek is nevezni, szembeállítva a hétköznapiakban csaknem mindenki által használt sakálnyelvvel. Az EMK-nak mint módszernek lényeges aspektusa, hogy alkalmazásának nem feltétele, hogy a kommunikációs partner is tudjon és/vagy akarjon erőszakmentesen kommunikálni.

**Esetmegbeszélés** – olyan (nem feltétlenül segítő-) szakmai összejövetel, melynek célja az adott eset több szempontból való körbejárása, új nézőpontok, megoldási javaslatok felszínre hozatala.

**Eskaláció** – megoldatlan probléma felsőbb szintre való terjedése, fokozatos kiterjesztése, ami kisüléshez, robbanáshoz vezet. A konfliktuselméletben a konfliktus kiterjedése, robbanásig történő fokozódása.

**Eszmecsere** – a mediációs eljárás 3. szakasza. A rejtett érdekek, szükségletek és a mögöttes információk feltárását szolgáló szakasz, célja, hogy a felek megismerjék a másik fél álláspontját, megértsék a közöttük lévő konfliktus lényegét, a múlt helyett a jövőre fókuszáljanak. Az eszmecsere szakaszában a mediátor a felekkel egyetértésben kiválogatja a megtárgyalandó témákat, bátorítja a feleket kommunikációra, felismeri a résztvevők témákkal kapcsolatos aggodalmait, biztonságos légkört teremt a párbeszédre, biztosítja a felek között az erőegyensúlyt, elősegíti a felek múlttól a jövőre irányuló nézőpontváltását. Az eszmecsere folyamán a legfontosabb kérdések, melyeket a mediátornak ismétlődően fel kell tennie: miért fontos a megbeszélendő téma a feleknek; mit jelent számukra, ha nem találnak megoldást; mi kell ahhoz, hogy a probléma megoldódjon, mit tudnának tenni a megoldás érdekében. Ha a tárgyalás elakad, a felek nem tudnak egy pozícióból kimozdulni, vagy olyan pozíciót foglalnak el, ami miatt lehetetlen a mediáció folytatása, a mediátor különtárgyalást tarthat. Az eszmecsere szakasza a megállapodás kidolgozásának szakaszát tart.

*Európai Charta a Demokratikus és Erőszakmentes Iskoláról* – Strasbourgban 2004. július 26-án született dokumentum, ami egyértelműen meghatározza és kötelezőként deklarálja az Európában elvárt, kívánatos viszonyokat az iskolák polgárai között. Az iskolaközösség minden tagjának joga van a biztonságos és békés iskolai élethez (1); mindenkinek kötelessége hozzájárulni a pozitív, tanulásra serkentő és a személyiség fejlődését elősegítő iskolai környezet megteremtéséhez (2); mindenkinek joga van az egyenlő bánásmóddhoz és tisztelethez, bármilyen különbözőségekre való tekintet nélkül (3); mindenki élvezi a szólásszabadság jogát, anélkül hogy diszkrimináció vagy elnyomás veszélye fenyegetné (4); az iskolaközösség biztosítja, hogy mindenki tudatában legyen jogainak és kötelességeinek (5); minden demokratikus iskola rendelkezik egy, a diákok, tanárok, szülők, és ahol ez lehetséges, az iskolaközösség más tagjainak képviselőiből álló, demokratikusan megválasztott döntéshozó testülettel, mely testület minden tagjának szavazati joga van (6); egy demokratikus iskolában a konfliktusokat erőszakmentesen és konstruktív módon, az iskolaközösség minden tagjával való együttműködés jegyében oldják meg (7); minden iskola rendelkezik egy képzett szakemberekből és diákokból álló csoporttal, amely tanácsadás és közvetítés útján közbenjár a konfliktusok megoldásában és megelőzésében (8); minden erőszakos esetet kivizsgálnak, haladéktalanul kezelnek és nyomon követnek, tekintet nélkül arra, hogy a diákok vagy az iskolaközösség más tagjai az érintett felek (9); az iskola a helyi közösség része, a helyi partnerekkel való együttműködés és információcserre elengedhetetlen a problémák megoldásához és megelőzéséhez (10).

*Evaluatív mediáció* – más elnevezéssel kiértékelő, beavatkozó mediáció. A mediáció ritkábban alkalmazott formája. Alapelvei ugyanazok, mint a facilitatív mediációnak, de a többnyire jogi végzettségű mediátor, a felek közös felkérésére kiértékelést is nyújt a kérdés kezelését illető előnyös és hátrányos megközelítésről, például egyes részkérdéseket hogyan ítél meg a jog, a bírói gyakorlat alapján mi lenne a per várható kimenetele. A kiértékelő mediátor feltételezi, a feleknek szükségük van arra, hogy szakmai gyakorlatának és a törvényességnek a figyelembevételével támpontot nyújtson a megegyezés érdekében. Abból indul ki, hogy kellő szakmai ismeretekkel, tapasztalattal, objektivitással rendelkezik a szükséges, a felek által elvárt támpontok megadásához. Az evaluatív mediáció a folyamat előrehaladott fázisában lehet indokolt, amikor az igazi érdekek, szükségletek már felszínre kerültek, ismertté váltak, korábbi szakaszban ez egyik fél a saját pozíciójának erősítésére használhatja fel a kiértékelést.

*Forrás: F. Strassen, P. Randolph: Mediáció a konfliktusmegoldás lélektani aspektusai Nyitott Könyvműhely Kiadó, Budapest, 2005. 82. o.*

*Érdek alapú tárgyalás (integratív) ÉAT* – a konfliktuskezelés szemszögéből alapvetően két tárgyalástípust különböztetünk meg, a pozicionális és az érdekalapú tárgyalást. Az érdekalapú tárgyalás célja nem a másik fél legyőzése, hanem a felek érdekeinek és szükségleteinek kölcsönös kielégítése a mindenki számára elfogadható megállapodás útján. Az érdekalapú tárgyalás során nem a pozíciók, hanem a felek érdekei, szükségletei kerülnek előtérbe. A felek együttműködése, az információk megosztása jellemzi az ÉAT-t. A megállapodás létrejöttén túl a felek közötti kapcsolat fennmaradását, illetve javulását, valamint a felek hosszú távú együttműködését is eredményezheti. A mediációs eljárás egyik célja, hogy a pozicionális alapú tárgyalást érdekalapú tárgyalássá alakítsa át.

*Érdek konfliktus* – A konfliktus egyik lehetséges oka, amely egymással ténylegesen szembenálló, vagy csak a konfliktusban résztvevők felfogása szerint ellentétben álló érdekek összeütközéséből fakad.

*Értékkonfliktus* – a konfliktus egyik lehetséges oka, amely az eltérő értékek képviseletéből ered. Különböző értékzsemlelet, értékfelfogás, értékrendszer jellemzi az embereket, más-más kritérium alapján ítélnék meg magatartásokat, helyzeteket, emberi kapcsolatokat. A legnehezebben mediálható konfliktustípus.

*Érzelmi-szimbolikus jóvátétel* – a helyreállító igazságszolgáltatás eszköze: bűncselekmény következtében keletkezett sérelem helyreállítása az elkövető által, a sértett vagy a közösség részére. Ez nem materiális, hanem szimbolikus módon történik, aktív cselekvésben, a közösség javára való munkavégzésben, a sérelem hatásainak érzelmi feldolgozását segítő. Célja, hogy az elkövető a közösségbe újra visszailleszkedhessen.

*Érzékenyítés* – a mediációs folyamatban a mediátor által alkalmazott speciális kommunikációs technikák alkalmasak arra, hogy a felek képességeit, kompetenciáit, érzelmeit, motivációját, viselkedését hangolja, érzékenyítse a sikeres konfliktuskezelés érdekében. Az érzékenyítés segít az értő figyelem megalapozásában, a megértési folyamatokban, az előítéletek feloldásában, a másik fél által közölt információk újszerű befogadásában. Hatékonyabbá és sikeresebbé teszi a felek asszertivitását és kommunikációját. Elsősorban az előkészítő szakaszban alkalmazzuk, de a mediáció bármelyik fázisában kivitelezhető.

*Facilitatív (segítő) mediáció* – nem beavatkozó, minimalista mediáció. A mediáció gyakran alkalmazott formája. A mediátor segíti a felek megegyezését, annak tartalmára vonatkozóan azonban semmiféle tanácsot nem ad. A segítő (facilitáló) mediátor abból indul ki, hogy a felek képesek együttműködni, és jobban látják, értik saját helyzetüket, mint egy ügyvéd vagy egy mediátor. Erre tekintettel a mediátor szerepe csak abban áll, hogy előmozdítsa a felek közötti kommunikációt annak érdekében, hogy képessé tegye őket a döntésre, a megegyezésre.

*Facilitáció* – tárgyalássegítés, tárgyaláskönnyítés. Konfliktuskezelési módszer (tárgyalási forma), mellyel a konszenzuson alapuló döntések létrejöttét egy kívülálló, tárgyalásvezetésben jártas, a konfliktussal nem érintett, semleges személy (facilitátor) segíti elő. Célja elsősorban a problémamegoldás folyamatának hatékonyabbá tétele. A facilitáció nem annyira strukturált folyamat mint a mediáció, mert a facilitátor jellemzően csoportos döntések, megbeszélések levezetését segíti a döntéshozatal, a problémamegoldó folyamat hatékonyabbá tételével. A probléma megoldását jelentő döntést a csoport hozza. A resztoratív kör- és konferencia modelleknél közreműködő facilitátor („könnyítő”) elsődleges célja, hogy előmozdítsa a felek közötti kommunikációt.

*Facilitátor* – tárgyaláskönnyítő. A latin *facilis* (jelentése „könnyű”) szóból származó kifejezés. A facilitátor feladata, hogy egy csoport munkáját, működését a csoporttagok közötti kommunikáció segítségével előmozdítsa, mederben tartsa a csoportfeladatok és célkitűzések megvalósításának, az adott probléma megoldásának érdekében.

*Fogolydilemma-elmélet* – a fogolydilemma a nem zéró összegű játékok egy fajtája. A lényege, hogy két, súlyos bünténnel gyanúsított fogoly közül vallomást tesz-e az egyik a másik ellen. Akárcsak a többi nem kooperatív játékelméleti problémában, itt is feltételezzük, hogy az egyes játékosok saját nyereségüket tartják szem előtt, tekintet nélkül a másik résztvevő nyereségére. Bár mindkét fogoly jobban járna, ha kooperálnának, és egyikük sem vallana a másik ellen, mégis mindkettejüknek személyes érdekében áll vallani (nyerni), akkor is, ha korábban kooperációt ígértek egymásnak. Ebben áll a fogolydilemma lényege.

