

Csernyiné Tóth Éva

Multiplikációs projektek felhasználásának lehetőségei az általános és a középiskolák alternatív vitarendezési programjaiban

BEVEZETÉS

Az OFI képzéssorozata az alternatív konfliktuskezelési modellek közül a mediáció (közvetítés) filozófiájának bemutatására, a szemlélet elfogadtatására, módszereinek gyakorlati elsajátítására teremtett lehetőséget. Célja volt, hogy szemléletformálással és képességfejlesztéssel bővítse a pedagógusok eszköztárát a hatékonyabb konfliktuskezelés terén.

A modul elvégzésével az anyaintézménybe visszatérő pedagógus hozzájárulhat az iskola belső és külső kapcsolatai, közösségei erősödéséhez, valamint lehetőséget kaphat az intézmény a konstruktív konfliktuskezelés napi gyakorlattá, iskolai kultúrává tételére.

A képzés során elsajátítható mediációs technikák alkalmazása széles körű nemzetközi tapasztalatokra építve megalapozza egy erőszakmentes, megegyezésen alapuló konfliktuskezelési módszer intézményesülését, jó gyakorlattá válását, és adaptálásának lehetőségét is.

A képzés egészét átható mediációs szemléletmód, maga a képzési folyamat a résztvevők számára mintát nyújt magára az elsajátítandó eszköz működésére. A képzés tematikai egységei szorosan egymásra épülnek, elemei nem cserélhetőek fel és nem helyettesíthetők. A képzés, jellemzően interaktív és gyakorlatorientált, a résztvevők aktivitását és bevonódását, nyílt kommunikációját igényli.

A résztvevők biztonságos képzési körülmények között, szakmai vezetés mellett, valódi gyakorlatot szerezhetnek az alkalmazható mediációs technikák terén. A képzések alkalmasak arra, hogy a pedagógusok megértsék a konfliktusok természetét, konstruktív beavatkozási technikát sajátítsanak el, hogy pártatlanul részt vegyenek konfliktushelyzetek megoldásában, napi rutinként használják a módszer egyes kommunikációs elemeit, magukévá tegyék a szemlélet alapjait, és megfelelő mintát nyújtsanak konfliktuskezelésben az anyaintézményükben.

Mire teremtett lehetőséget ez a program?

- Egyrészt az alternatív konfliktuskezelési eszközök (mediáció és resztoratív technikák) gyakorlati elsajátítására, valamint azok beillesztésére az intézmény mindennapi működésébe ingyenesen igénybe vehető képzéseken és tanácsadási folyamatokon keresztül;

- másrészt a leginkább elismert hazai konfliktuskezelő szakemberekkel való közvetlen együttműködésekre;
- valamint arra, hogy az iskola belső és külső kapcsolatai, közösségei erősödjenek, valamint, hogy az intézmény konstruktív módon tudjon válaszokat nyújtani felmerülő konfliktusaira;
- és végül azt a lehetőséget is kínálták, hogy az intézmények jó gyakorlatokat alakíthassanak ki, tapasztalataikat megoszthassák társszervezeteikkel és egyéb pozitív példákat ismerjenek meg az oktatásügyi konfliktuskezelés terén.

Mit vártak el a programban résztvevő iskoláktól?

- Alapvetően nyitottságot az alternatív konfliktuskezelés szemlélete iránt;
- nyitottságot arra, hogy e szemlélet technikáit a gyakorlatban is elsajátítsák a képzési és tanácsadási folyamatokon keresztül;
- s nyitottságot arra is, hogy – igény szerint tanácsadói segítség igénybevételével – az újonnan megismert és hatékonynak tartott eljárásokat az intézményvezetés az iskola mindennapi működésébe gyakorlatként és a belső szabályzás változtatásával is beépítse.

ADAPTÁCIÓS KÍSÉRLET

Az alábbiakban egy olyan adaptálható multiplikációs projektet mutatok be, amely átdolgozva remekül beilleszthető az általános, illetve a középiskolák alternatív vitarendezési programjába. Megosztom szabad felhasználásra.

