

Az iskolai agresszió kezelésének lehetőségei

Kivonat

Jelen tanulmány az iskolai agresszió témakörét, és ezen belül is a diák-diák agressziót mutatja be részletesen.

Az első rész az agresszió okait és megjelenési formáival foglalkozik. A tanulmány pedagógiai és pszichológia elveket mutat be, amelyek ismeretében a pedagógusok is kezelhetnek bizonyos agresszív viselkedéseket. A szerző a pszichológiai/mentálhigiénés beavatkozás két formájára – prevenció és korrekció – is kitér. A prevenció programok közül a Dann-féle megelőzési program, míg a korrekció programok közül négy hatékonynak bizonyult program kerül ismertetésre: konfliktuskezelés-foglalkozássorozat, viselkedéskonzultáció, Arizona-tréningprogram, mediáció a konfliktusok kezelésében. A szerző szerint a módszerek alkalmazásának hatékonysága több tényezőtől függ, ilyen az iskola pozitív hozzáállása (szemlélete), megfelelő személyi és tárgyfeltételek, valamint adekvát programok. Azt is hangsúlyozza, hogy egy-egy alkalmi program nem lehet hatékony, csak a hosszú távú programokkal lehet eredményeket elérni.

Kulcsszavak: Dann-féle megelőzési program, konfliktuskezelés-foglalkozássorozat, viselkedéskonzultáció, Arizona-tréningprogram, mediáció a konfliktusok kezelésében

Abstract. Opportunities to Treat Aggression in Schools

This study deals with aggression in schools and particularly aggression between students. The first part deals with the causes of aggression and the manifestation of symptoms. The study highlights psychological and educational policies and principles, which can assist educators in treating aggressive behaviours.

The psychological/mental health interventions can take two forms: prevention and correction. In the realm of prevention programs, we examine the Danish program. Within the corrective programs we identify four effective methods: Conflict Management Series; Behavioural Consultation; Arizona Training Program; and Mediation in Conflict Management.

Choosing the suitable method depends on a variety of other factors, such as the positive attitudes of schools, the appropriate subjective and objective conditions and the existence of adequate programs. Lastly, it is important to emphasize that a one-time use cannot be effective and that enduring results can only be achieved through long-term uses of such programs.

Keywords: Mobbing; Danish Preventative Program; Conflict Management Series; Behavioural Consultation; Arizona Training Program; Mediation in Conflict Management

Cikkre való hivatkozás / How to cite this article:

Szilágyi, István (2017). Az iskolai agresszió kezelésének lehetőségei. *Erdélyi Társadalom*, 15(2), 9–18. <https://doi.org/10.17177/77171.197>

¹ Szilágyi István, PhD, pszichológus, professor emeritus az egr Eszterházy Károly Egyetem Társadalomtudományi Intézetének Szociálpedagógia Tanszékén. E-mail: szilagyi.istvan@uni-eszterhazy.hu

A tanulmány ingyenesen letölthető a CEEOL-ról: <https://www.ceeol.com/search/journal-detail?id=928> és a GESIS adatbázisából: <http://www.da-ra.de/dara/search?lang=en&mdlang=en>.

I. AZ AGRESSZIÓ FOGALMA ÉS LEGGYAKORIBB MEGJELENÉSI FORMÁI

Az agresszió jelen van a mindennapi életünk majdnem minden területén: az óvodában, az iskolában, az utcákon, a sportpályákon, a munkahelyeken és még sorolhatnánk. Azt tapasztaljuk, hogy az agresszió jelensége egyre változatosabb formában jelenik meg, egyre gyakoribb és egyre fiatalabb korosztályokat érint. Kialakulásának biológiai (agresszív drive, kromoszómák stb.) és pszichológiai alapjai (tanult viselkedés, szociális utánzás) lehetnek. A jelenség komplexitását jelzi az is, hogy kezelésével a pszichológusok mellett, pedagógusok, jogászok, médiszakemberek és politikusok is foglalkoznak. Ennek fontos feltétele az, hogy rendelkezünk minél pontosabb ismeretekkel az agresszió okairól, a megnyilvánulásairól, valamint az agresszió kezelésének pszichológiai és pedagógiai lehetőségeiről (Atkinson, 2001).