*Fókuszáló kérdések* – más elnevezéssel összpontosító kérdés. A mediációs eljárásban alkalmazott kommunikációs technika, melynek alkalmazásával a mediátor a felek válaszlehetőségeit leszűkíti a folyamat aktuális témánál tartása érdekében. Előnye, hogy a folyamat felett nagyobb kontrollt biztosít a mediátornak.

*Forrás: dr. Kardos Ferenc: Gyermekközvetítés – Kapcsolatiügyleti mediáció. Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, Budapest, 2011. 43. o.*

**Folyamatmegszakító kérdések** – a mediációs eljárásban alkalmazott kommunikációs technika, melynek célja a mediációs folyamat előrehaladásának megakasztása, új irányba terelése. A mediátor egy oda nem illő dologra vonatkozó kérdést tesz fel, melyre válaszolva a vitázó felek rákényszerülnek arra, hogy abbahagyják a veszekedést.

*Forrás: dr. Kardos Ferenc: Gyermekközvetítés – Kapcsolatiügyleti mediáció. Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, Budapest, 2011. 44. o.*

**Formális jóvátétel** – normasértő cselekmény áldozatának jogszabályok által meghatározott kártalanítása, amely történhet az állam általi kártalanítás, valamint az elkövető általi jóvátétel formájában. Az állam általi kártalanítás jellemző a modern európai társadalmakra, elsősorban pénzügyi segítségként. Célja, hogy a bűncselekmény által okozott sérelmet kompenzálja. A sérelem fogalma alá tartozik a bűncselekménnyel okozott vagyoni hátrány, valamint a bűncselekmény hatására az áldozatban kialakult lelki sérülés, érzelmi megrázkódtatás, pszichés zavar. Büntetőjogi mediáció esetén az elkövető és az áldozat megálapodása rendelkezik az áldozat kártalanításáról.

**Forrásbővítés** – a konfliktusok keletkezésének egyik oka az, hogy a források/javak korlátozottan állnak rendelkezésre. Bővíthető javak/források azok az anyagi és nem anyagi tényezők, külső jóságok, melyek feltárása és a konfliktuskezelés folyamatába történő beemelése révén a vita megoldása a felek legkisebb veszteségével jár, vagy egyáltalán nem eredményez veszteséget. A forrásbővítés esetén alapvető kérdés, hogy a bővíthető javak rendelkezésre állnak-e, ha rendelkezésre állnak, milyen mennyiségben, és a felek akarják-e azokat a konfliktus megoldása érdekében mobilizálni.

**Gazdasági/üzleti mediáció** – hatékony konfliktuskezelési technika, amelynek alkalmazása gazdálkodó szervezetek között, munkáltató és alkalmazott között, alkalmazottak egymás között kialakult vitáiban jellemző, valamint munkahelyi zaklatás, visszaélés, munkaszervezési konfliktusok, gazdálkodó szervezetek vezetésén belüli személyi problémák, ellentétek, gazdálkodó szervezetek felszámolása, megszüntetése, szerzői jogi viták esetén lehetséges. Előnye, hogy a titoktartás – mint mediációs alapelvek egyike – révén az üzleti jó hírnév nem sérül, mediációs eljárás alatt folyhat a munka, nem kell egy esetleges per idejére felfüggeszteni azt. A felek pénzeszközeit az eljárás nem köti le, a vitába keveredett üzleti partnerek a győztes-győztes kimenetel miatt korábbi szakmai kapcsolatukat megőrizhetik.

**Gyógyító kör** – a helyreállító körök egy típusa. Célja a sértett és az elkövető közötti kapcsolat helyreállítása. (Lásd: *Transzformatív modell, Beszélő Kör.*)

A modell egyik legátfogóbb változata a kanadai ojibwa törzs által kialakított gyógyító kör. Amikor a normasértő cselekmény kiderül, két kört hoznak létre. Az egyik körben egy helyi, ún. kármegállapító csoport a sértett biztonságára ügyelve, szembesíti az elkövetőt cselekményével, felelősségvállalásra és magatartásának megváltoztatására biztatja. A másik úgynevezett gyógyító körben az áldozattal foglalkoznak, megkezdik gyógyítását, fokozatosan bevonva az áldozat családját is. A két kör végül egy ítélező körré alakul át, amelyben az elkövetőnek a közösség elé kell tárnia tettét. Ebben a körben a közösségen kívül már bíró és más bírósági szakember is részt vesz, az ítéletet azonban a közösség hozza meg, a bíró csupán jóváhagyja és írásba foglalja azt. Az ítéletet követően a sértett és az elkövető a kötelező körökben hetente találkozik, ahol a kapcsolat helyreállításán dolgoznak, melyről az elkövető félévente beszámol a közösségnek. A konfliktust az úgynevezett tisztító kör zárja, melynek keretében a közösség megünnepli a sértett és az elkövető kapcsolatának gyógyulását.

**Hatalmi/függőségi konfliktusok (strukturális)** – a konfliktus egyik lehetséges oka, amely eltérő szabályozásból, szervezeti meghatározottságból, egyenlőtlenségekből származhat, például hatalmi viszonyok, földrajzi-környezeti tényezők, egyenlőtlen forráselosztás, térbeli, időbeli különbségek okozta konfliktusok.

**Helyreállító igazságszolgáltatás** – olyan alternatív igazságszolgáltatási módszer, mely elsősorban a szabályszegés vagy a bűncselekmény következtében az egyén, a kapcsolatok és a közösség által elszenvedett károk helyreállítását célozza. Kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a bűncselekmény által érintett személyek és közösségek tagjai közvetlenül is részt vegyenek a káreseményre adott válaszok (szankciók) kidolgozásában. A helyreállító igazságszolgáltatás gyakorlatai a befogadás, tisztelet, kölcsönös megértés, valamint az önkéntes és őszinte párbeszéd alapelvein nyugszanak. (Fő kérdései: 1. Kik sérültek? 2. Melyek a szükségleteik? 3. Ezek kielégítése kinek a kötelessége?)

**Helyreállító szemlélet** – a társadalmi nevelés és magatartásszabályozás egyik szemléletmódja, egyszerre alkalmaz magas kontrollt és támogatást, s bár az elkövető belső értékeit elismeri és támogatja, a helytelen viselkedést elutasítja. A normaszegést elsődlegesen az érintett személyek és közösségek közötti konfliktusként értelmezi, ezért a normaszegésre adott reakciót is az egyént körülvevő közösség feladatának tekintik. Célja a helyreállítás, a normasértő cselekménnyel okozott kár jóvátétele és a normasértő személy közösségbe való visszaemlése, reintegrációja.

**Hipotézistesztlő kérdés** – a mediációs eljárásban alkalmazott kommunikációs technika, melynek célja a konfliktusban álló felek ki nem mondott igényeiről alkotott elképzelések vizsgálata, feltárása, valamint a felek kölcsönös engedményekre való hajlandóságának kontrollálása.

*Forrás: dr. Kardos F.: Gyermekközvetítés – Kapcsolatiügyeleti mediáció. Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, Budapest 2011. 44. o.*

**Időkeret** – a mediációban, illetve a resztoratív technikákban is fontos tényező a rendelkezésre álló időkeret, amelyet mindig tisztázni kell a felekkel. Ez az adott szakasz esetében más-más terjedelmű lehet: néhány perc a megszakítás nélküli időben, fél-egy-másfél óra az előkészítő beszélgetéseknél, két-három óra a mediáció eszmecsere szakaszában stb. A felek megállapodhatnak a mediációs ülések végső időtartamában, de az is lehetséges, hogy addig folytatják az egyeztetéseket, amíg úgy érzik, hogy nem értek el teljes sikert. Az, hogy a felek számára egyenlő időtartam áll rendelkezésre minden egyes szakaszban nem kötelezettséget, hanem lehetőséget jelent. Az időkeretek betartása a mediátor-facilitátor feladata.

**Igazságügyi mediáció** – a Büntetőeljárásról szóló törvény 2007. évben történt módosítása óta büntetőügyekben is alkalmazható a mediáció bizonyos személy elleni (pl. testi sértés), közlekedési (pl. közúti baleset gondatlan okozása) és vagyon elleni (pl. lopás, rongálás, csalás, sikkasztás) bűncselekmények esetén, ha a cselekmény öt évi szabadságvesztésnél nem súlyosabban büntetendő és az elkövető a nyomozás során beismerő vallomást tett. Bizonyos esetekben kizárt a mediáció lehetősége, például ha a bűncselekmény halált okozott. A közvetítői eljárást a törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén mind az elkövető, illetve védője, mind a sértett, illetve ügyvédje önként kezdeményezheti. Az ügy közvetítői eljárásra utalásáról szóló döntést minden esetben az ügyész vagy a bíró hozza meg. A mediátor – a Pártfogó Felügyelői Szolgálat kiképzett mediátor munkatársa, vagy erre a feladatra szerződött ügyvéd-mediátor. A mediáción az ügy sértettje és az elkövető egyszerre vesznek részt. Az ülésre, ha szükségesnek látják, két-két segítőt (rokon, barát) is magukkal hozhatnak a felek. A mediáció során a mediátor segítségével minden félnek lehetősége van elmondani, hogyan érintették a történetek, az elkövető felelősséget vállalhat tettéért, bocsánatot kérhet, és a felek megállapodhatnak a cselekménnyel okozott sérelem jóvátételében. A mediátor a megállapodást a helyszínen írásba foglalja, és azt mindenki aláírja. A megállapodást megküldik az ügyben eljáró ügyésznek vagy bírónak. A mediáció során elhangzottakra – a megállapodásban foglaltak kivételével – titoktartási szabályok vonatkoznak. A mediátor ellenőrzi a megállapodásban foglaltak teljesítését, erről beszámol az ügyésznek vagy a bírónak. A megállapodás sikeres telje-



sítése esetén a büntetőeljárást a cselekmény súlyossága szerint vagy megszüntetik, vagy a bíró a büntetés kiszabásánál korlátlan enyhítést – bármilyen enyhe büntetést – alkalmazhat. Ezek a következmények csak akkor alkalmazhatóak, ha a közvetítői eljárás megállapodással zárul. Ha nem jön létre megállapodás, vagy azt a felek nem teljesítik, a büntetőeljárás a rendes menetében folytatódik tovább.