Ahhoz, hogy elfogadjam magam, előbb másoknak kell elfogadniuk...

A konfliktus az élet része, a háború elkerülhető¹

A projektnap stratégiai célja:

Prevenációs szemlélet, önismeret, módszertani tudatosság fejlesztése az erőszakmentes kommunikáció intézményi honosítása érdekében.

Rész célkitűzések:

- Az erőszakmentes kommunikáció jelentőségének tudatosítása, az alkalmazáshoz szükséges motiváció kialakítása;
- Információszerzés az erőszakmentes kommunikációról;
- Az erőszakmentes kommunikáció módjainak megismerése;

¹ Projektnapok Kossuth Zsuzsanna Szakközépiskola, Szakiskola Kollégiumban

- Jártasságszerzés az erőszakmentes kommunikáció módjainak alkalmazásában;
- A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések megfogalmazása.

Módszerek:²

NAP	TÉMA	RÉSZTVEŐ
1.	a.) plenáris érzékenyítés	Tanár-diák-szülő együtt
	b.) egyéni (esetgyűjtés, igénygyűjtés) érzékenyítés	Tanár-diák-szülő együtt egyéni
	c.) fogalomrendezés	Tanár-diák-szülő külön csoport
	d.1.) anyaggyűjtés	Diák-szülő külön csoport
	d.2.) fogalmak értelmezése – párbeszéd, vita gyakorlása	Tanár csoport
	e.) napzártá	
2.	Esetek kezelése módszercsoportokban	Tanár-diák csoportok külön
3.	Piactér – esetek tematikus feldolgozása	Tanár-diák-szülő csoportok együtt
	A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések (üzenetek) megfogalmazása	Tanár csoport

A projekt részletes programját lásd a következő oldalakon.

² 3 tanítás nélküli munkanap + ½ nap szervezés keretében

FELADATOK	KOMPETENCIÁK	CÉLOK			
		Az erőszakmentes kommunikáció jelentőségének tudatosítása, az alkalmazáshoz szükséges motiváció kialakítása	Információszerzés az erőszakmentes kommunikációról	Az erőszakmentes kommunikáció módjainak megismerése	Jártasságszerzés az erőszakmentes kommunikáció módjainak alkalmazásában
1. nap					
Plenáris érzé- kenyítés	Motiváció Érzelmi intelligencia	x		x	x
Egyéni (esetgyűjtés, igénygyűjtés)	Önismeret motiváció	x			x
Fogalomren- dezés	Analitikus képesség Kooperatív képesség Döntés képesség (kompro- misszum készség) Problémamegoldó képesség Kommunikatív képesség (értő figyelem, visszatükrö- zés, empátia, Asszertivitás, szövegalkotó képesség)		x		
Anyaggyűjtés	Analitikus képességek Rendszerező képesség Absztrakciós képesség IT kompetencia Szelekciós képesség, lényeg- látás		x		

CÉLOK						
FELADATOK	KOMPETENCIÁK	Az erőszakmentes kommunikáció jelentőségének tudatosítása, az alkalmazáshoz szükséges motiváció kialakítása	Információszerzés az erőszakmentes kommunikációról	Az erőszakmentes kommunikáció módjainak megismerése	Jártasságszerzés az erőszakmentes kommunikáció módjainak alkalmazásában	A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések megfogalmazása
Fogalmak értelmezése – párbeszéd, vita gyakorlása	Analitikus képesség Kooperatív képesség Döntés-képesség (kompromisszum-készség) Problémamegoldó képesség Kommunikatív képesség (értő figyelem, visszatükrözés, empátia, asszertívítás, szövegalkotó képesség)	x	x	x	x	x
Napzártá	Rendszerező képesség Önismeret Önértékelés Szociális képesség	x				x
2. nap						
Esetek kezelése módszercsoportokban	Önismeret Kommunikáció (értő figyelem, visszatükrözés, tolerancia) Szociális képesség (empátia, együttműködés, szabálykövetés)	x	x	x	x	x