Jelen írásban nem fogok kitérni az agresszió kialakulásának külső és belső okaira, az agresszió típusaira, korai megjelenési formáira, csak az iskolai agresszió oldaláról fogom megközelíteni a problémát.

Az agressziófogalom egyik legpontosabb meghatározása Ranschburg Jenőtől származik, miszerint: olyan szándékos cselekvésről van szó, amelynek indítéka a kár, a sérelem vagy a fájdalom okozása, nyílt vagy szimbolikus formában (Ranschburg, 2012.). A meghatározásból kiderül, hogy mindig egy másik személy (vagy tárgy) ellen irányuló negatív és szándékos viselkedésről van szó. Olweus az agressziót hasonló módon definiálja, mint olyan viselkedést, amelynek a célja valakinek szándékosan sérülést vagy kényelmetlenséget okozni. (Olweus, 1999). Több szerző is kritériumként értékeli a szándékosságot az agresszió megítélésében, mivel a szándékos jelleg nem mindig azonos a kár vagy a sérelem tudatos előidézésével, és előfordulhatnak olyan szituációk, amikor a kárt vagy sérelmet okozó személy véltlennek érzi magát. Megpróbálta az agresszió fogalmát a szándékosság kiiktatásával definiálni. Szerinte minden olyan cselekvést agressziónak tekinthetünk, amely egy másik élőlénynek fájdalmat okoz (Ranschburg, 2012).

A „másik” ellen irányuló viselkedés feltétele az én és a másik megkülönböztetése, amely két-három éves korra tehető. Eleinte azt tapasztaljuk, hogy a gyermek gyakran rongálja a tárgyakat, a játékait, alattomosan és váratlanul csíp, rúg vagy harap. Később megjelennek olyan viselkedések, mint a durva beszéd, szitkozódás, állatok kíntása, verekedések kezdeményezése. Iskoláskortól újabb viselkedésekkel „színesedik” a paletta: rossz magatartás az iskolában és iskolán kívüli, öncélú pusztítás és rombolás, rágalmozás, becsmélés, valamint bosszúvágyó és indulatos viselkedések. Amikor az iskolai agressziót elemezzük, akkor figyelembe kell vennünk az említett viselkedések gyakoriságát és erősségét. Ezek a viselkedések a későbbi antiszociális magatartás előjelei lehetnek, ezért fontos időben észlelni és kezelni a jelenséget. Külföldi és belföldi kutatások eredményei kimutatták, hogy az agresszív viselkedés és az erőszakos, bűnözői magatartás között szoros összefüggés van (Figula, 2004).

A DSM IV. (APA, 2000) diagnosztikai skála szerint, ha 10–18 éves korban az alábbi megnyilvánulásokból három vagy annál több megtalálható egy gyermek viselkedésében, akkor fenn

áll az antiszociális viselkedés kialakulásának veszélye (minél több viselkedés tapasztalható, annál nagyobb az antiszocialitás veszélye). A következőkben felsorolt megnyilvánulások többsége agresszív színezetű. Ilyenek például:

- rendszeres csavargás (legalább öt nap évente),
- rossz iskolai magatartás (intőök, eltanácsolás stb.),
- törvénybe ütköző cselekmények (például bírósági eljárás a fiatal ellen),
- éjszaka elszökik otthonról (legalább kétszer),
- tartós hazudozás,
- ismétlődő alkalmi szexuális kapcsolatok,
- ismétlődő részegség, kábítószeresítés,
- lopás,
- vandalizmus,
- képesség alatti, rossz iskolai teljesítmény (bukás, évismétlés),
- otthoni és iskolai szabályok rendszeres megsértése (a csavargáson kívül),
- verekedések kezdeményezése.

Az említett megnyilvánulások felsorolását azért tartom fontosnak, mert különböző felmérések az agressziótémában azt mutatják, hogy bár a pedagógusok többsége észleli tanítványainál a fentebb felsorolt viselkedéseket, mégsem gondolják tanítványaikról, hogy veszélyeztetettek antiszocialitás szempontjából (Mérei és Szakács, 1998).