**Információs eredetű konfliktus** – a konfliktus egyik lehetséges oka. Az információ hiánya vagy többletinformáció vezethet konfliktushoz. Információs eredetű konfliktus alapja lehet továbbá téves információ, eltérő értelmezés és helyzetértékelés is.

**Információszerzési módszerek** – a mediátor a felek által megjelenített információkkal dolgozik a mediációs eljárásban. Ezért alapvető, hogy a mediátornak képesnek kell lennie információkat szerezni és áramoltatni a legnehezebb helyzetekben is. Az információszerzés a mediátor legfontosabb eszköze. A hatékony és sikeres mediáció feltétele: megfelelő kérdéstechnikák és kommunikációs eszközök ismerete. A mediációs eljárás szakaszaiban különböző információszerzési technikák alkalmazása javasolt. *(Lásd: Kérdéstechnikák, Értő hallgatás, Közléssorompók feloldása, Megoldásorientált kérdések, EMK)*

**Ingázó (sétáló) mediáció** – mediációs technika, melyet akkor alkalmaznak, ha a konfliktusban álló felek kapcsolata annyira megromlott, hogy nem tudnak vagy nem akarnak egymással közvetlenül tárgyalni, esetleg fizikai agresszió veszélye merül fel. A sétáló mediációban a konfliktusban álló felek a mediációs eljárás egész időszaka alatt nem találkoznak egymással. A mediátor egyéni (külön- vagy kaukusz-ülés) beszélgetésekben tisztázza a felek igényeit. A felek egy időben, ugyanazon helyszínen, de külön szobában tartózkodnak, a mediátor közöttük „sétálva” – innen az elnevezés – közvetíti ajánlataikat. A sétáló mediációban, a direkt (más elnevezéssel személyes) mediációhoz hasonlóan, a felek mellett jogi képviselők, tanácsadók is részt vehetnek. A sétáló mediáció során a mediátor az összes témára rögtön javaslatot kér. Csak a témákkal kapcsolatos ajánlatokat, információkat közvetíti a felek között. A sétáló mediáció lehetőséget ad arra, hogy a mediátor az egyes sétáknál az ajánlatokat áttekintve a másik fél álláspontjához közelebb álló javaslattal kezdjen, értékelje a haladást, és csak ezt követően térjen rá a még megoldásra váró kérdésekre. A mediátor úgy segíti a feleket ajánlataik kidolgozásában, hogy visszajelzést ad arról, milyen fogadtatás várható az adott ajánlatra. Mielőtt a másik félhez átmegy, a mediátor minden esetben összefoglalja, mit érték el addig, milyen ajánlatot visz át, valamint tisztázza, mi az, amit a másik félnek elmondhat, illetve mi az, ami titkos marad. Ha az ajánlattevő fél igényli, a mediátor az igénynek megfelelően módosítja, javítja az aktuális ajánlatot. Amíg a mediátor az egyik félnél tartózkodik, a másik fél telefonon vagy személyesen egyeztetgetheti jogi képviselőjével, tanácsadójával.

**Irányított kérdés** – a mediációs eljárásban alkalmazott kommunikációs technika. Az irányított kérdést a mediátor az eljárásban részt vevő konkrét személynek teszi fel. Egymással versengő, domináns feleknél célszerű alkalmazni. Az irányított kérdés előnye, hogy a folyamat felett nagyobb kontrollt biztosít a mediátornak.

*Forrás: dr. Kardos F.: Gyermekközpontú közvetítés – Kapcsolatügyi mediáció Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, Budapest 2011. 43. o.*

**Ítéző kör** – a helyreállító körök egyik típusa, a büntető igazságszolgáltatás rendszeréhez társult modell. Célja a közösségépítés. A hagyományos kör szertartást használva a közösség minden, az aktuális normasértő cselekmény által érintett tagját – sértett, sértett támogatói, elkövető, elkövető támogatói, döntőbíró, vádló, védőügyvéd, rendőrségi, bírósági dolgozók – bevonja az eljárásba annak érdekében, hogy azok panaszait figyelembe véve konszenzust hozzon létre az ítélezési tervről. Egy nagy kör, vagy egy belső és egy külső kör létrehozásával folytatják le az eljárást. Előfordul, hogy tárgyalóteremben szervezik

meg a körök üléseit. Két kör esetében a belső körben a sértett, az elkövető, családtagjaik vagy támogatóik és az igazságszolgáltatás képviselői vesznek részt, a külső körben különleges szakértelemmel, információval rendelkező szakemberek, a közösség egyéb, érdekelt tagjai vehetnek részt. Az eljárás során az érdekeltek szabadon beszélhetnek a cselekmény megértésének, a tett következményei orvoslásának, a jövőbeni megelőzéshez szükséges lépések megtételének érdekében. Az elkövetők akkor vehetnek részt az eljárásban, ha elismerik bűnösségüket, felelősséget vállalnak, jóvátételi szándékukat kinyilvánítják, konkrét lépések teljesítését vállalják a helyrehozatal érdekében, és az áldozat hozzájárul a jelenlétükhöz.

**Játszmaelmélet** – Eric Berne amerikai pszichiáter, pszichológus, pszichoanalitikus nevéhez fűződik, az általa megalkotott tranzakcióanalízis (TA) kulcsfogalma, a játszma. A kifejezés E. Berne *Emberi játzmák* című könyve alapján került be a szakmai, majd a köznapis szóhasználatba. A könyv szerint a játszma kiegészítő, rejtett tranzakciók (tranzakció = társas érintkezés egysége) sorozata, amely előre látható kimenetel felé halad. Egy tranzakció egy ingerből, valamint egy erre adott válaszból, sztrókból áll. Sztrók lehet bármilyen megnyilvánulás, amivel az egyik ember tudomásul veszi a másik jelenlétét, amivel odafordul a másik felé. A sztrók lehet pozitív (kellemes érzést vált ki), negatív (kellemetlen érzést vált ki), feltétel nélküli (konkrét megnyilvánulás nélkül a befogadó egész lényére irányul) vagy feltételhez kötött (befogadó konkrét megnyilvánulására vagy valamely tulajdonságára irányul). A TA legalapvetőbb tétele, hogy minden emberben több úgynevezett énállapot lakozik. A három fő énállapot: Szülői, Felnőtt, Gyermeki. A berne-i énállapotok az egyén személyes élettörténetének konkrét eseményeit őrzik. Az egyén mindig valamilyen énállapotban van, ez akár pillanatonként változhat. A sztrók mindig egy bizonyos énállapotból indul, és a másik valamely énállapotát szólítja meg. Ha a válaszként adott sztrók megfelel az ingerként adott sztróknak, kiegészítő tranzakcióról beszélünk. Amíg a tranzakciók kiegészítőek, addig a kommunikáció a végtelenségig folytatódik. Ha a válaszként adott sztrók nem a megszólított énállapotból indul ki, és nem a megszólító énállapotot célozza, keresztezett tranzakció jön létre, amikor a kommunikáció megszakad, és mindaddig nem áll helyre, amíg a felek, vagy a felek valamelyike, nem vált énállapotot. A tranzakciónak mindig van egy nyílt/társadalmi és egy rejtett/pszichológiai szintje. A szereplők és a helyzetek változhatnak, a tranzakciók azonban adott forgatókönyvet követnek, ezt a játszmaelmélet előre látható kimenetelnek nevezi. A tranzakció végén a játékosok nyeresége többnyire az énkép vagy világkép megerősítése. Eric Berne később megjelent *Sorskönyv* című művében a játszmaelméletet továbbfejlesztette.

**Jelzés** – a konfliktus első fázisa (*többi fázist lásd a konfliktus fázisai*): ebben a szakaszban hozzák egymás tudomására a felek, hogy egyet nem értés van közöttük. Közvetlen tárgyalás és mediáció lehetséges (fázisok: jelzés-vita-polarizáció-szeparáció-destrukció-kimerülés).

**Jóvátétel** – a resztoratív szemlélet egyik kulcsfogalma: bűncselekmény vagy normásértés következtében keletkezett sérelem helyreállítása az elkövető által, a sértett vagy a közösség részére. Lehet a döntéshozó által előírt (pl. a helyreállító igazságszolgáltatásban) vagy önként vállalt; anyagi vagy szimbolikus jellegű; irányulhat a sértett, vagy a közösség felé. Azzal, hogy a személyek és közösségek tagjai közvetlenül is részt vesznek a káreseményre adott válaszok (szankciók) kidolgozásában, a konfliktusmegoldás során kielégülhetnek az érintett áldozatok, elkövetők és a hozzájuk tartozó közösségek mind anyagi érdekei, mind érzelmi szükségletei.

**Jövőorientáltság** – a mediáció egyik alapelve és jellemzője: az egyeztetés során a felek nem a múltban történtek megértésére és feldolgozására koncentrálnak, hanem olyan, mindkettejük számára megfelelő megoldásokat keresnek, amelyet a jövőben képesek lesznek megvalósítani, és amelyek csökkentik vagy megszüntetik a köztük lévő konfliktust.

**Kapcsolatfelvétel** – a mediáció vagy resztoratív konferencia kezdeti szakasza, amikor a mediátor vagy a facilitátor megkeresi az egyeztetésben résztvevő feleket, tájékoztatja őket az eljárás mibenlétéről, menetéről, alapelveiről, kereteiről, illetve tisztázza, hogy a felek hajlandóak-e részt venni az adott vitarendezési eljárásban. A felek beleegyezése esetén személyes találkozási időpontot egyeztetnek.

**Kapcsolati konfliktus** – a konfliktusok Moore szerint különböző eredetűek lehetnek: a szerző kapcsolati, strukturális, információs, érték- és érdekalapú konfliktusokat különböztet meg. A kapcsolati konfliktusok mögött erős, negatív érzelmek, repetitív negatív viselkedés, téves észlelések, sztereotípiák vagy éppen kommunikációs zavarok állnak. Ilyenkor a következő mediációs beavatkozási lehetőségek javallottak: az érzelmek kifejezésének bátorítása és kezelése, a kommunikáció javítása, az észlelések tisztázása, illetve a problémamegoldó attitűdök erősítése.