FELADATOK	KOMPETENCIÁK	CÉLOK				
		Az erőszakmentes kommunikáció jelentőségének tudatosítása, az alkalmazáshoz szükséges motiváció kialakítása	Információszerzés az erőszakmentes kommunikációról	Az erőszakmentes kommunikáció módjainak ismerése	Jártasságszerzés az erőszakmentes kommunikáció módjainak alkalmazásában	A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések megfogalmazása
3. nap						
Piactér – esetek tematikus feldolgozása	Önismeret Kommunikáció (értő figyelem, visszatükrözés, tolerancia) Szociális képesség (empátia, együttműködés, szabálykövetés)	x	x	x	x	x
A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések (üzenetek) megfogalmazása	Lényeglátás Análitikus képesség Rendszerező képesség Önismeret Társismeret Együttműködés döntés	x			x	x

Hozzárendelt kompetenciák								
Óra sz.	Tartalom	Feladatkompetencia	Szakmai ismeret-alkalmazás	Szakmai készség	Személyes	Társas	Módszer	Megjegyzés
			tréneri					
1 óra	Jégtörés – zászlócska	Figyelem	Csoportdinamika	Moderáció	Önismeret	Szuverenitás	Szabálykövetés	
		Szociális kompetencia						
	a.) plenárius érzékelés nyitás	Prezentáció szuggesztivitás	Prezentáció, előadás	Kommunikáció	Figyelem, koncentráció lényeglátás			
1 óra	Kéztolósdi (3-as csop. gyakorlat, cca 5X) és értékelés 2x 3-as csoportban	Moderáció, információ átadás	Játékismeret	Moderáció	Önismeret empátia	Kooperativitás	Cél, fizikum ismeret	
1 óra	b.) egyéni (esetgyűjtés, igénygyűjtés)	Moderáció, információ átadás szervezés	Egyéni feladat kiadás	Moderáció	Önismeret	Nem releváns	Szelekció, lényeglátás, írás-készség, opcionális IT-készség,	
2 óra	c.) fogalomrendezés prezentációja	Feladatértelmezés, feladat kiadása	Csoport feladat kiadás Csoportszervezés Eszközök csoport-feladathoz	Moderáció	Analitikus képesség Asszertivitás, szövegalkotó képesség)	Kooperatív képesség Döntés-képesség (kompromisszum-készség) Kommunikatív képesség (értő figyelem, visszatükörzés, empátia,	Probléma-megoldó képesség	

		Hozzárendelt kompetenciák						
Óra sz.	Tartalom	Feladatkompetencia	Szakmai ismeret-alkalmazás	Szakmai készség	Személyes	Társas	Módszer	Megjegyzés
1 óra	d.1.) anyaggyűjtés	Feladatértelmezés, feladat kiadása	Csoport feladat kiadás Csoportszervezés Eszközök csoport-feladathoz	Moderáció	Analitikus képességek Rendszerező képesség Absztrakciós képesség IT kompetencia Szelekciós képesség, lényeglátás			Diák
	d.2.) fogalmak értelmezése – párbeszéd, vita gyakorlása	Feladatértelmezés, feladat kiadása	Csoport feladat kiadás Csoportszervezés Eszközök csoport-feladathoz	Moderáció	Analitikus képesség Asszertivitás, szövegalkotó képesség)	Kooperatív képesség Döntés képesség (kompromisszum készség) Kommunikatív képesség (értő figyelem, visszatükrözés, empátia)	Probléma-megoldó képesség	Diák/tanár
	e.) napzártá Titkos társ	Szociális kompetencia Tervezés	Tervezés Fejlesztés Értékelés Csoportdinamika	Moderáció Tréner	Rendszerező képesség Önismeret Önértékelés	Szociális képesség		
1	Módszer megismerés – esetkiválasztás							