2. PSZICHOLÓGIAI ÉS PEDAGÓGIAI ELVEK AZ AGRESSZIÓ KEZELÉSÉBEN

A zavarok korrekciója csakis a kiváltó okok részletes feltárása alapján tervezhető meg. Az okok között legtöbbször a szeretetkapcsolat sérülése is megtalálható, ezért fontos megelőgezett szeretettel és bizalommal bánni a gyerekekkel. Ez támaszt jelent a gyermeknek, ugyanakkor határozott és következetes követelményeket is jelent. A megelőgezett szeretet nem lehet indokolatlan kényeztetés, babusgatás, gyengédség. Ezzel párhuzamosan feladatokkal látjuk el a gyermeket (például kisebbek védelme, növények és állatok gondozása, szervezési megbízatások stb.). Ezek a feladatok segíthetnek a feszültségevezetésben és közösségbe való beilleszkedésben egyaránt. Azt sem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy az agresszió egy fokozott energia, amely valamilyen cselekvésre sarkall. Éppen ezért fontos lehetővé tenni az agresszív feszültség csökkentését társadalmilag elfogadott módon (például sport, fizikai munka, művészi tevékenység stb.). Szintén nagyon fontos a gyermek helyes viselkedésmintáinak rendszeres jutalmazása és a negatív viselkedések megfelelő büntetése, arra vigyázva, hogy mindig a jutalmazás legyen túlsúlyban.

Feltétlenül kerülni kell, hogy indulatkitöréssel, agresszióval, megszegéenyítéssel és fizikai bántalmazással reagáljunk a gyermek viselkedésére, mert ezzel újabb mintát nyújtunk az agresszióhoz, illetve fokoznánk a gyermek indulatait. Szintén elkerülendő, hogy visszafojtott ingerültséggel bánjunk a gyermekkel, amikor ő durva vagy agresszív, mert így nem fogja megérteni tettének helytelenségét és súlyosságát (Ranschburg, 2012).

Az iskolai erőszak és agresszió jelenlétével kapcsolatban Figula (2006) végzett felmérést. A vizsgálatban 505 fő vett részt, ötödik és nyolcadik osztályos tanulók, valamint lakásotthonban élő gyerekek. Az önbeszámolókból nyert vizsgálat eredményeként megállapította, hogy az isko-

lai tartós és ismétlődő agresszió jelentős mértékű. Kiindulópontja gyakran az, hogy a dühös és agresszív tanulók magatartásukkal provokálják a többi gyereket és a tanárokat is, és sem a diákoknak, sem a tanároknak nincs olyan eszköz a kezükben, amellyel meg tudnák védeni magukat, a tanárok a gondjaikra bízott gyerekeket, valamint segíteni sem tudnak a bajban lévő és ebben a formában jelzést adó elkövetőknek (Figula, 2006.) A fenti adatok is alátámasztják az iskolai agresszió kezelésének fontosságát. Az iskolai agresszió kezelése egyrészt szemléleti kérdés, mert attól függ, hogy az iskola és a társadalom miként viszonyul az agresszió kérdéséhez. Ha az iskola elfogad olyan elveket, hogy a „tanár nyugodtan adhat egy atyait a diáknak”, „a kisebb csetepaték nem jelentek problémát”, vagy „az agresszió mindig is volt, most sincs több mint máskor”, akkor nem foglalkozik komolyan a kérdéssel. Ez helytelen hozzáállás. Másrészt az agresszió kezelése a megfelelő szakmai programoktól függ. Az utóbbi időben a szakemberek számtalan szakmai programot dolgoztak ki, és felkészítőket is tartottak a tanárok részére, de nem alakult ki egy olyan tanári „gárda”, amely ezzel kérdéssel konkrétan foglalkozna az iskolákban. Úgy is mondhatnánk, hogy nincs gazdája a témának. Harmadrészt, elmondhatjuk, hogy nincsenek megfelelő szervezési feltételek ahhoz, hogy az iskolákban megvalósítani tudják a kidolgozott szakmai programokat. Ezzel kapcsolatban a legfontosabb kérdések, hogy milyen órákon (osztályfőnöki órák, tanítás utáni órák, külön erre a célra szánt órák) lehet ezzel foglalkozni, és hogy ki „oktathatja” a programokat? Mindezek nagyon fontos, és jelenleg tisztázatlan szervezési problémák. Tehát, ha nincs meg mindhárom feltétel: az iskola elkötelezettsége (szándéka), ha nincsenek megfelelő programok és ha nincsenek meg a szervezési feltételek, akkor nem valósulhat meg az iskolai agresszió kezelése. E három feltétel mellett fontos, hogy az iskola szorosan együttműködjön a különböző szakmák (pszichológusok, gyermekjóléti szakemberek, jogalkalmazók és médiszakemberek) képviselőivel. Eredményességre csak hosszú távú programok alkalmazásával lehet számítani. Pszichológiai vizsgálatok pontos adatokkal bizonyítják, hogy egy-egy rendezvény vagy a rövid ideig tartó programok nem eredményezik az agresszív viselkedések csökkenését az iskolákban (Szilágyi, 2001).