**Kaukusz-ülés** – a mediációnak az a szakasza, amikor a mediátor külön megbeszélést folytat a felekkel. Ha a mediátor nem tart előkészítő ülést, akkor a felek együttes megjelenésekor a közös megbeszélést követően alkalmazza, de használható természetesen akkor is, ha volt előkészítő ülés. Funkciója, hogy a felek csak a mediátor társaságában és aktív közreműködésével átgondolhassák a viszonyukat az esethez. Semmiképpen nem terápiás alkalom, de a konfliktusmegoldás pszichológiai eszközei használhatók. A mediátor ilyenkor ráhangolódik a kliens gondolatvilágára, énképére, ezzel bizalmi kapcsolatot épít, de képes arra is, hogy kívülről tekintsen az adott álláspontra és észrevételeit visszatükrözze. Érdemes előrevetíteni és bevezetni az „elég jó” elvét, végigbeszélni és ezáltal kevésbé fenyegetővé tenni a konfliktust érintő félelmeket, tesztelni az elvárások realitását, megkeresni azokat a rejtett érdekeket, melyek a feleket mozgatják. Óvatosan meg lehet kísérelni a felek merev álláspontjainak megkérdőjelezését. A kaukusz-ülésben fontos tisztázni a titoktartás kérdését, mi az, ami visszavihető.

**Kérdésbe ágyazott ajánlás** – mediációs kérdéstechnika. Mivel a mediátor alapvetően a megegyezés kereteiért felelős, a tartalmáért nem, nagyon ritkán adhat megoldási javaslatokat a feleknek. Azonban, ha az adott helyzetben, abból, amit a felek addig elmondtak, a mediátor számára körvonalazódik egy továbblépési lehetőség, ami tulajdonképpen a levegőben lóg, de még nem mondták ki, ezt kérdésbe ágyazott ajánlással kifejezheti. Pl.: „annak alapján, ami ma itt elhangzott, gondoltak-e arra, hogy...”, „el tudnának-e fogadni egy olyan verziót, hogy...”

*Forrás: dr. Kardos F.: Gyermekközvetítő közvetítés – Kapcsolatügyi mediáció. Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, Budapest, 2011. 43. o.*

**Kimerülés a konfliktusban** – a konfliktus hatodik fázisa (*Lásd: a konfliktus fázisai*): ebben a szakaszban a felek már kifáradtak, csökken a destruktív tendencia, ekkor már ismét lehet próbálkozni a megoldással, javasolható a felek számára a mediáció. (Fázisok: jelzés-vita-polarizáció-szeparáció-destrukció-kimerülés.)

**Kisebbségi mediáció** – a mediáció olyan formája, amely a kisebbségekkel kapcsolatos konfliktusokban közvetít.

**Kompetens mediátor** – a mediátor szerepe a mediáció során nagyon sokat és sokszor változik, ennek megfelelően komplex készségekre, rugalmasságra van szüksége. A legfontosabb kompetenciák: empátia, jó összegző készség, kapcsolatteremtő készség, határozottság, segítőkészség, problémamegoldó készség, konfliktuskezelő készség, jó előadókészség, a mediációs folyamat vezetésének készsége, türelem. A készségek megfelelő alkalmazása segít a mediátornak abban, hogy fokozatosan és ösztönösen egyre nagyobb tapintattal avatkozzon be a folyamatba, és ott, ahol az szükséges. Így felépítheti a biza-

lomteljes kapcsolatot mind a szemben álló felek, mind pedig a felek és saját személye között. A mediátornak tehát úgy kell elsajátítania a készségeket, hogy azok teljesen beolvadjanak viselkedési rendszerébe, hogy hiteles legyen. Ettől kerül abba a helyzetbe, hogy ezeket a készségeket természetes közegében, mesterkéletlen és laza modorban, őszinte, spontán módon alkalmazza. Ezzel segíti a feleket leginkább ahhoz, hogy megértsék saját magukat, vitájukat és interakcióikat.

**Kompromisszum** – adott vitában a felek az eredeti céljaikból vagy kívánságaikból engedve, kommunikáción és a többszörösen megváltoztatott feltételek kölcsönös elfogadásán keresztül alakítják ki a meg egyezést. A mediátor célja inkább a konszenzus, a felek érdekeinek teljesebb megjelenítése.

**Konferencia** – olyan eljárás, amelyben emberek egy csoportja összeül, hogy megbeszélje azokat a kérdéseket, amelyekben egy korábban velük történt esemény kapcsán érintettek.

**Konferencia modell** – a konferencia modell eseménycentrikus, az okozott sérelem helyreállítására koncentrál. A konferencia megtartásának feltétele, hogy az elkövetők előzetesen beismerjék tettüket. Két fő típusa: a családi csoport és a közösségi csoport konferencia.

**Konfliktus fázisai** – a konfliktus az egyet nem értés első jelétől a konfliktusban résztvevők teljes kimerüléséig több, különböző feszültségintenzitású szakaszon mehet át. Ezek: jelzés-vita-polarizáció-sze paráció-destrukció-kimerülés. A feszültség szintje mutatja, hogy milyen eszközökkel lehet a konfliktust az adott fázisban kezelni. A jelzés és vita szakaszában közvetlen tárgyalás, a jelzés-vita-polarizáció szakaszban facilitáció, a jelzés-vita-polarizáció-sze paráció szakaszban, illetve a kimerülés fázisában mediáció lehetséges.

**Konfliktuskezelési stílus** – a személy konfliktuskezelő stílusa is meghatározó az adott konfliktus kimeretelének szempontjából, részben személyiségjellemző, részben fejleszthető készségek összessége. A ~ meghatározásának két dimenziója: az egyén saját érdekeihez (önérvényesítés) és a másik fél érdekeihez való viszonya (együttműködés). Eszerint ötféle stílus különböztethető meg: a *versengő* a másik érdekeit figyelmen kívül hagyva csak a saját érdekeit tartja fontosnak, hatalomorientált, nem együttműködő viselkedés jellemzi. Az *alkalmazkodó* éppen ellenkezőleg, saját érdekeit teljes mértékben feladja, a másik féllel való kapcsolat fontosabb számára, mint a győzelem. Akire leginkább a *problémamegoldó stílus* jellemző, az igyekszik a másik felet bevonni, a cél mindkettejük igényeinek teljesülése, a nyertes-nyertes pozíció. A kompromisszumkereső valamennyit ad és kap is, igényei csak részben teljesülnek. Az *elkerülő* nem érzékeli, illetve ignorálja a konfliktust.

**Konfliktusmegoldó stratégiák – győztes/vesztes stratégia** – a konfliktusban álló felek a szándékok, elképzelések olykor erőszakos megvalósítására törekuszenek. A konfliktust harcként értelmezik, győzelemre, a másik legyőzésére törekednek. A konfliktus során a saját érdekérvényesítést akadályoztatva, a gyakran feltámadó harag következtében a résztvevők ellenségekké válnak. Hátránya, hogy mindig van vesztes, aszimmetrikus kapcsolatokban rendszerint mindig a kisebb hatalommal rendelkező lesz az, a feszültség fennmarad. *Alkalmazkodó* konfliktusmegoldási stratégia: az egyén félelemből, kényszerből vagy megfontolt döntés után lemond saját érdekeinek, vágyainak érvényesítéséről a partner javára. *Elkerülő* konfliktusmegoldási stratégia: alkalmazója a helyzet elemzése, a viszony minősítése alapján, valamint a győzelmi esélyek mérlegelése alapján használja, leginkább akkor, amikor bizonytalanok a helyzet megítélésében, esetleg hatékony eszköz hiányában a helyzet spontán oldódásában bízva későbbre halasztják a megoldást. *Kompromisszumkereső* konfliktusmegoldási stratégia: a felek olyan közösen elfogadható megoldás keresnek, amely mindkét fél számára kielégítő. Egyenrangú fe-

lek között gyakori megoldásmód, időt és lehetőséget ad jobb megoldások keresésére, nem rombolja a kapcsolatot. A kompromisszum gyakran csak törékeny és rövid ideig tartó egyensúlyi állapotot eredményez, az erőviszonyok változásával az erősebb fél a másik legyőzésére törekszik. *Problémamegoldó* – győztes/győztes – stratégia: a résztvevők a probléma olyan megoldására törekednek, amelyben mindkét fél érdekei, szükségletei, meggyőződései érvényesülnek. Kölsönösen elfogadják a másik fél önérvényesítését, vállalják az önalávetést, készek együttműködni, empatikusan viselkedni a legjobb megoldási alternatívák megtalálása érdekében.

*Konfliktuspedagógia* – a konfliktus fogalmának pedagógiai szempontból történő értelmezésével; a pedagógiai tevékenység során előforduló konfliktusok feltárásával, elemzésével; a konfliktusoknak a tanulók szocializációjában és perszonalizációjában (személyiségfejlődési folyamatában), a tanulócsoporthoz tartozók alakulásában, a pedagógiai tevékenységben játszott szerepével; kezelésük, megoldásuk lehetőségeivel, módszereivel; a konfliktuskezelés tanításának, tanulásának lehetőségeivel foglalkozik. A konfliktuspedagógia elmélete szerint a konfliktus kreatív megoldásának lehetséges menete: – a probléma tudatosítása, tisztázása, szükség esetén az okok feltárása; – a konfliktuspartnerek, ha szükséges más, közvetlenül érintettek szempontjainak feltárása; – szempontváltás; – megoldási lehetőségek összegyűjtése; – a lehetséges következmények mérlegelését követően a megfelelő megoldási mód kiválasztása, alkalmazása; – meghatározott idő elteltével a hatékonyság felülvizsgálata. Ez a konfliktusmegoldási mód nem alkalmazható értékkonfliktusok esetén.

*Konstruktív konfliktus* – a konfliktus nem szükségszerűen romboló hatású, fejlesztheti a problémamegoldó tevékenység minőségét, tisztázhatja a kérdéseket, feszültséget enyhíthet, a konfliktus szereplői ötleteiket, véleményüket kreatívan juttathatják kifejezésre.

*Konszenzus* – latin eredetű szó, jelentése egyetértés, egyöntetű vélemény. Az adott vitában álló felek vagy csoporttagok maguk szabják meg a megegyezés feltételeit. Mediáció során a felek – a kompromisszummal ellentétben – nem mondanak le az érdekeikről, hanem a kapcsolatot szem előtt tartva maguk alakítják az egyezés természetét, az így létrejött döntésben egyetértenek, magukénak érzik azt.

*Kortárs mediáció* – a kortárs csoport erre kiképzett tagja segít abban, hogy a konfliktusban álló felek közösen keressenek megoldást konfliktusuk rendezése érdekében. Helyszíne általában az iskola.

