

Nagy Mészáros Krisztina

Alternatívák iskolai konfliktusoldáshoz

Napjainkban egyre többször hallunk az iskolai közegben is fellépő súlyos, szinte megoldhatatlannak tűnő konfliktusokról, akár a diákok körében, akár a pedagógus és a tanuló relációjában. A szülők és az iskolai alkalmazottak közt létrejött problémák szintén gyakoriak. Az ilyen esetekben jelent megoldást a mediáció módszere, természetesen szakember vezetésével.

Az iskolai mediáció egy olyan alternatív konfliktusmegoldó módszer, amely lehetőséget nyújt a diákok, a tanárok és a szülők számára a konfliktusok békés és konstruktív kezelésére. A hagyományos pedagógiai módszerek mellett új, hatékony lehetőséget jelent a társadalmi és emocionális tanulás terén, hiszen biztosítja mindkét fél számára a teret az adott eset kifejtésére.

Mi a mediáció?

A mediációban mindig van egy semleges harmadik fél, a *mediátor*, aki segít egyrészt tisztázni a konfliktust, másrészt pedig mindkét fél számára elfogadható megoldást találni. Nagyon fontos, hogy a mediátor nem ítélkezik, és nem is oldja meg a problémát a felek helyett. A mediátorral szemben számos követelmény fogalmazódik meg: ilyen az objektivitás, a támogató viselkedés, az ítélkezés elkerülése, a hatékony kommunikálás. Mindehhez szükséges – többek között – a figyelem, a kapcsolatteremtő készség, a határozottság, a segítőkészség, a problémamegoldó készség, a jó előadókészség, de legfőképpen a türelem.

A mediáció az iskolában is jól alkalmazható mind a diákok egymás közötti, mind a tanár–diák, sőt a tanár–szülő konfliktusban. Amennyiben van rá lehetőség, akár diákokat is ki lehet képezni mediátornak, így a konfliktuskezelésnek még inkább aktív részesei lesznek.

A mediáció módszere

A folyamat általában több lépésből áll: a felek megfogalmazzák a problémájukat, a mediátor pedig segít nekik azonosítani az ellentétek gyökerét és a lehetséges megoldásokat. A mediátor a vitában nem érintett félként, pártatlanul áll a felek mellé, hogy segítse a kommunikációt és az egyezség létrejöttét. A hangsúly a felek igényeinek és szükségleteinek az újraértelmezésén van, ami elősegíti a hatékonyabb együttműködést. A cél egy olyan egyezség létrehozása, ami mindkét fél számára elfogadható, és amely megelőzi a jövőbeli konfliktusokat.

Iskolai diákmediátor, vagyis kortársi mediátorsegítő

A szlovákiai Futureg PT szakemberei a Kisebbségi Kulturális Alap támogatásával a koronavírus-járvány utáni időszakban (2020–2022 közt) középiskolákban több éven keresztül képezték ki és adták át tudásukat kortárs mediátoroknak, többek közt a pozsonyi gimnáziumban, az érsekújvári gimnáziumban, a kassai ipari szakközépiskolában, mindezt magyar nyelven.

A kortárs mediáció egy nemzetközileg elismert módszer, amelyben diákokat képeznek ki arra, hogy segítsenek vitás helyzetekben egymás között közvetíteni, így kezelve a konfliktusokat az iskolában. A kortárs mediátorokhoz fordulhat a többi diák a konfliktusok feloldásában, hiszen a mediátorok a képzés során alkalmassá válnak a konfliktusok kezelésére, és szükség esetén felnőtt (pedagógus) segítségét is kikérhetik.

A módszer azon alapul, hogy a diákok gyakran hamarabb felismerik az egymás közötti konfliktusokat, és hatékonyabban tudnak kommunikálni egymással, mint egy felnőttel. A kortárs mediátorok beavatkoznak, ha konfliktust észlelnek, és megpróbálják a vita mindkét érintettjével rendezni azt. Felismerik, ha a helyzet felnőtt beavatkozást igényel, és ezt jelzik a pedagógusnak. Együttműködve egy pedagógus-mediátorral akár közösen is vezethetnek mediációs üléseket. A kortárs mediáció hatékonyan csökkentheti a konfliktusok gyakoriságát és súlyosságát az iskolában. Fejleszti továbbá a diákok konfliktuskezelési készségeit, beleértve a közösségi, az érzelmi és a problémamegoldó képességeket. Ez egy elismert módszer, amely világszerte használatos az iskolai konfliktusok kezelésére.

Az osztálytársi mediátor a saját közössége szempontjából is fontos, hiszen az azonos korú, empátikus osztálytársi mediátor jó példával jár a többi diák előtt. Őt a mediátor tanítja meg azokra a mediációs eszközökre, amelyet aztán bizonyos gyakorlat után egyedül is képes lesz alkalmazni az osztályban felmerülő konfliktusok oldásánál.

Iskolai mediáció szakemberrel



Forrás: Nagy Fanni archívuma

Az iskolai mediáció során egy semleges harmadik fél, a mediátor segít a konfliktusban résztvevőknek, hogy megértsék egymás nézőpontját, és közösen találjanak megoldást. A mediátor szerepe nem az ítékezés, hanem a diákok közötti kommunikáció elősegítése. A

mediáció folyamata magában foglalja a problémák aktív meghallgatását, a kérdések tisztázását, valamint a megoldási alternatívák kiértékelését.