3. AZ ISKOLAI AGRESSZIÓ MEGELŐZÉSE ÉS KEZELÉSÉNEK LEHETŐSÉGEI

A probléma kezelésével foglalkozó számos elgondolás két nagy terület köré rendezhető: megelőzés és beavatkozás. A két terület nem válik el teljes mértékben egymástól. Gyakran ugyanazokat a módszereket használjuk a megelőzés és a korrekció céljából is. A megelőzésnek korrekciós hatása lehet, és a beavatkozást is lehet preventív módon alkalmazni. Valójában a megelőzés és a beavatkozás megkülönböztetése csak a tennivalók súlypontosításának kérdése (Murányi és Kovács, 1998).

A következőkben olyan megelőzési és beavatkozási programokat mutatunk be, amelyeket a leggyakrabban alkalmaznak az iskolákban. Ezeket a programokat/módszereket a pedagógusok is elsajátíthatják, alkalmazhatják megfelelő szupervízió mellett.

3.1. *Prevenációs program*

A megelőzési programok célja az agresszív viselkedés megelőzése, illetve a kialakulóban lévő agresszív viselkedések kordában tartása. A különféle megelőzési programok közül a Dann

(1997) által javasolt módszer legfontosabb elveit szeretném ismertetni. *Dann a megelőzés szempontjából* következő elvárásokat tartja fontosnak:

1. A tanár-diák viszony minőségének javítása. A tanár-diák viszony milyensége minden megelőző program központi kérdése. Kutatások bizonyítják, hogy tanár érzelmileg meleg, pozitív beállítódása, megfelelő nevelési stílusa kedvezően befolyásolja a tanítás légkörét.

2. A szociális tanulás lehetővé tétele. Legtöbb helyen ezt „iskolai szociális tréning” program formájában valósítják meg. A tréning legfontosabb célja az együttműködés képességének kialakítása, és az agresszív viselkedés helyettesítése társadalmilag elfogadott viselkedésekkel.

3. Közös alapértékek és normarendszerek megteremtése. Az iskolai szabályok és normák kidolgozásába bevonják, a tanárok mellett, a tanulókat, a szülőket és az iskola pszichológusát is. Így a tanulók jobban tudnak azonosulni az iskolai normáival (például szünetek alatti jobb felügyelet, szankciók a szabályok megszegőivel szemben stb.). A szabályok betartatásánál figyelembe kell venni minden érintett személyiségének a tiszteletben tartását.

4. Pozitív teljesítmény- és énkép átadása és kialakítása. Fontos, hogy ne csak a negatív teljesítményt és viselkedést jelezzük vissza a tanulók felé, hanem minden esetben erősítsük meg a jó teljesítményt, a helyes viselkedést is. (Ezt gyakran „elfelejtjük” jelezni a tanulóknak, mert ezt természetesnek tartjuk.)

A Dann-féle és más megelőző programokat (Roth és mtsai, 2004) több európai országban, így Norvégia, Svédország és Németország területén is kipróbálták. Bár átfogó hatáskutatások még nem készültek, a programok hatékonyságáról vannak konkrét adataink. Olweus (1999) szerint azokban az iskolákban, ahol a programot bevezették, az erőszakos cselekedetek száma 50%-kal csökkent.