*Kölsönös engedmény technikája* – mediációban alkalmazott kommunikációs technika, akkor használható, ha az egyik fél tett egy ajánlatot, és érezhető, hogy a másik fél is megérett arra érzelmileg, hogy „adjon” valamit cserébe, de nem képes még önmagától felajánlani. Például „Ha Laci vállalja, hogy hetente kitakarítja a szobáját, Ön elképzelhetőnek tartja, hogy elengedje a fiát minden második szombaton a barátaival?”

*Kölsönössé tétel* – mediációban alkalmazott kommunikációs technika, akkor használható, ha a mediátor észreveszi és „kihangosítja”, amit a felek nem hallanak meg, vagyis, hogy ugyanarról beszélnek, vagy ha az egyik fél erőfölénybe próbál kerülni. Például „Mari az imént elmondta, hogy szívesen segít az angoltanulásban, Zsuzsi pedig szeretne több időt tölteni a barátnőjével, akkor ez összeköthető lehetne-e úgy, hogy a több együtt töltött időben esetleg együtt tanulnátok?”, „Ezek szerint mindketten fontosnak tartják a barátságot...”

*Körkérdés* – a kérdés minden jelenlévőnek szól. Használható, ha a felek közötti feszültség szintje már nem magas, képesek egymás véleményét meghallani, a kialakult problémát már úgy értelmezik, hogy

azt kettejük együttműködésével kell megoldani, illetve ha a mediátor láthatóvá kívánja tenni a közös felelősséget, hangsúlyozni az együttgondolkodást. Például „Kinek mit kell másképpen tennie azért, hogy egy hasonló helyzet megelőzhető legyen?” „Mit gondolnak, kit érint még ez a megoldás?”

**Közléssorompók** – a konfliktus oka gyakran az, hogy megakad a kommunikáció. Ha a másik fél meg nem értése mögött, rejtetten el nem fogadás van, a közlés fogadója akkor használja a közléssorompókat. Ilyenek például: utasítás, fenyegetés, moralizálás, tanácsadás, ítélkezés, kioktatás, megszegényítés, elemzés, biztatás, faggatózás, tréfálgózás. A konfliktuskezelés során ezeket célszerű átfordítani, semleges, illetve pozitív tartalmúvá tenni a felek közötti tényleges megértés elősegítése érdekében.

**Közösségi csoportkonferencia (Real Justice)** – resztoratív (helyreállító) technika, melyet egy ausztrál törzs közösségi rendfenntartó módszeréből emeltek át az alternatív vitarendezés technikái közé. A konferenciamodellek egy fajtája. Lényege, hogy az adott normasértés elkövetője vagy elkövetői szembeüljenek tettükkel, megbánják és aktívan jóvátegyék azt, így visszaülleszkedjenek az adott közösségbe, valamint a sértettek érzelmi szükségletei is kielégüljenek. Iskolai fegyelmi vétségek esetén is használható. Résztvevői: sértett(ek), sértett(ek) támogatói, elkövető(k), elkövető(k) támogatói, facilitátor, esetleg egyéb érintettek. A facilitátor előkészítő beszélgetéseken veszi fel a kapcsolatot a résztvevőkkel, szerzi meg a beleegyezésüket, magyarázza el az eljárás lényegét, időpontot egyeztet. A konferencián a szereplők körben ülnek, a sértettek és támogatóik a facilitátoról balra, az elkövetők és támogatóik jobbra. A konferenciát forgatókönyv szerint vezetik: a facilitátor meghatározott sorrendben mutat be mindenkint, majd a forgatókönyv szerinti kérdéseket teszi fel a résztvevőknek. A folyamat során a sértettek kifejezhetik érzelmeiket, gondolataikat, igényeiket. Ha az elkövetők ezt képesek fogadni, megalapozódik a jóvátétel megállapodás kidolgozásának emocionális alapja, majd sor kerülhet a tényleges kidolgozásra. Az egyeztetés során az elkövetők aktívan dolgozhatnak a sérelem helyreállításán, saját önképük javul, a sértettek elégtételt kaphatnak fájdalmuk és haragjuk artikulálása és elfogadása által. A jóvátételt tartalmazó megállapodást írásba foglalják, ezután a facilitátor a résztvevőket egy rövid, kötetlen, feloldó hatású beszélgetésre hívja egy másik helyiségbe, ahol étel és ital is rendelkezésükre áll – a közösségből kivált személyek újraintegrálódtak, a megromlott kapcsolatok újraépülnek.

**Közvetítői (mediációs) törvény** – a polgári jogi jellegű jogvitákra vonatkozó közvetítői tevékenységet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény szabályozza. A törvény értelmében a közvetítést bárki – természetes személy és szervezet – igénybe veheti, ha polgári jogi jogvitáját bírósági per mellőzésével kívánja rendezni. Közvetítői tevékenységet az végezhet, aki a közvetítői névjegyzékben szerepel. A törvény szabályozza a névjegyzékbe való felvétel feltételeit. A közvetítői működés ellenőrzését közvetlenül a minisztérium látja el. A törvény részletesen szabályozza a közvetítői eljárás menetét, meghatározza főbb elveit. A létrejött megállapodás nem érinti a feleknek azt a jogát, hogy a vitás ügyükben később bírósághoz forduljanak. A törvény még rendelkezik az iratmegőrzés és másolatkiadás szabályairól is.

**Krízis** – görög eredetű kifejezés, jelentése fordulat, válság. Egy olyan lélektanilag kritikus helyzet, mely a személyen kívüli okokból ered, az érintett személy számára döntési kötelezettséggel, változással jár, számára el nem kerülhető, ahol új eszközöket, megoldási (coping) stratégiákat kell bevetni. A krízis nem feltétlenül negatív hatású, a személy aktív megoldási munkája közben javulhat énképe, önereje.

**Különtárgyalás** – az egymással szemben, egy térben lévő felek időszakos kivonása a közös helyzetből (pl. a felek megegyezését veszélyeztető magatartása esetén), hogy aztán a különtárgyalás eredményét újra felhasználhassák az egyeztetési folyamatban. Visszatérés után célszerű az utolsó témához visszafókuszáló kérdéssel kezdeni. (Bővebben lásd: a kaukusz-ülés.)

**Lappangó konfliktus** – olyan feszült helyzet, mely magában hordozza egy lehetséges konfliktus kitörését.

**Látszatkonfliktus** – csak a felszínen zajló, félreértésen, esetleg az aktuális érzelmi állapotból fakadó indulatosságon alapuló összetűzés, mely hamar, nyom nélkül elmúlik, hatása rövid ideig érzékelhető. Nincs szükség konfliktusmegoldó módszerre.

**Magatartási szabályok a mediációban** – a magatartási szabályok elsősorban a mediációs ülés rendezett formában való lezajlását segítik elő. Ezek rögzítésére a mediációs ülés elején, a bevezető szakaszban kerül sor. A felek beleegyezésével egyfajta „megállapodás” jön létre, amelyre szükség esetén, a folyamat során hivatkozni lehet. Alapszabályok: mobiltelefon kikapcsolása, sértő kifejezések mellőzése, egymás meghallgatása.

**Mediáció** – jelentése: középben állni, egyeztetni, közbenjárni, közvetíteni, békéltetni. A közvetítés (mediáció) olyan alternatív konfliktuskezelő módszer, ahol a felek egy szakképzett, semleges harmadik személy, a mediátor közreműködésével kísérlik meg konfliktusukat rendezni. A mediációs eljárás során a közvetítő (mediátor) sajátos kommunikációs módszerek és eljárási elvek alkalmazásával segíti a vitában álló feleket abban, hogy a kialakult konfliktusra együtt találjanak kölcsönösen elfogadható megoldást, és ezt megállapodásban rögzítsék, elkerülve így a peres eljárást. A mediátor katalizátor funkciót tölt be az eljárás során. Az eljárási szabályok betartatásával, egy-egy kérdéssel vagy egy új szempont említésével újabb megoldási módokra teheti nyitottá a feleket.

**Mediáció alkalmazási területei** – a mediáció felhasználási területe olyan sokrétű, mint az együttélés egy közösségben: családi mediáció (válási, gyermekelhelyezési, kapcsolattartási), gazdasági mediáció (üzleti, fogyasztóvédelmi), munkaügyi mediáció, büntetőjogi mediáció (kárjótétel), egészségügyi mediáció, oktatásügyi mediáció, környezetvédelmi mediáció, önkormányzati mediáció.

**Mediáció bevezető szakasza** – az alap mediációs eljárás első olyan szakasza, ahol egyszerre vannak jelen a résztvevő felek. Célja, hogy biztonságos közeget nyújtson a résztvevő feleknek, a bevezető mindenki számára megfelelő információkat adjon, lehetőséget kapjanak a felek a folyamattal kapcsolatos kérdéseik feltevésére, tisztázzák az alapvető szabályokat és kereteket.

**Mediáció célja** – a mediációnak mint alternatív vitarendezési módnak alapvető célja a viták békés, konstruktív megoldása, valamint a hosszadalmas bírósági eljárások elkerülése. A mediáció célja, hogy a felek felismerjék a közös érdekeket, újra képesek legyenek az egymással történő kommunikációra, és közösen törekedjenek a megegyezésre, melynek érdekében kölcsönösen elfogadható javaslatokat tesznek.

**Mediáció lezárása** – a mediációs ülések a következő módokon fejeződhetnek be, amelyekhez különböző teendők kapcsolódnak: megállapodás létrejötté esetén az elért eredmények összegzése megállapodás elkészítése, aláírása. Ha további ülés szükséges: elért eredmények összegzése, két ülés közötti feladatok meghatározása, a következő ülés időpontjának rögzítése. Ha nem jött létre megállapodás: a megrett út elismerése, a fennmaradó feladatok összegzése.

**Mediáció szakaszai** – kapcsolatfelvétel, előkészítés, megegyezés a keretekben. Bevezető szakasz. Megszakítás nélküli idő. Eszmecsere. A megállapodás kidolgozása. A megállapodás elkészítése, leírása. A mediáció lezárása.

*Mediáció színterei – (Lásd: a mediáció alkalmazási területei)*

**Mediáció záró szakasza** – a mediációs eljárás utolsó szakasza, amely az eljárás befejeződésétől függően (lásd: 5. pont) zajlik. Minden esetben nagy szükség van rá, mivel oldja a felekben felgyülemlett érzelmet, melyek lehetnek pozitívak vagy negatívak, a befejezés módja szerint.

