

Írta: Lovas Zsuzsa

KONFLIKTUSOK AZ ISKOLÁBAN ISKOLAI KONFLIKTUSOK, HUMÁNUS MEGOLDÁSOK

Ahogy durvul a közélet, fokozódik az elszegényedés, fenyeget a drogok egyre szélesebb körben való terjedésének veszélye, gyors változások mentek végbe a felnőtt-gyerek viszonyban, mások az elvárások a gyerekekkel, tanárokkal, sőt a szülőkkel szemben is, úgy sokasodnak a problémák az iskolákban.

Sem az iskolák, sem a pedagógusok, sem a szülők nincsenek felkészülve, és felkészítve a növekvő és súlyosbodó konfliktusok kezelésére. Az iskolák tipikus reakciója, hogy megpróbálnak szabadulni a nehezen kezelhető gyerekektől, és hátrítják a problémát, elhárítják a felelősséget. Pontosan tisztában vannak azzal, hogy a probléma egyáltalán nem oldódik meg, ha a gyerek másik iskolába kerül, de abban reménykednek, hogy ők legalább fellélegezhetnek. Régi vita, hogy mi az iskola dolga, az oktatáson kívül, mennyiben tartozik rájuk a nevelés, illetve a gyerekek életében mekkora részt kell és lehet vállalni intézményként.

Amellett, hogy a gyerekek és a közösség számára is életfontosságú, hogy legyenek referenciaszemélyek, csoportok, akkor is kapjon egy gyerek támogatást, bízhatson valakiben, ha a család nem tud elég segítséget adni, az iskola is akkor járna jól, érezhetné hasznosnak és eredményesnek az elvégzett munkát, ha a konfliktusokat helyben tudnák kezelni, ha a problémás gyerekeknek nem a másik faluba kellene járni iskolába, ha nehézségeikre valódi megoldást találnának.

Ez nem is olyan utópisztikus, mint első hallásra hallatszik. A konfliktusok megnyugtató kezelése, az igazán jó megoldások megtalálása egyre inkább a kutatók és gyakorlati szakemberek érdeklődésének középpontjába kerül, és komoly sikereket érnek el.

A cikkben két konfliktuskezelési módszer rövid ismertetésére kerül sor, majd egy konkrét iskolai esettel illusztráljuk, hogy e metódusok még súlyos konfliktus esetén is jól használhatóak.

Az egyik konfliktuskezelési lehetőség a mediáció, amelyről már e lap hasábjain többször is szóltunk (1999/1-2. sz), a másik módszer a Szemtől-szembe resztoratív technika. A Szemtől-szembe, mint neve is mutatja, olyan eljárás, melynek során a konfliktus kiobbantója szembe kerül az általa elkövetett tettel, és szembe kerül azokkal az emberekkel is, akiket tette következtében sérelem ért.

MEDIÁCIÓ

A mediáció a vitás kérdések rendezésének alternatív módja, amelyben a konfliktusban álló felek képzett vitavezető segítségével maguk tisztázzák érdekeiket, és ezek figyelembevételével jutnak el a megállapodáshoz. A résztvevők mindegyike saját álláspontját képviseli, de csak olyan döntés születhet, amelyben mindenki szempontja megjelenik.

A hagyományos konfliktus a győztes-vesztes dinamika mentén zajlik, az érintettek, mint ellenségek vesznek részt benne, ezért kapcsolatuk óhatatlanul megromlik. Ezzel a jelenséggel mind a családokban, mind a munkahelyen, mind az iskolában találkozunk.

A mediációnak meggyőződésünk szerint nagy jelentősége lehet abban, hogy a mindennapi érintkezésben is segítsék a viták, konfliktusok emberséges, érdemi, agressziómentes megoldását, és az emberi kapcsolatokat, a hétköznapok jobbá tételét.

SZEMTŐL-SZEMBE MÓDSZER

A Szentől-szembe módszer a helyreállító igazságszolgáltatás által alkalmazott eljárás. A helyreállító igazságszolgáltatás olyan filozófia és gyakorlati megközelítés, amely azon alapszik, hogy egy közösségben, ha (bűn) cselekményt követnek el, akkor ezzel az eseménnyel az érintettek foglalkozzanak. Cél, hogy az okozott kárt és sérelmet jóvátegyék, és mindent tegyenek meg annak érdekében, hogy az eredeti állapot visszaállítható legyen. A károkozást – legyen az anyagi vagy érzelmi – megtérítsék, de legalább enyhítsék.