Hozzárendelt kompetenciák									
Óra sz.	Tartalom	Feladatkompetencia	Szakmai ismeret-alkalmazás	Szakmai készség	Személyes	Társas	Módszer	Megjegyzés	
5	Esetek kezelése mód-szer-csoportokban, szakértői mozaik Vita Párbeszéd Mediáció Resztoratív mód Asszertivitás	Feladatértelmezés, feladat kiadása	Csoport feladat kiadás Csoportszervezés Eszközök csoport-feladathoz	Moderáció	Analtikus képesség Asszertivitás, szövegalkotó képesség Önismeret	Kooperatív képesség Döntés képesség (kompromisszum készség) Kommunikatív képesség (értő figyelem, visszautúrközés, empátia, tolerancia)	Probléma-megoldó képesség Szabály-követés	Tanár	
6	Piacról – esetek tematikus feldolgozása 3 fordulóban, egy téma 2 óra	Feladatértelmezés, feladat kiadása	Csoport feladat kiadás Csoportszervezés Eszközök csoport-feladathoz	Moderáció	Analtikus képesség Asszertivitás, szövegalkotó képesség Önismeret	Kooperatív képesség Döntés képesség (kompromisszum készség) Kommunikatív képesség (értő figyelem, visszautúrközés, empátia, tolerancia)	Probléma-megoldó képesség Szabály-követés	Tanári Moderáció Diák Szülő	
	A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések (üzemek) megfogalmazása	Feladatértelmezés, feladat kiadása	Csoport feladat kiadás Csoportszervezés Eszközök csoport-feladathoz	Moderáció	Rendszerező képesség Lényeglátás Analtikus képesség Asszertivitás, szövegalkotó képesség Önismeret	Kooperatív képesség Döntés képesség (kompromisszum készség) Kommunikatív képesség (értő figyelem, visszautúrközés, empátia, tolerancia Társismeret	Probléma-megoldó képesség Szabály-követés Döntés		

Flsz.	Ósz.	Tananyagelemre vonatkozó tartalom	Tanulói tevékenységforma	Szükséges szakmai eszközök megnevezése, mennyisége	Ajánlott segédletek, információhordozók	Megjegyzés
		Jégtörés - zászlócska	Plenáris, emelgetik a zászlót a kérdésnek megfelelően	Hurkapálca, post it (2 szín), állítások, amiről dönteni kell	Nem releváns	
		a.) plenáris érzékenyítés Kéztoilósi	Nem releváns (figyelem) Páros + 1 megfigyelő Egy mást el kell tolni, váltsák egymást a szerepekben, mindenki legyen megfigyelő (3-as csoport gyakorlat, cca 5x) és értékelés 2x 3-as csoportban	Opcionális: laptop, projektor Óra Opcionálisan jegyzetlap a megfigyelőnek	Program Nincs	
		b.) esetgyűjtés,	Önálló, írás Saját élményű agresszív esetek felidézése, tetszőleges részletezésű rögzítése	Íróeszköz, papír és/vagy számítógép	Nem releváns	
		c.) igénygyűjtés	Önálló, írás Igények megfogalmazása, amire szüksége van ahhoz, hogy az átélt esetet kezelni tudja	Íróeszköz, papír és/vagy számítógép	Nem releváns	
		d.) fogalomrendezés prezentációja	Munkalapra ötletszerűen felírt fogalmak csoportos értelmezése és rendezése. A rendszerezés prezentációja a többi csoportnak	Íróeszköz, papír és/vagy számítógép Prezentációs eszközök	Opcionális internet, könyvek	
		d.1.) anyaggyűjtés	A konfliktuskezeléssel és az erőszakmentes kommunikációval kapcsolatos információhordozók gyűjtése	Internet, számítógép	Opcionális internet, könyvek	
		d.2.) esetgyűjtés	Tipikus konfliktushelyzetek az iskolában – gyűjtések, csoportosítás, súlyozás A csoportok végigjárájk egymás papírtábláit és ők is súlyoznak. Közös plenáris összegzés a tapasztalatokról.	Papírtábla, blue tack, filctoll		