**Mediációs megállapodás** – minden esetben a mediátor írja meg, amelyben a felek által meghatározott pontoknak és a megbeszélte vállalásoknak kell szerepelniük. A megállapodás elkészítése előtt hasznos a mediátor számára a megállapodás tartalmának összefoglalása és pontosítása. Figyeljünk, hogy a felek vállalásai egyforma arányban jelenjenek meg benne, ne legyen egyoldalú a megállapodás.

Feltétlenül hagyjunk magunknak időt a megírásra, igyekezzünk a résztvevők saját szavait, kifejezéseit használni, ezzel segítjük a megállapodás megértését, sajátjukat való elfogadását. A felek és a mediátor által történő aláírás előtt adjunk időt az átoltásra, megértésre, javítási lehetőségre.

**Mediációs nyilatkozat** – a mediációs folyamat megkezdése előtt a felek írásban nyilatkoznak azon szándékukról, hogy részt kívánnak venni a mediációs eljárásban, és ezzel a felek közös megegyezés alapján írásban kezdeményezik a közvetítő felkérését.

**Megoldásorientált segítő beszélgetés** – a mediátor legfontosabb eszköze a kommunikáció, ennek során a legfontosabb szerepe, hogy segítse a feleket az érdekeik és szükségleteik feltárásában, mindkettőjük motivációjának megértésében. A megoldássegítő beszélgetés során minden olyan eszközt alkalmazni kell, amely hozzájárul a felek problémájának feltárásához, a megoldáshoz segítséghez. Aból a szemléletből indul ki, hogy az ember önmaga legjobb ismerője és képes saját problémái megoldására. A segítő feladata az, hogy a személy önmagához való viszonya vagy a belső lelki folyamatai átdolgozásra kerüljenek és a problémáját saját maga képes legyen hatékonyan megoldani.

**Megszakítás nélküli idő** – a megszakítás nélküli időben a mediátor feladata, hogy a felek számára lehetőséget adjon álláspontjuk ismertetésére anélkül, hogy bárki, aki a mediációban részt vesz, félbeszakítaná a beszélőt. A másik fél ilyenkor hallgat, papírt és tollat biztosítunk számára gondolatai leírására. A mediátor a felek számára egyforma időt kell, hogy biztosítson, ezzel is lehetőséget adva számukra, hogy elmondhassák gondolataikat. Ebben a szakaszban a résztvevők még a mediátorhoz beszélnek, neki intézik mondanivalójukat, kérdéseiket. Célja, hogy mindenki megismerhesse a másik álláspontját, és a mediátor azokat összefoglalva meghatározhassa a megtárgyalandó témákat.

**Moderálás** – a moderátor által végzett tevékenység, amely hozzájárul ahhoz, hogy egy beszélgetés vagy vita a megfelelő mederben haladjon a feladat megoldása felé.

**Moderátor** – az a személy, aki felszólításaival, kéréseivel, útmutatásaival irányítja és mederben tartja valamely csoport tanácskozását, főleg vitáját. Nem fölérendelt parancsoló, hanem a csoport tagjaival egyenrangú, tekintéllyel rendelkező személy, aki ügyel arra, hogy a vita, beszélgetés ne térjen el az eredeti témától. Ő nyitja meg a programot, és zárszót mond. Szerepe lehet a társadalmi, politikai életben, a pedagógiai gyakorlatban, a felnőttoktatási módszerek nagy részét a moderátor közreműködésére épülnek.

**Mozaikcsalád** – az a család, amelyben legalább az egyik felnőttnek van egy (vagy több) gyermeke egy korábbi párkapcsolatból. A mozaikcsalád tehát két felnőtt és egy vagy több gyermek együttéléséből áll össze – ez a családforma az alábbiakban tér el a hagyományostól: – Nincs minden családtag



között vérségi kapcsolat. – A házaspár és a szülőpár (legalább a gyerekek egy részénél) nem azonos. – A szülő-gyerek kapcsolat megelőzi a párkapcsolatot, s a családnak viszonylag fiatal a közös története. – Kevésbé egyértelmű a családtagok számára, hogy ki tartozik a családba (pl. a férj számára a saját, ex-feleségénél élő gyermeke is családtag, míg a feleség számára nem). – A családtagok egy része a korábbi kapcsolat megromlása miatt már átesett egy családi krízisen (pl. váláson).

**Munkaügyi mediáció** – munkaügyi viták során használt, a megszokott jogi eljárástól eltérő vitarendezési mód. Munkaügyi viták esetén, ha már nincs esély a megegyezésre, több konfliktuskezelő módszert lehet bevetni, ezek közé tartozik a mediáció. Mielőtt az ügy munkaügyi bíróságra kerülne, érdemes egy közvetítőt fogadni, aki segít harc nélkül elérni a megállapodást jóval kevesebb költséggel és idő alatt.

**Nem irányított kérdések** – a mediáció során a mediátor feladata, hogy a folyamatot kézben tartsa. Ennek egyik legfontosabb eszköze a kommunikáció. A használatos technikák közül a kérdezés technikája, a feltett kérdések azok, amelyek nagy hatással vannak a folyamatra. A mediátornak itt nagy felelőssége van. A nem irányított kérdések veszélyesek lehetnek, mert a folyamatot olyan irányba vihetik, amely nem kedvez a mediációs folyamatnak, és olyan – újabb – konfliktusokat okozhatnak, amelyek nehezítik a felek konstruktív együttműködését, szétcúsúszhat tőle a folyamat.

**Normaszegés** – az emberek társadalmi együttélése azért lehetséges, mert nagy többségük alkalmazkodik az adott társadalomban elfogadott normákhoz, viselkedési szabályokhoz. Ugyanakkor minden társadalomban előfordul, hogy egyes tagjai ezeket a normákat megszegik. A normaszegést nevezik devianciának, a normaszegő viselkedést pedig deviáns viselkedésnek. Nem teljesen egyértelmű, hogy mit tekintünk egy társadalomban deviáns viselkedésnek. Általában azokat a viselkedéseket nevezzük így, amelyek eltérnek az adott társadalomban elfogadott normáktól. Ilyenek például a bűnözés, öngyilkosság, alkoholizmus, kábítószer-fogyasztás és a lelki betegségek.

**Nyertes-vesztes tárgyalás** – konfliktusokban más és más módon viselkedünk. Amikor ilyen helyzet alakul ki, mindig egyéni, illetve helyzetfüggő módon viselkedünk. A konfliktusmegoldó viselkedés egyik kategóriája a nyertes-vesztes helyzet, amely egyértelműen jellemző az ugyanilyen tárgyalásokra is. Ilyenkor az egyik fél a saját érdekeit maximálisan igyekszik kielégíteni és nem hajlandó elfogadni a másik érdekeit, szükségleteit. Nem együttműködő magatartásmód, inkább a hatalom megszerzésére irányul. A nyertes minden eszközt felhasznál célja elérése érdekében. Nem mediálható helyzet, mivel az egyik fél nem hajlandó az együttműködésre, csak a saját érdekeit, szükségleteit veszi figyelembe.

**Nyílt konfliktusok** – a konfliktus (a latin *confligo* „összevet, – fegyveresen – összeccsap, megütözik, perlekedik”) egyének vagy társadalmi csoportok közötti olyan ütközés, amely mögött különböző igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg. Harcra, összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza valamelyikük igényeinek érvényesítését, vagy az értékrendjük különböző. A nyílt konfliktusok nagy része szóbeli közlés eredményeként válik nyílttá. Veszekedések, viták folynak, amelyek tárgya lehet valamely tett megtétele feletti döntés, de heves viták folyhatnak korábbi cselekedetek, események vagy az adott helyzet értelmezése felett is. Ezek során a szóbeli közlés tudatosítja a másik félben a vele ellentétes nézetet, álláspontot. A szóbeli közlés viszont a kommunikációnak csak egy fajtája. Ellenvélemény, ellenérzés kifejezhető nézéssel, mozdulatokkal, közömbös tartalmú szöveg elmondásakor használt hangsúllyal vagy bizonyos szituációkban teljes passzivitással is. Az egyik fél ilyen típusú közlésére reflektálhat a másik fél szavakkal, sőt tettelegességgel is, de választhatja ő is a metakommunikációt.

*Nyitott kérdések* – minden esetben kérdőszóval kezdődő, a válaszadót kifejtendő válaszra ösztönző kérdés típusok. A mediációban való használatuk sokszor előnyös (előkészítő beszélgetésben, különtárgyalásban), mert a válaszok sok információt tartalmaznak, a felek saját gondolatait, véleményét tükrözi. Segít a konfliktusok megoldásában, annak meglátásában. Ez a kérdésfajta hozzájárulhat a valós érdekek feltárásához. A mediációs eljárásban a nyitott kérdések több típusát is alkalmazzuk: információs kérdések, motivációs kérdések, körkérdés, reflexív kérdések, BATNA/WATNA. Vannak olyan helyzetek, amikor használata nem javasolt, pl. kiélezett konfliktusban, a mediáció kezdeti szakaszában, mert fokozza a konfliktust.

*Oktatásügyi mediáció* – az oktatási intézményekben megjelenő konfliktusok megoldására használt alternatív vitarendezési mód, amely figyelembe veszi a felek speciális igényeit.

*Önkéntesség* – az önkéntesség (más néven voluntarizmus) azt jelenti, hogy külső nyomás nélkül, saját belső indíttatásból vállalunk valamit. A kifejezés a latin voluntariusból származik, ami hajlandót jelent. Nagyon fontos eleme az önkéntességnek tehát a tudatosság, a választás, azaz tudatosan melléállunk valamilyen számunkra is fontos ügynek, pl. a konfliktusaink megoldásához. A mediációs eljárásban való részvétel alapfeltétele.

*Önkormányzati mediáció* – a mediáció egy sajátos fajtája, amelybe beletartozik a szervezeti mediáció és az egyéni mediáció is. Előfordul, hogy nem csak cégek, hanem nagyobb szervezetek, intézmények, társasházak, önkormányzatok kerülnek konfliktusba egy másik szervezettel vagy magánszeméllyel, és szeretnék, ha a megoldást nem egy hosszadalmas és bürokratikus rendszerben hoznák meg, hanem az érdekelt felek bevonásával, közösen alakítanának ki rugalmasabb keretek között egy mindenki számára jó megoldást. Ebben tudunk segíteni szervezeti (szervezetközi) mediációs szolgáltatásunkkal.