A módszer azáltal igyekszik az eredeti állapot helyreállítására, hogy aktivizálja és bevonja az áldozatokat és elkövetőket, és mindazokat, akiket valamilyen formában érintett a cselekmény. Az elkövetőket arra ösztönzi, hogy vállaljanak felelősséget a tetteikért. Lehetővé teszi, hogy az elkövető szembenézzon az általa elkövetett cselekmény valódi következményeivel, hogy rádöbbenjen a másoknak okozott kárra és fájdalomra. A sértettek beszélhetnek érzelmeikről, félelmeikről, és az elszenvedett kárért kárpótlást kapnak.

KONKRÉT ESET ISMERTETÉSE

Előzmények

A konkrét esetben egy középiskola igazgatónője kéri a segítségünket. A rádióban hallott a Szentől-szembe módszerről, és ezt szeretne volna alkalmazni az iskolában történt ügy kapcsán. Telefonon annyit mond, hogy két lány összeverekedett, az egyik csúnyán helyben hagyta a másikat. Azt könnyű megállapítani, hogy ki volt az elkövető, de hogy ki az áldozat, az már bonyolultabb kérdés. A megvert kislány, Julcsi rendkívül provokatív. Iskola szerte vannak haragosai, olyan gyerekek, akiket megbántott vagy megsértett. Az igazgatónővel megállapodunk a választott módszert illetően. Bár a helyzet inkább a Szentől-szembe eljárást igényelné, ennek ellenére a mediáció mellett is sok érv szól. Mivel egy folyamatosan fennálló, az egész iskolát érintő és megmozgató konfliktusról van szó, ezért úgy döntünk, hogy a két módszert ötvözzük, és így próbálunk segíteni a kialakult helyzeten. Megállapodunk a résztvevők személyét illetően is. Az érintett lányokon és mentoraikon kívül a megbeszélésen az iskola és a diákok képviselői is részt vesznek.

Az ülés leírása

Az ülésre 2000 novemberében kerül sor. Az ülés vezetői pontosan érkeznek, a résztvevők azonban egyenként szállingóznak. Némi késéssel tudjuk csak a megbeszélést elkezdni. Panni, az elkövető fájdalmasan ellenséges. Lehorgasztott fejjel ül, a mediátorok bemutatkozása után azt sziszegi, hogy mennyire utálja a pszichológusokat és ezt az egész vircsaftot. Ellenségessége mögött komoly feszültségek húzódnak.

JULCSI, AZ ÁLDOZAT OLVASATA

Julcsi viselkedése, mint egy helyes kamaszlányé, mondatai azonban egy sokat megélt asszonyé. Szavai mérgezetek, a bőr alá hatolnak, és iszonyúan fájnak, miközben Julcsi úgy tesz, mintha semleges dolgokról beszélne. Az eset előzményét meséli el. Bulizni voltak, ittak, drogoztak, de ez nem derült ki egyértelműen. Aztán Panni rosszul lett, hányt, és az egyik fiú felmosta. Azt est végén felmentek Julcsihoz. Ott hárman feküdtek egy ágyban, Julcsi barátja és a két lány. Julcsi szerint megtörtént, hogy ő és Panni összefeküdtek. Panni

az elbeszélés közben majd felrobban. Julcsi ezt elmondta néhány barátjának, és a hír gyorsan terjedt, természetesen Pannihoz is eljutott. Aztán egyik nap az iskola udvarán összetalálkozott Pannival, aki ütötte, vágta, ahol érte. Julcsi állítólag nem ütött vissza. A verekedésnek a fél iskola tanúja volt, a gyerekek szótlanul szemlélték az eseményeket. Julcsi ezt is sérelmezi.

AZ IGAZGATÓNŐ OLVASATA

Panninak is megadom a lehetőséget, hogy ő is ismertethesse álláspontját, de Panni annyira dühös és feszült, hogy képtelen beszélni. Nem akarom erőltetni, és konfrontálni sem akarom állapotával, ezért úgy döntök, hogy menjünk ülésrend szerint, azaz folytassuk a megbeszélést az igazgatónővel. Ő csak elmondásból értesült az eseményekről. Első reakciója volt, hogy „már megint a Julcsi.” Provokatívnak tartja Julcsit, aki magára húz agressziót, indulatot. Az igazgatónő érzései Julcsi iránt kettősek, haragszik rá viselt dolgaiért, de egyben félti is. Már sokszor beszélgettek erről ők ketten, és akkor Julcsi mindig megígérte, hogy ez volt az utolsó, többet nem fogja heccelni, provokálni a többieket. Aztán másnap megint kezdődik minden előlről. Aztán igazgatónői minőségében még hozzáteszi, hogy fontos lenne meghatározni, és betartani a konfliktusok megoldásának módját, mert számára a verekedéssel való megoldás elfogadhatatlan, és megengedhetetlen.