Az iskolai mediáció azt jelenti, hogy az intézmény konfliktus esetén mediátor segítségével tisztázza, oldja, vitatja meg az esetet, majd közös megoldáskeresés után a felek képessé válnak egy új nézőpont szerint eljárni.

Jelentősége megmutatkozik abban, hogy az iskolai közegben csökkennek a vitában résztvevők negatív érzelmei. Így a diákok megtapasztalják a felelősség érzését. Ráadásul az iskolában kevesebb időt kell fegyelmi ügyekkel és problémamegoldással tölteni. Ezzel folyamatosan javul az iskolában uralkodó légkör.

Az iskolai mediáció előnyei

A diákok megtanulják, hogyan fejezzék ki érzéseiket és aggályaikat, miközben tisztelettudóan figyelnek másokra. A mediáció során a fiatalok megtanulják kezelni a feszültségeket és a nézeteltéréseket, ezáltal felnőttkoruk során is majd alkalmazható, hasznos stratégiákat sajátíthatnak el. A mediáció segíthet csökkenteni a bántalmazást és a konfliktusokat, hozzájárulva ezzel a pozitív iskolai légkörhöz. A diákok, akik részt vesznek a mediáción, megtapasztalják a közösség erejét, és a megoldások közös keresésének élménye erősíti az összetartozást.

Miként lehet bevezetni a mediációt az iskolákban?

Ha egy intézmény felismeri, hogy szüksége lenne mediációra, illetve a módszert szeretné folyamatosan alkalmazni az intézményben, képzéseket kell biztosítani. A tanároknak és a diákoknak is részt kell venniük mediációs tréningeken, ahol elsajátíthatják a szükséges készségeket.

Már a képzés során láthatóvá válik, ki alkalmas kortárs, illetve pedagógusi mediátornak. Erre ajánlást tehet a képző is, de lehetséges, hogy jelentkezők is lesznek a szerepre. Az iskolában működő mediátorok, akik bevonhatóak a konfliktusok kezelésébe, lehetnek diákok, tanárok vagy külső szakemberek. Hogy az adott intézményben működjön a mediáció, azt folyamatosan népszerűsíteni kell. Fontos, hogy az iskolai közösség minden tagja tudatában legyen a mediáció előnyeinek, és hogy bátran éljenek ezzel a lehetőséggel. Az iskolának, más intézménynek érdemes nyomon követnie a mediációs folyamatok eredményeit és tapasztalatait a folyamatos fejlődés érdekében.

Miért nem elegendő a mediáció?

Sok esetben, amikor súlyos konfliktusok, bántalmazások megoldásában vesz részt a mediátor, más, alaposabb, pszichológiai szempontból is együttérzőbb, akár jóvátételt is adó módszert is be tud vetni. A resztoratív konfliktusoldás (restorative justice) egy olyan megközelítés, amely a konfliktusok vagy helyzetek kezelésére összpontosít, és a helyreállításra, a felelősségvállalásra, valamint a közösség megerősítésére helyezi a hangsúlyt. A resztoratív konfliktusoldás fő célja, hogy a konfliktusban részt vevő feleket – a sértettet, a tettest és a közösséget – bevonja a folyamatba, és lehetőséget adjon számukra, hogy párbeszédet folytassanak.

A resztoratív módszer előnyei

A tettesnek, elkövetőnek, bántalmazónak lehetősége van arra, hogy felvállalja a tettei következményeit, és kifejezze sajnálatát a sértettel szemben. A resztoratív folyamat során a felek közötti közvetlen kommunikációra kerül sor, lehetővé téve az érzések és a tapasztalatok megosztását. A cél az, hogy a felek találjanak megoldást arra, hogyan lehet helyrehozni a sértett kárát. A közösség tagjai is részt vehetnek a folyamatban, ezzel erősítve a közösségi kohéziót, s ezáltal támogatva a helyreállító intézkedéseket. A resztoratív módszerek nemcsak a meglévő problémák megoldására szolgálnak, hanem a jövőbeli konfliktusok megelőzésére is, mivel segítik a felek közötti empátia és megértés kialakítását.

A resztoratív technika alkalmazásai

A resztoratív konfliktusoldás széles körben alkalmazható, így az iskolákban is. Az iskolai környezetben például segíthet a bullying és más feszültségek kezelésében, lehetőséget ad a sértettek és tettesek közötti párbeszédre. Összességében, a resztoratív konfliktusoldás egy emberközpontú megközelítés, amely a sértett gyógyulására, a tettes felelősségvállalására és a közösség helyreállítására összpontosít, ezáltal elősegítve a békés együttélést.

Az új megközelítések az iskolai konfliktusoldásban nem csupán alternatívák, lehetőségek, hanem könnyen alkalmazható, sikeresen működő koncepciók is, amelyek elsajátítása és alkalmazása minimális anyagi befektetést jelent. Az iskolai mediáció, kortárs mediátor, resztoratív technika mind kiválóan fejleszti az együttműködést, biztonságos légkört teremt a diákok és az alkalmazottak közt. Jelentősége leginkább akkor mutatkozik meg, ha a módszer propagációjában mind az iskola vezetősége, mind az alkalmazottak és a diákok is részt vesznek, és folyamatosan fejlesztik a segítők tudását, értékelve az erőfeszítéseiket.