*Összefoglalás* – a mediáció során használt egyik kommunikációs technika az összegzés. Ennek során a mediátor összefoglalja a hallottakat, mintegy jelezve, hogy hol tart a mediációs folyamat. Ügyelni kell, hogy az összegzés során ismerjük fel és erősítsük meg az érzelmeket, foglaljuk össze a kulcsproblémákat, teremtsünk egyensúlyt a felek között, semleges hangnemet alkalmazzunk.

*Panelek* – kommunikációnk során verbális és nem verbális elemeket használunk, ezeket együtt paneleknek hívjuk. A személyközi kommunikációban a panelek több funkciót töltenek be. Kifejezik a tiszta információt (esetleg kérdést), a beszélők egymáshoz való viszonyát, a kommunikációs szituációt, a kommunikáló szándékát. Ezekkel igyekszünk biztonságban érezni magunkat, megfelelni a mások és a magunk által állított elvárásoknak. A kommunikációs panelek használata nemcsak a megjegyezhetőség szempontjából hasznos, hanem a begyakorolt panelek megkönnyítik a megnyilatkozók dolgát is, mert a társas nyomás hatása alatt általában jobban teljesítenek a begyakorolt feladatokban. A mediációs tárgyalás folyamán egyrészt a mediátor kerülje ezeket, másrészt próbálja hozzásegíteni a felek ahhoz, hogy ne a megszokott sémákban gondolkodjanak, hanem próbálják meg a saját szükségleteiket, érzelmeiket, érdekeiket megfogalmazni.

*Páros mediáció* – során két mediátor közösen vezeti a mediációs ülést. Leginkább akkor alkalmazzuk, amikor sok témára kiterjedő a mediáció; ha több résztvevős az eset; ha erős érzelmek várhatók. Előnyei: növeli a hatékonyságot, sokkal intenzívebb a mediátorok figyelme, több szempontból látjuk az esetet, a felelősség és a munka megoszlik. Hátrányai: időigényesebb, a mediátorok eltérő személyiségéből adódó problémák jelentkehetnek.

**Pártatlanság** – a mediátor azon tulajdonságai közé tartozik, amely elengedhetetlen a mediáció lebonyolításához. A mediátori tevékenység egyik legfőbb készsége. A résztvevők iránti egyforma elkötelezettséget, a megoldásorientáltság kimutatását jelenti a felek irányába.

**PAT** – a pozicionális alapú tárgyalás legfontosabb jellemzői: az alku tárgyat képező javak korlátozottak, a felek e javakon történő osztozkodásban maximalizálni akarják hasznukat, amelynek során érdekeik kizárják egymást. E tárgyalások további sajátossága, hogy a felek közötti jelenlegi, vagy jövőbeli viszony számukra nem bír különösebb jelentőséggel, szemben az azonnal elérhető haszonnal. A felek ellenfélnek tekintik egymást, s az egyik fél nyeresége éppen megegyezik a másik fél veszteségével (az ilyen helyzetet a játékelméletben zéró összegű játszmának nevezik). A vita során az offenzív lépések dominálnak.

**Pontosítás** – olyan kommunikációs technika, amelynek alkalmazása elengedhetetlen az alternatív vitarendezésben. Ezzel a technikával részletekre tudunk kitérni, konkretizálni tudjuk a történeteket, a körülményeket, az érzelmeket stb. Segítségével megfelelő, mindenki számára hasonló módon láttatjuk a helyzetet, a résztvevők mindegyike a megfelelő információval rendelkezik a probléma megoldásához, a konfliktus kezeléséhez, a megfelelő megoldás kidolgozásához, a megegyezés leírásához és elfogadásához.

**Pozitívba fordítás** – a mediáció során elhangzott vádak és sértések mögött meghúzódó érdekeket meghallva, a mediátor semleges mondatokká fogalmazza át az elhangzottakat. Fontos, hogy a másik fél megértse, hogy milyen érdekek húzódnak az elhangzottak mögött. A technika hozzásegíti a feleket ahhoz, hogy a pozicionális alkudozás átlépjen az érdekalapú tárgyalásba.

**Proaktív kör** – a helyreállító körök egy típusa. Célja az együttműködés megalapozása. (Lásd: *Transzformatív modell, Beszélő Kör.*)

**Reaktív kör** – a helyreállító körök egy típusa. Célja a sérelmek és traumák feldolgozása, a problémák megoldása és a kapcsolatok helyreállítása. (Lásd: *Transzformatív modell, Beszélő Kör.*)

**Reflexív kérdések** – olyan kérdések, amelyek segítenek abban, hogy mindkét fél megértse a másik helyzetét, szerepét és szükségleteit. A reflexív kérdés a mediációs technikaként ismert szerepcsere leggyakrabban használt módszere.

**Reintegratív szégyen** – az ausztrál kriminológus, John Braithwaite fogalma. Braithwaite megfigyelte, hogy azokban a közösségekben legalacsonyabb a bűncselekmények száma, ahol az elkövetőket megbélyegzés nélkül visszafogadják a társadalomba. A szégyenkeltés folyamata elősegítheti a reintegrációt, amennyiben az a viselkedés elutasítására és nem az elkövető személy elutasítására vonatkozik. Ha azonban a folyamatban résztvevők oldaláról a szégyenérzet előidézését nem követi semmilyen visszafogadásra utaló attitűd, a szégyen marad az elkövető énképének középpontjában, amely hosszú távú megbélyegzettséget, további sérelmeket és kirekesztést eredményezhet. A restoratív eljárások a közösségbe való visszafogadásra teremtenek alkalmat a folyamatok harmadik szakaszában, amikor a múlt feltárása helyett az okozott kár jövőbeli helyreállítására koncentrálnak, méghozzá úgy, hogy aktívan bevonják ebbe az elkövető mellett a sértetteket és a közösség tagjait is. Így „a kezdetben negatív érzések (bűntudat, szégyen)” végül „pozitívvá válhatnak” (empátia, jóvátételi szándék).

*Forrás: T. Wachtel: Real Justice – Hogyan forradalmasítjuk a normásértéshez való viszonyulásunkat? 1997. 91. o.*

**Resztoratív eljárás** – az eljárás során az adott sérelemben érdekelt minden résztvevő összeül, hogy közösen döntsön az elkövetett cselekmény utóhatásának és jövőbeni szerepének ügyében.

*Forrás: T.F. Marshall: The evolution of Restorative Justice in Britain. European Journal on Criminal Policy and Research. 1996. (4):21*

**Resztoratív modellek** – olyan modellek, amelyeknek célja a konfliktusok és feszültségek kezelése, a kapcsolatok helyreállítása. Előtérbe helyezik a sérelmek orvoslását és a támogató közösségek létrehozását. Leggyakrabban alkalmazott résztoratív modellek: mediáció, konferencia és kör modellek.

**Resztoratív kérdések** – olyan kérdések, amelyeknek a célja a helyrehozatal, a jóvátétel. Tipikus résztoratív kérdések: Mi történt? Kit érintett? Hogyan érintette? Mit kell tenni, hogy a dolgok rendbe jöjjenek?

**Resztoratív mediáció** – a résztoratív mediáció olyan eljárás, amely a jövőre nézve keresi a megoldást. Jellemzően racionális jellegű, az érdekek kifejezése hangsúlyosabb, mint az érzelmi vonatkozások feltárása. A semleges harmadik fél – a mediátor – közvetít a sérelmet elszenvedett fél és a sérelmet elkövető között, melynek során a felek: – elmondják, hogyan érintette őket a cselekmény, – információkat osztanak meg egymással, – írott, érdekeiket figyelembe vevő megállapodást készítenek, – utánkövetési tervet írnak, mely erősíti a sértettet és a sérelmet elkövetőt a helyreállító eljárás eredményeként létrejött megállapodás teljesítésében.

*Forrás: Kánya K., Wágner J., Kertész T., dr. Árvai A.: Alternatív Konfliktuskezelés az iskolában. A mediációs helyreállító szemlélet. Mobilitás Könyvek. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat, Budapest, 2010, 74. o.*

**Retributív (megtorló) kérdések** – céljuk nem a helyrehozatal, a jóvátétel, hanem a megtorlás, a büntetés. Tipikus retributív kérdések: Milyen szabályszegés történt? Ki tette? Miért tette? Mit érdemel? Ki fog dönteni?

**Semlegesbe fordítás** – (Lásd: pozitívba fordítás)

**Sétáló mediáció** – (Lásd: ingázó mediáció)

**Szegregáció (elkülönülés)** – a konfliktus fázisain belül, a szegregáció a 4. fázis. Ebben a szakaszban a felek már képtelenek, vagy nem hajlandóak egymással kommunikálni.

**Szembesítő modellek** – célja a megbocsátás, bocsánatkérés és a sértett kárának valamilyen formában történő megtérítése. Érzelmekkel dolgozik, nemcsak a tényekkel. Formái: mediáció, konferencia modellek.

**Szerep** – az egyénnel szemben megnyilvánuló társadalmi elvárásoknak, normáknak az összessége, illetve az ezeknek megfelelő magatartás. Eredet szerint lehet kapott vagy szerzett. Az egyénhez egyidejűleg több szerep is tartozik, ezért minden ember sajátos szerepkészlettel rendelkezik.

**Szerepkonfliktus** – akkor születik, ha a megvalósított szerepviselkedés nem felel meg a szerepelvárásoknak. Típusai: Szerepek közötti konfliktus: Egyszerre két vagy több státusunk válik aktívá, például anya-tanárnő szerep. – Szerepen belüli konfliktusok: összeegyeztethetetlen elvárások ugyanannak a szereppartnernek a részéről. (Például ha a szülő a serdülő gyermektől

következetlenül kisgyermeki engedelmisséget és felnőttes önállóságot párhuzamosan elvár.) – Összeegyeztethetetlen elvárások a különböző szereppartnernek a részéről. (Például a középvezetői szerep, ahol a beosztottak elvárásai mint vezetőre vonatkoznak, a feletteseké pedig mint beosztottra.) – Személy-szerep konfliktusok: A személynek valamely értékét, hitét, belső meggyőződését kell feláldoznia a szerep teljesítésékor, ezáltal belsőleg meghasonlik, vagy elvtelen kompromisszumra kényszerül.

**Szociális fegyvelmezési séma** – a társadalmi nevelés és magatartásszabályozás négy bevett szemléletmódját mutatja be, mely egyszerű, széles körben alkalmazható szerkezet.