3.2. Beavatkozási, kezelési módok

A beavatkozási technikák főleg a klinikai pszichológia tapasztalataira épülnek, de a tanácsadás a pedagógia módszereit is alkalmazza. Akár preventív programról, akár beavatkozásról van szó, feltételezhető, hogy az iskolák nem rendelkeznek megfelelő számú szakemberrel (vagy kiképzett tanárral) a programok kivitelezéséhez.

Elsőként a konfliktuskezelés módszerét mutatnám be, amelyet preventív és korrekciós céllal is lehet alkalmazni.

3.2.1. A konfliktuskezelés-foglalkozássorozat

Münnich Iván és Schüttler Tamás (1998) kutatásai során nyert tapasztalatok alapján az agressziót egy helytelen konfliktusmegoldási technikának tartja. Véleménye szerint a szociálpszichológiai térben zajlik egy olyan szándékos viselkedés, amely a másik embernek fizikai vagy lelki ártalmat kíván okozni. Ezért azt gondoljuk, hogy a konfliktuskezelő tréningek azáltal, hogy a tanulók elsajátítanak egy helyes konfliktuskezelési módszert, csökkentik az agressziót.

A tréning több tematikusan egymásra épülő csoportfoglalkozásból áll. A tanulás saját élményű tapasztalásokból indul ki, amelyre ráépülnek konfliktuskezelési ismeretek és készségek. Ezeket a készségeket a tanulóknak lehetőségük van kipróbálni a mindennapi életben is. Röviden a következő lépéseket tartalmazza:

- saját konfliktuskezelési stratégiájának megtapasztalása (speciális kérdőív segítségével),
- a konfliktus fogalmának tisztázása (elmélet és saját élmény),

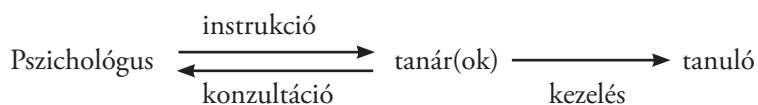
- a konfliktus észlelése és beszélgetés kezdeményezése (elmélet, saját élmény, gyakorlat),
- együttműködési kommunikációs technikák elsajátítása (elmélet, gyakorlat),
- problémamegoldó módok és stratégiák elsajátítása,
- az elsajátított készségek kipróbálása a mindennapi életben.

A tréning önmagában még nem oldja meg az agresszió problémáját az iskolában, de pozitív mintát nyújt a konfliktusok helyes kezeléséhez, ezzel „ráhangolja” a tanulókat a konfliktusok agressziómentes megoldására.

A konfliktusmegoldó tréningeknek önismereti és személyiségfejlesztő hozama is lehet. Olyan készségeket fejleszthet, mint az empátia, tolerancia, együttérzés, együttműködési készség, amelyek közvetett módon, az egymás elleni agresszió csökkenéséhez vezethetnek. (Szilágyi, 2001) Mivelhogy ezek a tréningek csak egy részét képezik az agressziókezelési programoknak, konkrét hatékonysági adataink nincsenek.

3.2.2. A közvetlen (viselkedés) konzultáció modellje a következő:

A viselkedéskorrekció módszere jól alkalmazható egyénileg és csoportosan olyan viselkedéseknél, mint órazavarás, rendzavarás és agresszió. A módszer alkalmazása feltételezi a tanár és a szakember (pszichológus, mentálhigiénés szakember stb.) együttműködését. Az alábbiakban ennek az együttműködésnek a modelljét mutatom be (Gerevich, 1997.)



A fenti modell szerint a tanár elmondja a szakembernek, hogy milyen problémás viselkedést tapasztal a tanulóknál (instrukció). A pszichológus szakmai tanácsot ad a tanárnak a probléma kezeléséhez (konzultáció), a tanár pedig megpróbálja kezelni a problémás viselkedést (beavatkozás). A modell előnye, hogy egy szakember egyszerre több tanárnak tud konzultációt tartani, ezáltal a tanárok is egy időben több tanulóknak tudnak segíteni a hibás viselkedés korrekációjában. A konzultációnak folyamatosnak kell lennie a hibás viselkedés megszűnéséig.