AZ ÁLDOZAT OSZTÁLYFŐNÖKÉNEK OLVASATA

Feri – Julcsi osztályfőnöke – nem sokat tud az eseményekről, és nem is igen akar sokat tudni. Passzív szemlélője az eseményeknek.

A DIÁKOK OLVASATA

Eszter és János a diákok szempontját képviseli. A beszélgetés kezdetén arra az álláspontra helyezkednek, hogy ez magánügy, semmi közük hozzá, miért is avatkoztak volna bele. Alapvetően tisztázandó kérdésnek tartom, hogy egy iskolában, amely felvállalja a nehezen nevelhető, a nehéz körülmények között élő gyerekek oktatását, mi minősül magánügynek, és mi közügy. Ennek a kérdésnek a megvitatása során a diákok képviselői egyre konstruktívabbá válnak, átérzik saját felelősségüket az iskola ügyeinek és életének alakulásában.

Julcsi úgy érzi, hogy kicsit eltávolodtunk tőle, ezért, hogy figyelmünket ismét rá összpontosítsuk „bepattan” középre, és lejátssza azt, amiről eddig csak beszéltünk, ízelítőt ad provokációi egyikéből. Eszter felé fordulva azt mondja, „emlékszel, amikor egyszer nálunk jártál, és zenét akartál hallgatni, aztán eltűnt néhány CD-m.” Eszter fel van háborodva -valószínűleg joggal – a halvány gyanúsítástól, miszerint köze lenne bármiféle lopáshoz. Meglehetősen hangerővel kikéri magának a lopás vádját. Julcsi abban a pillanatban visszakozik, hozzátéve, hogy ő sosem állította, hogy Eszter lopta el, ő csak azt nem érti hova tűntek a CD-i.

AZ IGAZGATÓHELYETTES OLVASATA

Judit, az iskola igazgatóhelyettese veszi át a szót, ő az iskola szempontjait képviseli. Beszél a pletykákról, arról hogyan terjednek, és hogyan torzulnak a hírek az iskolában. Van-e, lesz-e következménye ennek a verekedésnek az iskola egészére nézve. Azt gondolja, hogy

ennek az ügynek közvetlen következményeivel nem kell számolni, nem osztotta két táborra a diákokat, nem kell az elharapódzó agresszivitástól sem tartani. Úgy elemzi a megtörtént eseményt, hogy a gyerekek azért nem avatkoztak bele Julcsi megverésébe, mert Panni kicsit mindannyiuk helyett verte meg Julcsit. A legtöbb diáknak már viszkedett a tenyere, ha Julcsival találkozott, a legtöbb diáknak volt elszámolni valója Julcsival. Panni számolt el helyettük is.

AZ ELKÖVETŐ OSZTÁLYFŐNÖKÉNEK OLVASATA

Éva – Panni mentora – a verekedést megelőző közvetlen pár percet meséli el. Ebből kiderül, hogy Panninak elég rosszul állt a szénája. Az iskola szabályai között szerepel, hogyha valaki 3 kis feladatot nem teljesít, akkor kizárják az iskolából. Panni azon a bizonyos szerdai napon épp a harmadik feladatot nem teljesítette. A történelem tanárnő a hiányt jelezte Évának, aki találkozott Pannival. Panni megkérdezte: – Akkor én most ki vagyok rúgva? -A tanárnő rábólintott. Panni ebben a lelkiállapotban hagyta el az iskolát, és ekkor találkozott az udvaron

Julcsival. A verekedést követő délután Panni még visszament az iskolába az elvégzett feladattal. Még visszakapaszkodott az iskolába, de az látható, hogy a szakadék szélén lavíroz. Az elmondásából a biztonságérzés, illetve annak hiánya téma bontakozott ki. Éva elmondta azt is, hogy Panni több ízben hangoztatta, hogy egyszer úgyis agyonveri Julcsit, de senki nem vette komolyan.

AZ ELKÖVETŐ OLVASATA

Amire idáig értünk, Panni is megnyugodott. Elmondta, hogy szerinte azon a bizonyos éjszakán semmi nem történt, de ezt nagyon nehéz hangoztatni és bizonyítani. Julcsi a barátnője volt, nem várta tőle, hogy ilyeneket terjeszt róla. Ő nem homoszexuális, zavarja és bántja, amit Julcsi tesz és mond.

