

Kerényi Kata

## **Esetleírás: konfliktuskezelés osztálytársak között**

Feszültségek minden közösségben adódnak, de az, hogy hogyan kezeljük őket, egyáltalán nem mindegy. Különösen igaz ez gyerekek vagy kamaszok esetében: az ő számukra minden konfliktus egyben lehetőség arra, hogy megtanulják azonosítani és kordában tartani az érzelmeiket, felismerjék, hogy mások is hasonlóan vagy éppen egészen másképpen éreznek, és stratégiákat tanuljanak a különféle feszült helyzetek megoldására. Éppen ezért egy diákcsoporton belüli ütközés esetén kulcsfontosságú, hogyan reagál a közvetlen környezet: az iskola. Sok esetben sem elég figyelem, sem elég idő nem áll rendelkezésre ahhoz, hogy egy feszült helyzetet az intézmény azonosítson és még időben segítséget nyújtson a gyerekeknek, hogy azt meg tudják oldani, pedig megéri erre energiát szánni. Az elfojtott, büntetésekkel kezelt konfliktus feszültsége nem tűnik el, és bármikor újra robbanhat, immár sokszoros intenzitással. Az elhanyagoló, „oldják csak meg egymás között”-hozzállás következménye lehet a bullying, a kiközösítés, a klikkesedés, ami mérgező a közösség minden tagja számára. Az alábbiakban egy olyan eset olvasható, aminek ugyan nem egymás nyakába borulás és életre szóló barátság lett a vége, de ez nem is volt cél; a történetből viszont egészen biztos, hogy minden érintett olyan stratégiát tanult, amit a későbbiekben is tud majd hasznosítani.

### **Egy apró szikra, és...**

Kriszti és Patrik évek óta ismerik egymást. Vannak közös barátaik, egy időben egy társaságba jártak. Most a sors úgy hozta, hogy előbb egy iskolába kerültek, végül néhány hónap leforgása alatt egy osztályban kötöttek ki. Ez akár egy évek óta tartó barátság története is lehetne, de mégsem az. Kriszti és Patrik ugyanis, mióta csak először találkoztak, harcolnak egymással.

A küzdelem nagy része sokáig éjjelente zajlott, a virtuális térben. Napközben az iskolában szinte alig szóltak egymáshoz, inkább csak mások felé tett megjegyzések, kis grimaszok vagy gesztusok mutatták, hogy nincs minden rendben. De a feszültség folyamatosan ott volt a levegőben, és nem lehetett tudni, melyik pillanatban robban majd. Éreztük, tudtuk, hogy gond lehet előbb-utóbb, de nem volt konkrétan megfogható „ügy”, csak az állandó vibrálás a két gyerek között, így nem tudtunk mit tenni, hiszen nem volt mihez kapcsolódni kívülállóként.

Egy apró, ártatlannak induló csíny lett az utolsó csepp a pohárban. Az egyik tanórán Patrik egy pillanatra felállt, és mire visszaült a helyére, Kriszti egy picit odébb tette a táskáját, így, amikor Patrik leülve érte nyúlt, hiába tapogatott, nem talált ott semmit. És ebben a pillanatban elpattant valami. Patrik üvöltve ugrott fel, és nekiment volna a lánynak, ha az osztálytársai és a tanár nincsenek résen és nem állítják meg. Így Kriszti megúsza néhány keresetlen (és elég hangos) szóval, és persze őt sem kell féltetni, ha visszavágásról van szó, még ha csak verbálisan is... Mivel az nyilvánvaló volt, hogy a nap további részében a két gyerek nem képes egy tanteremben megmaradni úgy, hogy ne bántásuk egymást, mindkettőjüket hazaküldték, és nekiálltunk, hogy kidolgozzunk valami megoldást.



*Forrás: <https://www.freepik.com>*

## **Lépésről lépésre**

Valamit tennünk kellett, mert a feszültség akkora volt, hogy nem kockáztathattunk egy esetleg tettelegességig fajuló iskolai konfliktust. Bűnöst kikiáltani vagy büntetni semmiképpen sem szerettünk volna: a cél az volt, hogy a felek meg tudjanak egyezni abban, hogy a kialakult helyzetben hogyan tudnak mégis egy osztályteremben megmaradni a későbbiekben, és haladni a tanulóyaikkal. Végül a következő lépések körvonalazódtak:

### **1. Időt adni**

Felhívtuk a gyerekeket, és elmondtuk nekik, hogy ami történt, azt sok szempontból aggasztónak látjuk. Adtunk nekik két napot, hogy ha tudják, beszéljék meg, rendezzék a dolgot iskolán kívül. Erre a két napra felmentettük őket az iskolába járás alól. Abban maradtunk, hogy ha a második nap végére sem sikerül egyezsége jutniuk, akkor a következő lépés a miénk, és a szülőket is bevonva együtt fogunk megoldást keresni.