A konzultációs modell segítségével a tanárok vagy az erre kiképzett szakemberek egyéni és csoportos beavatkozásokat tervezhetnek meg. A következőkben előbb egy egyéni beavatkozási modellt mutatnék be, majd több csoportos beavatkozási módot ismertetnék (Gerevich, 1997).

Az egyéni beavatkozás főleg a pszichológus és mentálhigiénés szakember kompetenciája, de megfelelő konzultáció és szupervízió mellett a tanárok is végezhetik (erre viszont aligha van idejük a jelenlegi időbeosztásuk miatt). A beavatkozás több foglalkozást igényel, és elengedhetetlen feltétele, hogy a tanuló elfogadja a segítő beavatkozást. A folyamat lépései a következők:

1. kapcsolatfelvétel a segítővel, és szóbeli szerződés a közös munkáról,
2. a zavaró viselkedés tisztázása, pontos leírása (többek között a zavaró viselkedés gyakorisága, erőssége, valamint a viselkedés negatív következménye kerül megbeszélésre),
3. a helyes viselkedés kialakítása (a segítő és a tanuló együtt dolgoznak ki alternatív viselkedésmintákat, megbeszélik ezek kivitelezési módját, illetve tisztázzák a helyes viselkedés lehetséges pozitív következményeit),

4. a helyes viselkedés gyakorlása mindennapi helyzetekben. (A foglalkozásokon megbeszéltek alapján a tanuló kipróbálja a megfelelő stratégiát mindennapi helyzetekben – ezekről a tapasztalatokról a következő foglalkozáson beszámol a segítőknek),
5. a gyakorlás tapasztalatainak megbeszélése, esetleges korrekciók elvégzése és újabb pozitív viselkedésminták kidolgozása, valamint ezek kipróbálása (ez a foglalkozásforma addig ismétlődik, amíg a negatív viselkedés csökken vagy megszűnik),
6. a folyamat lezárása, amelyben kihangsúlyozzuk, hogy bár most vége a közös munkának, de bármikor fordulhat hozzánk, ha segítségünkre igényt tart. Tehát nem marad egyedül a problémájával.

Ezt az egyéni konzultációs formát, bizonyos módosításokkal, alkalmazhatjuk 3-5 fős kiscsoporttal is, abban az esetben, ha hasonló életkorú és hasonló viselkedésű tanulókkal dolgozunk (Szebeni és Szilágyi, 2014). A konzultációk hatékonyságának mértékét a zavaró viselkedések számának csökkenése mutatja. Például az osztálytermi és az udvari verekedések ritkulása, valamint az osztályfőnöki és igazgatói intők számának csökkenése, és egyebek. Ezt az iskolában tanító oktatók visszajelzései támasztják alá.

3.2.3. Arizona-tréningprogram

A programot – ahogy a neve is mutatja – Amerikában dolgozták ki. Elsőként Edward E. Ford vezette be 1994-ben egy phoenixi iskolában. Sikere miatt széles körben elterjedt Amerikában és Európában is. Magyarországon most zajlik a tanárok kiképzése, és a program kísérleti jelleggel történő bevezetése. A módszer lényege röviden: a rendbontások és agresszív viselkedések megelőzésére szabályzatot készítenek a tanárok és tanulók együttesen. Ezt a szabályzatot/ alapszabályt minden terem falára kifüggesztik Ezeket a feliratokat a gyerekek maguk készítették el. (Szávai, 2017)

A legfontosabb három alapszabály:

- Minden tanulónak joga van a zavartalan tanuláshoz.
- Minden tanárnak joga van a zavartalan tanításhoz.
- Mások jogait tiszteletben tartom.

Ha egy tanár úgy érzi, hogy a gyerek zavarja az óráját, és ezt a zavart nem tudja megszüntetni didaktikai módszerekkel, lehetősége van arra, hogy szabályozott módon kiküldje a gyermeket az óráról, biztosítva, hogy a tanuló felnőtt felügyelettel átgondolja a helyzetet.