Miután meghallgattuk minden résztvevő álláspontját, a mediátorok összegyűjtik a megbeszélendő témákat. Az megállapítható, hogy jelen esetben két szalon fut a cselekmény. Az egyik szál a konkrét verekedés, Julcsi és Panni konfliktusa, a másik az ügy kapcsán felszínre kerülő iskolai megoldatlanságok kérdése, amelyek időzített bombaként ketyegnek az iskola mindennapjaiban.

TÉMÁK

- Julcsi-Panni konfliktusa
- A hírek terjedése, azaz pletyka kontra hiteles információk
- A konfliktus megoldásának elfogadható és el-nem-fogadható módjai
- Mikor kell a kijelentéseket, jelzéseket komolyan venni a pedagógusnak?
- Nyújt-e elég biztonságot és támaszt az iskola diákjai számára?

Ha végigtekintünk az összegyűjtött témákon, egyértelművé válik, hogy egy ülés keretében nem lehet mindegyikkel érdemben foglalkozni.

JULCSI-PANNI KONFLIKTUSA

Julcsi és Panni konfliktusa úgy tűnik lezárult. Julcsi nem fogja fel, hogy mit tett, nem látja be, hogy milyen helyzetbe hozta a másikat. Hol tagad, hol magyarázkodik, de bármit is tesz, azt érzelemmentesen teszi.

Panni belátása nőtt. Levonja a maga számára a történet tanulságait, amelyek közül az első, hogy nagyobb távolságtartást kell Julcsival tartania. Bár most is azt érzi, hogy Julcsi megérdemelte, amit kapott, de megérti azt is, hogy a verekedéssel a másik embert is, saját magát is veszélybe sodorhatja. A másikat a sérülés veszélye, őt indulatainak elhatalmasodása, és ennek következtében rendőri vagy jogi felelősségre vonás fenyegetheti.

A HÍREK TERJEDÉSE, AZAZ PLETYKA KONTRA HITELES INFORMÁCIÓK

A pletyka, pletykálokadás kapcsán felmerült, hogy van-e az iskolában olyan fórum, amelynek feladata a diákok és tanárok informálása. Kiderült, hogy ilyen nincs. A pedagógusok rádöbbsentek, hogy ők a tanárban átbeszélték az ügyet, kifejtették véleményüket, de vajon a diákok hol beszélhetnek formálisan egymással. A témát azzal zártuk le, hogy a pedagógusoknak a diákokkal közösen ki kell dolgozni az információ-áramlás formális csatornáit.

A KONFLIKTUS MEGOLDÁSÁNAK ELFOGADHATÓ ÉS EL NEM FOGADHATÓ MÓDJAI

A mindennapi együttélés pontosan meghatározza, hogy a konfliktusoknak mely megoldásait fogadja el, és melyiket utasítja vissza. Nincs ez másképp egy iskolában sem. Itt a feladat nem az, hogy kimondjuk, hogy a verekedés rossz megoldás, hanem az, hogy hogyan lehet segíteni, és megtanítani a diákokat a helyes konfliktuskezelésre, és hogyan lehet segíteni vagy megakadályozni a helytelen megoldások használatát. Abban mindannyian egyetértünk, hogy az itt tanuló diákoknak ebben segítségre van szükségük.

MIKOR KELL A KIJELENTÉSEKET, JELZÉSEKET KOMOLYAN VENNI A PEDAGÓGUSNAK?

A tanárok beszámoltak arról, hogy a diákok sokat fenyegetik egymást, szerencsére a legtöbb esetben nem kerül tettlegességre sor. Jelen esetben azonban tévedett a pedagógus, amikor nem vette komolyan Pannit. Az egyik megoldás a tanárok érzékenységének és pszichológiai ismereteinek növelése, a tapasztalataik megosztása egymással. A másik megoldás az lenne, ha több fórum nyílna a diákok számára vitás ügyeik megbeszélésére. Ez esetben a feszültségek levezetődnének, és nem nyílt agresszióban kellene kiélni őket.

NYÚJT-E ELÉG BIZTONSÁGOT ÉS TÁMASZT AZ ISKOLA DIÁKJAINAK?

A tanárok szándékai szerint szükség lenne, hogy az iskola egyfajta holding (megtartó) funkciót is ellásson. Hiszen az ide kerülő gyerekek nagy részénél a család adós marad a biztonságérzés megadásával. Ennek kiépítésében is jobban együtt kellene működniük diákjaikkal.

A konfliktussal való érdemi foglalkozás segített megoldani egy akut konfliktust, és felszínre hozta azokat a feladatokat, amelyekkel az iskolának, tanároknak és diákoknak közösen meg kell birkóznuk, hogy sikeresen fenntartsák és működtessék iskolájukat.