Flsz.	Ósz.	Tananyagelemre vonatkozó tartalom	Tanulói tevékenységforma	Szükséges szakmai eszközök megnevezése, mennyisége	Ajánlott segédletek, információhordozók	Megjegyzés
		e.) napzártá Titkos társ	Adjának visszajelzést egy vagy több társuknak névtelenül És/vagy spárga gombolyag	Opcionális: Boríték, spárga	Nem releváns	
		Módszer megismerés – esetkiválasztás	Tréneri tájékoztató, moderációs segítség a módszer megismeréséhez és az illeszkedő eset kiválasztásához	Leírás a módszerekről esetekről	Információhordozók a módszerről	
		Esetek kezelése módszer-csoportokban, szakértői mozaik Vita Párbeszéd Mediáció Resztoratív mód Asszertivitás	Egy szakértő marad a tréner/moderátorral. Ők mutatják be az adott módszert a többi látogató csoportnak	Leírás a módszerről Jegyzetfüzet, íróeszköz		
		Piacfő – esetek tematikus feldolgozása	Feladatértelmezés, feladat-kiadása A résztvevők bejelentkeznek témákra. 3 témát választhatnak 3 fordulóban, egy témacsoportban 2 órát töltenek Egy szekció egy esettípussal dolgozik, különböző módszereket használva.	Prezentációs eszközök, szükséges elektronikus eszközök (projektor, laptop, videokamera stb.)	Információhordozók a témáról, esetekről	
		Üzenetek	A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések (üzenetek) megfogalmazása. Adott blokk résztvevői megfogalmazzák, hogy mit kell tenni a szervezetben a hasonló esetek kezeléséhez. Kiemelik, a szükséges intézkedésnek mik az elvi alapjai (miért szükséges az az intézkedés).	Prezentációs eszközök	Szabályozó információ	

Céltűzés	Feladatkompetencia	Elvárt teljesítmény	Teljesítési feltételek
Az erőszakmentes kommunikáció jelentőségének tudatosítása, az alkalmazáshoz szükséges motiváció kialakítása;	Figyelem Szociális kompetencia	Tudatosítsa véleményét az erőszakkal kapcsolatban; Tudatosítsa, hogy milyen szinten elkötelezett az erőszakmentes kommunikáció elterjesztésében.	Biztosítani a saját élmény felidézését és megfogalmazását, képviselést mások előtt.
Információszerzés az erőszakmentes kommunikációról;	Figyelem Szociális kompetencia	Ismerje, hogy milyen nyomtatott és nem nyomtatott információhordozókban kereshet tudást az erőszakmentes kommunikáció alkalmazásához.	A feltárt információhordozók összesítése és intézményi hozzáférhetőségnek biztosítása.
Az erőszakmentes kommunikáció módjainak megismerése;	Figyelem Szociális kompetencia Prezentáció Szuggesztivitás	Ismerje az erőszakmentes kommunikáció legalább 5 módszerét.	A módszerek megismertetése, nyomtatott és nem nyomtatott információhordozók bemutatása, saját élmény biztosítása.
Jártasságszerzés az erőszakmentes kommunikáció módjainak alkalmazásában.	Figyelem Szociális kompetencia Moderáció, információ átadás Szociális kompetencia Tervezés	Legyen képes az erőszakmentes kommunikáció legalább 2 módszerét prezentáció és/vagy moderáció révén bemutatni másoknak.	A módszerek megismertetése, nyomtatott és nem nyomtatott információhordozók bemutatása, saját élmény biztosítása. A saját prezentáció lehetőségének biztosítása, fejlesztő értékelés nyújtása.
A szervezeti adaptáláshoz szükséges elvi alapvetések megfogalmazása	Figyelem Szociális kompetencia Prezentáció Szuggesztivitás Szociális kompetencia Tervezés	Fogalmazza meg, hogy milyen feltételekkel képesek az erőszakmentes kommunikáció módszereit az intézmény tevékenységébe és szervezetébe beépíteni.	Biztosítani a különböző célcsoportok nézeteinek szembesítését, időt és lehetőséget adni a konszenzus kialakításához. Biztosítani a megfogalmazott elvek szervezeti legitimitációját és érvényesítését.