### **2. Egyéni beszélgetések**

Amennyiben a gyerekek nem tudják maguk rendezni az ügyet (és ez nagyon valószínűnek tűnt), olyan beszélgetéseket kezdeményezünk, ahol egyenként, a szülei jelenlétében és támogatása mellett elmondhatják, mi az, amit hajlandóak lennének megtenni a békés együttműködés érdekében, és cserébe mit várnának el a másik féltől. Szándékosan nem a probléma gyökeréig próbálunk meg leásni, mivel az adott helyzetben ez újabb vádaskodáshoz vezethetne. A feltárás is fontos, de csak akkor lehetséges, ha biztonságos légkört sikerül hozzá teremtenünk.

### **3. Összehangolás**

Miután a felek összeállítottak egy-egy listát arról, mit ajánlanak fel és mit várnak el a békés együttműködés érdekében, együtt átnézzük mindkettőjük felvetéseit, elvetjük azokat, amelyekkel valaki nem ért egyet, és megtartjuk a közös pontokat. Így kialakul egyfajta cselekvési terv, amelyet együtt dolgoztak ki. Ez egyben bizonyíték is lehet, hogy némi erőfeszítéssel képesek a közös gondolkodásra és egymás meghallgatására. Mire idáig eljutunk, már eltelik egy kis idő, és sokszor, sokféle formában elmondhatták, átgondolhatták a történeteket, így abban bízunk, hogy már nem lesz bennük annyi feszültség, mint az elején, és képesek lesznek egy közös álláspont kialakítására.

#### **4. Csoportos feldolgozás**

Nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy a két gyerek konfliktusának egy egész osztály volt a szemtanúja. Sokakat nagyon felkavart és megijesztett, amikor a feszültség robbant. Ezért külön foglalkoznunk kellett azzal is, hogy mindenki megnyugodjon, és senki ne félelemmel üljön be a tanórákra, attól tartva, hogy bármelyik pillanatban történhet valami.

#### **Felismerések és megállapodás**

Eltelt a két nap, amit arra adtunk, hogy a gyerekek egymás között próbálják meg rendezni az ügyet. Közben folyamatosan tartottuk velük a kapcsolatot, hogy lássuk, mi történik, illetve, hogy ott legyünk, ha támogatásra van esetleg szükségük. A második nap végén mindketten elismerték, hogy egyedül nem tudják megoldani ezt a helyzetet, és beleegyeztek, hogy támogassuk az érintettek körén. Az osztályfőnök megbeszélte hát velük külön-külön egy személyes találkozót, amelyre mindketten szülői támogatással érkeztek. Itt ki-ki elkészítette a saját felsorolását arról, mit tenne meg az együttműködés érdekében, és mit várna cserébe a másik féltől. Mindketten biztosítottak minket arról, hogy készen állnak egy közös megbeszélésre is.

#### **Ez Patrik listája:**

Kérések:

- Ne velem foglalkozzon az órán.
- Üljön úgy a teremben az órák alatt, hogy szemmel tarthassam, mit csinál.
- Ne tegyen rám bújtatott célzásokat, amikor én is hallom.
- Ne vonjon be másokat a kettőnk közötti dolgokba.

Felajánlás:

- Nem írok neki, nem hívom, nem keresem vele a kapcsolatot iskolán kívül.
- A tanórákon és a szünetekben fizikai távolságot tartok.
- Nem terjesztek róla valós vagy valótlan információkat.
- Ha érzem, hogy feszült vagyok, inkább elhagyom a termet.

#### **Kriszti listája így alakult:**

Kérések:

- Ne emlegesse folyton a közös ismerősöket, és ne példálózzon velük.
- Ne kelljen attól tartanom, hogy online mikor avatkozik az életembe.
- Ne fenyegetsen, mert megijedek, ha olyan dolgokat mond, ami agresszív.

Felajánlás:

- Letiltom minden online felületen, és én sem írok neki.
- Nem beszélek róla mások előtt.
- Nem érek hozzá, és nem piszkálom a cuccait.



*Forrás: <https://www.freepik.com>*

Amikor a két listát egymás mellé tettük, mindkét gyerek megdöbbenve látta, hogy nagyon hasonlóak az egymással szemben támasztott elvárásaik. Lehet, hogy nem is annyira különbözőek ők ketten, mint ahogyan azt eddig gondolták? Így már nem volt nehéz megígérni, hogy tiszteletben tartják egymás kívánságait.

Az osztályfőnök külön kérése volt, hogy amennyiben iskolán kívül történik a két gyerek között valami, arról mindenképpen szóljanak, hogy a tanárok tudják, hogy most feszültebb a viszonyuk, és oda tudjanak erre figyelni az órákon. Ezt mindkét diák megértette és elfogadta. Közös megegyezéssel abban maradtak, hogy másnap már visszaülnek az iskolapadba.

Azóta is egy osztályba járnak, közösen vesznek részt a tanórákon. A kapcsolatuk távolságtartó, de nem ellenséges. Mindketten ügyelnek rá, hogy betartsák, amit egymásnak ígértek. A csoport mindkettőjüket elfogadja, a barátságok, személyes kötődések megmaradtak. A korábbi robbanásközeli állapot elmúlt. Kialakult egy új egyensúlyi állapot, amely az adott helyzetben minden érintett számára elfogadható.