A szociális fegyvelmezési séma egy egyszerű, mégis hasznos szerkezet, melyet széles körben és számos területen lehet alkalmazni.

A szociális normák betartásának és a magatartásbeli határok négy alapvető megközelítését mutatja be. Ezt a négy megközelítést a magas és alacsony kontroll, valamint a magas és alacsony támogatás kombinációjaként ábrázolja.

A resztoratív tartomány a magas kontrollt és a magas támogatást egyesíti, és úgy jellemező azokra a helyzetekre, amikor az emberekkel *együtt* cselekszünk ahelyett, hogy *velük* vagy *értük* tennénk meg ezt.

**Szupervízió** – tanácsadási eszköz azok részére, akik emberekkel dolgoznak. A szupervízió célja a szakmai kompetencia növelése, a kooperáció és a hatékonyság fejlesztése.

**Szupervízor** – az a személy, aki a szupervíziót végzi.

**Szükségletpiramis** – Abraham Maslow szerint az emberi szükségleteket hierarchikusan lehet rangsorolni. A piramis legalsó szintjén az alapvető élettani szükségletek, mint például az éhség, szomjúság stb. helyezkednek el, majd a piramis csúcsa felé haladva egyre magasabb rendű motívumokkal találkozunk. Maslow szerint a piramis különböző szintjein található szükségletek csak akkor lépnek fel, ha az alattuk lévő szükségletek részben kielégítettek. Például a piramis második szintjén található biztonság iránti szükséglet csak akkor lép fel, ha az alsó szinten lévő fiziológiai szükséglet részben kielégített. A piramis csak az emberre jellemző szükségleteket is tartalmaz, ilyen a megbecsülés, a kognitív, az esztétikai és az önmegvalósítás szükséglete. Az önmegvalósítás alatt a bennünk lévő lehetőségek kiteljesedését érti. A Maslow által elképzelt hierarchia azonban nem minden esetben érvényesül, például ez a rendszere a motivációknak nem magyarázza meg az éhező tudósok, vagy az éhségsztrájkot folytatók viselkedését, akik alapvető szükségleteiket alárendelik egy magasabb szükségletnek. A mediáció egyik fontos feladata a szükségletek feltárása.

**Tárgyalás** – célja a másik fél meggyőzése, befolyásolása, a vele való vitatkozás, vagy épp a bizonyítás. Alapvető ismertetője, hogy tárgyalás esetén a két fél álláspontja különbözik egymástól, de a felek egy közös érdek alapján arra törekednek, hogy ezeket az álláspontokat közelebb hozzák egymáshoz, a hangsúly a megegyezésen van. Ez az, ami megkülönbözteti a vitától és a kooperációtól.

**Transzformatív modell** – segít az együttélés megalapozásában. A kialakult sérelmek vagy igazságtalanságok orvoslásának lehetőségét helyezi előtérbe. Formája: körök (proaktívak – az együttműködést megalapozó, – vagy reaktívak – ítélkező, problémamegoldó vagy sérelmeket-traumákat feldolgozó, gyógyító és kapcsolatokat helyreállítóak).

**WATNA (Worst Alternatives to Negotiated Agreement)** – Kérdéstípus, ami arra irányul, hogy a felek mit veszíthetnek a megállapodás meghíúsulása miatt. Mi az a legrosszabb dolog, ami történhet velük, ha nem sikerül megállapodniuk. Ellentéte a BATNA (Best Alternatives to Negotiated Agreement). (*Lásd ott*)

*Megállapodás* – az alternatív vitarendezés során született megállapodás írásba foglalása.

*Zárt kérdés* – a zárt kérdéseket leggyakrabban igennel vagy nemmel lehet megválaszolni. Kevésbé informatívak, mint a nyitott kérdések. Ilyen kérdés például Szereti a gyerekeket? A zárt kérdés egy másik formája esetében a kérdés megválaszolásakor a kérdező több választ is megjelölhet.

*Zöld Könyv* – az Európai Bizottság 2001 áprilisában a konfliktusmegoldás módjairól szóló vitairatot adott ki. Ennek hatására 2002-ben Brüsszelben kidolgozták a Zöld Könyvet (amely a polgári jog és a kereskedelmi jog területén alkalmazható alternatív eljárásokról szól). A Zöld Könyv lehetőséget biztosít arra, hogy a széles nyilvánosság számára ismertté váljon az alternatív vitarendezés, ugyanakkor világos kép alakuljon ki a tagországok számára ennek jelentőségéről. A Zöld Könyvben felvetett 21 kérdés foglalkozik például az eljárás során született megoldás hatékonyságával, a titoktartás követelményével, a megegyezés érvényességével. Kimondja, hogy a konfliktusmegoldás alternatív módjai, mint például a közvetítés, lehetővé teszi a felek számára, hogy újrakezdjék a párbeszédet, annak érdekében, hogy a megoldást közösen megtalálják, ahelyett, hogy a konfrontációs logikát követnék.

*Zsiráf-nyelv* – az EMK-ban alkalmazott kommunikációs módszer, mely meghatározott koreográfia szerint alkalmazható. A koreográfia neve: Zsiráf-tánc, mely az EMK négy eleme – a megfigyelés, az érzés, a szükséglet és a kérés – között ingázik. Ezt az ide-oda lépegetést (egyrészt a négy funkció, másrészt az én és a partner között) nevezzük az EMK-ban a Zsiráf táncának. A szárazföldi emlősállatok közül a zsiráfnek van a legnagyobb szíve. A zsiráf továbbá nagyon erős állat, ugyanakkor nagyon szelíd: egyetlen rúgásával harcképtelenné tehetné a társát – csak épp nem teszi. Nyálával képes feloldani a tövist, ami azt a készséget jelképezi, hogy mások „fullánkjait” együttérzéssel és empátiával dolgozhatjuk fel. Ezek miatt lett a zsiráf az erőszakmentes kommunikáció szimbólumává. Az EMK terminológiájában „a zsiráf” általában az erőszakmentesen kommunikálni próbáló embert jelenti, szembeállítva „a sakállal”, vagyis az erőszakosan kommunikáló emberrel. A zsiráf pontosan tisztában van a saját érzéseivel és szükségleteivel, fölállalja őket, és esze ágában sincs azokról lemondani (ellentétben a meghunyászkodó sakállal). Viszont, miközben saját szükségletei kielégítésére törekszik, teljes figyelemmel igyekszik meghallani a másik érzéseit és a mögötte húzóódó szükségleteket. Amikor pedig a tényleges cselekvésre kerül sor, a zsiráf számára csak olyan megoldás elfogadható, amelyben ugyanakkora figyelmet kapnak partnere szükségletei, mint az övé.

Összeállította: *Hunyadi Krisztina, dr. Juhász Éva Anna, Kovács Piroška, Molnár Hedvig, Szabóné Bánfalvi Katalin, Szikulai Rita*

## Bibliográfia

- A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény*  
Atkinson (et al.): *Pszichológia. Osiris Kiadó, Budapest, 1996.*  
Barcy M., Szamos E.: *Mediare necesse est. A mediáció technikai és társadalmi alkalmazása. Animula Kiadó, Budapest, 2002.*  
Dr. Barinaki Zs., dr. Bártfai J., dr. Dósa Á., dr. Gulyás K., dr. Herczog M., dr. Horváth É., dr. Kutacs M., Lovas Zs., dr. Molnár G.: *A mediáció. A közvetítői tevékenység. HVG-ORAC Kiadó, Budapest, 2006.*  
Bernáth L., Révész Gy. (szerk.): *A pszichológia alapjai. Tertia Kiadó, Budapest, 1994.*  
Dr. Decastello A.: *A közvetítői eljárás az egészségügyben. HVG-Orac Kiadó, Budapest, 2010.*  
Dr. Eörsi M., dr. Ábrahám Z.: *Pereskedni rossz! Mediáció: a szelíd konfliktuskezelés. Minerva Kiadó, Budapest, 2003.*  
Fellegi B.: *A helyreállító igazságszolgáltatás elmélete, eredete és nemzetközi gyakorlata. Előadásanyag, 2008.*  
Fellegi B.: *Út a megbékéléshez. A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon. Napvilág Kiadó, Budapest, 2009.*  
Gordon, T.: *P.E.T. A szülői eredményesség tanulása. Bp., Gondolat Kiadó, Budapest, 1990.*  
Hajduska M.: *Krizislélektan. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 2008.*  
Herczog M. (szerk.): *Magbékélés és Jóvátétel – Kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról – Család Gyermek Ifjúság Könyvek, Budapest 2003. Lásd: Transzformatív modell, Beszélő Kör.*  
Kardos F.: *Gyermekközpontú közvetítés – Kapcsolatügyeleti mediáció. Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, Budapest, 2011.*  
Kánya K., Wágner J., Kertész T., dr. Arvai A.: *Alternatív konfliktuskezelés az iskolában. A mediációs helyreállító szemlélet. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Mobilitás Ifjúsági Szolgálat, Bp., 2010.*  
Kertész T.: *Mediáció a gyakorlatban I. Partners füzetek, 2010.*  
Moore, C., W.: *The Mediation Process. Jossey-Bass, 2003.*  
Negrea Vidia: *Konfliktuskezelés és közösségépítés a resztoratív gyakorlatban. Mérei Ferenc Pedagógiai és Pályaválasztási Tanácsadó Intézet kiadványa.*  
F. Strasser, P. Randolph: *Mediáció. A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai. Nyitott Könyvműhely, Budapest, 2008.*  
Szekszárdi J.: *Konfliktuspedagógiai szöveggyűjtemény. Pannon Egyetem Kiadó, 2005.*  
dr. Törzs E., dr. Velez E.: *Az Igazságügyi Hivatal által koordinált, jóvátételt tartalmazó pilot projektek. (Előadásanyag.) 2010.*  
Velez, E.: *Közösségi jóvátételi programok a fővárosban, Igazságügyi Hivatal Kiadványa, Budapest*  
Wachtel, T.: *Real Justice – Hogyan forradalmasítjuk a normasértéshez való viszonyulásunkat? The Pippe's Kiadó, Pennsylvania, 1997.*  
*www.ofi.tudastar/kremer-andras-alternativ*  
Zehr, H.: *The little book of Restorative Justice. Good Books, Pennsylvania, 2002.*  
*1998. évi XIX. törvény a büntetőeljárásról; www.kimisz.gov.hu/alaptev/partfogo/mediacio*