ÉRTÉKELÉSI MÓDOK

Bemenet:

- Előzetes szintfelmérés – igaz–hamis állítások fogalmakhoz.
- Záró ellenőrzés:
 - fogalom értelmezése újra (ld. Előzetes);
 - skálázza a saját attitűdjét, késztetést az erőszakmentes kommunikáció alkalmazásában, terjesztésében;
 - nevezzen meg egy megismert információhordozót;
 - skálázza ismeretszintjét az egyes módszerekről;
 - skálázza prezentációs, terjesztői kompetenciáját az egyes módszerekről;
 - válassza ki, prioritálja az erőszakmentes kommunikáció szervezeti adaptációját meghatározó legfontosabb elveket.
- Partneri igény-, elégedettségmérőn névtelenül jelezze elégedettségét adott projektnapokról.

IRODALOM

Internetes irodalom:

- <http://www.ofi.hu/mediacio-ofi-hu> (Megtekintve: 2011.május 14.)
- <http://www.oki.hu/oldal.php?tipus=cikk&kod=2004-01-ta-Szoke-Pedagogusok> (Megtekintve: 2011.június 22.)
- http://www.eandh.hu/mediacio/alternativ_vitarendezes.html (Megtekintve: 2011. július 17.)
- <http://www.eandh.hu/mediacio/mediacio.html> (Megtekintve: 2011. augusztus 24.)
- <http://www.rezler-foundation.hu/docs/tarczal.doc> (Megtekintve: 2011. szeptember 17.)

Szakirodalom:

- ATKINSON, R. L. – ATKINSON, R. C. – SMITH, E. E. – BEM, D. J. (1995): *Pszichológia*. Osiris, Budapest.
- BÁNDI Gyula: A közvetítés (mediáció) jogi szabályozásának továbbfejlesztése. *Jogtudományi közlöny*, 2000 január
- BENEDEK István (1995): *Pedagógiai vezetés, a vezetés pedagógiája*. Okker Oktatási Iroda, Budapest
- CHIRICĂ, Sofia (1996): *Psihologie organizațională*. CEC, Cluj-Napoca, 183. o.
- CSEH-SZOMBATHY László (1995): Konfliktusok az iskolában. In Vastagh Zoltán (szerk.): *Értéktadási folyamatok és konfliktusok a pedagógiában*. JPTE, Pécs.
- CSEPELI György (1997): *Szociálpszichológia*. Osiris, Budapest, 355. o.
- DEUTCH, Morton (1998): *Șaizeci de ani de studiu sociopsihologic al conflictului*. In Ana Stoica Constantin – Adrian Neculau: *Psihosociologia rezolvării conflictului*. Polirom, Iași.
- GORDON, Thomas (1994): *A tanári hatékonyság fejlesztése*. Studium Effektive, 179. o.
- GORDON, Thomas (1995): *Vezetői Eredményesség Tréning. fejlett világ vezetési gyakorlata XXI. század küszöbén*. Studium Effektive, Hungary.
- HORVÁTH-SZABÓ Katalin (1997): Az iskolai konfliktusokról. In Mészáros A. (szerk.): *Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága*. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 209. o.

- Közlemény a Munkaügyi Közvetítői és Döntőbírói Szolgálatról (Magyar Közlöny 1996/56)
- KRÁLNÉ SZABÓ Piroska: Facilitálás a gyermekvédelemben. *Család, Gyermek, Ifjúság*, 1999/2 VII. évf.
- STILLWELL, William – MOORMON, Jere (2009): *A konfliktus az élet része, a háború elkerülhető*
- STRASSER, Freddie – RANDOLPH, Paul (2008): *Mediáció. A konfliktusmegoldás lélektana*
- SZEKSZÁRDI Júlia (1995): *Utak és módok. Pedagógiai a kézikönyv konfliktuskezelésről*. Iskolafejlesztési Alapítvány – Magyar ENCORE, 7–9. o.
- SZEKSZÁRDI Júlia (SZERK.) (1996): *Konfliktuskezelési szöveggyűjtemény*. Budapest.