A tanár megkérdezi a diákot, hogy képes-e betartani ezeket a szabályokat, vagy inkább kiemegy a tréning szobába. A tanulón múlik, hogy változtat-e a viselkedésén, vagy inkább a tantem elhagyása mellett dönt. Amennyiben ezt az utóbbit választja, a tanár kitölt egy információs lapot, és a diák ezzel a lappal együtt elhagyja az osztálytermet. Ha a tanuló bent marad, ám mégsem sikerül a viselkedésén változtatnia, a tanár kiküldheti őt a tréning szobába. Az óráról kiküldött diák a tanár által kitöltött információs lappal elmegy a tréning szobába, és jelentkezik az ott lévő tanárnál.

Természetesen nincs szabály arra, hogy mi minősül az óra zavarásának, azt mindig a tanár dönti el. Ha a diák azt választja, hogy elhagyja az osztálytermet, a tréning szobába kell mennie, ahol az ügyeletes tanár várja az esetlegesen kiküldött gyerekeket. A tanár egy információs lapra a megfelelő szöveg aláhúzásával jelzi a tanuló nevét, a rendetlenkedés módját, és ráírja a lapra az osztályterem elhagyásának időpontját. (Szávai, 2017)

3.2.4. Mediáció a konfliktusok kezelésében

A módszer jól használható az iskolai konfliktusok – beleértve az agresszív viselkedések – kezelésére is. A mediáció az alternatív vitarendezés egyik formája, amelynek során egy semleges harmadik fél (mediátor) avatkozik közbe, hogy elősegítse a vitában/konfliktusban álló felek között kölcsönösen elfogadható megegyezést. Abban működik közre, hogy a felek felismerjék a hibás viselkedésüket és ennek következményeit, valamint, hogy törekedjenek ennek közösen elfogadható megoldására.

A mediáció három alapvető elemmel rendelkezik:

- konszenzuson alapul,
- magánjellegű és bizalmas,
- nem a „jogok és kötelezettségek” mentén, hanem az „igények és érdekek” mentén működik (Strasser és Randolph, 2008).

A mediációs folyamatban a mediátor soha nem ad tanácsot, nem foglal állást a felek közötti vitákban, hanem különböző kommunikációs eszközökkel segíti egymás szempontjainak megértését. A folyamat a felekről és az ő érdekeikről, érzelmi és egyéb szükségleteikről szól. A mediátor pedig nem szakértője a vitás kérdésnek, így nem is ehhez kell értenie, hanem a konfliktusok dinamikájához, tárgyalási folyamatokhoz, konfliktuskezeléshez és a mediációs technikák alkalmazásához (Kertész, 2010).

A mediációs eljárás egy jól felépített hatékony módszer, mellyel a közvetítő sajátos kommunikációs technikák és az eljárás szempontjához használatos elvek alkalmazásával teszi képessé a feleket arra, hogy a konfliktusra együtt találjanak megoldást. Az eljárás legfontosabb jellemzőit az alábbiakban mutatjuk be.

- A jövőorientáltság – mire van szükség a konfliktus megoldására.
- A negatívumok pozitívba fordítása – a szemrehányások és vádaskodások megfigyelése, ezekre alapozva értheti meg mi is a sérelem lényege és mi kell a megoldásához.
- Az indulatok kezelése a viselkedési szabályokra vonatkozó megállapodással – a felekkel megállapodik abba, hogy akármennyire is indulatosak, nem tesznek olyan kijelentést, ami a másikat sérti.
- Az érdekek, szükségletek feltárása – a mediátor megpróbálja meglátni és feltárni a pozíció mögötti érdekeket, a cél az érdekalapú tárgyalás elősegítése.
- A döntés joga végig a felek kezében van – a végeredmény rajtuk múlik.
- A felek elköteleződése – mivel a döntést a felek maguk hozzák meg, és a folyamatot végig kontroll alatt tartják, és mindenki érdeke hangot kap, így a megszületett megállapodás iránt elkötelezetté válnak.
- A mediátor semlegessége – nem csak neki kell semlegesnek maradnia, de olyan feltételeket is kell teremtenie, melyben minden fél biztonságban érzi magát.
- Az eljárás önkéntessége – csak a felek kérésére működhet közre.
- A titoktartás – a folyamat minden résztvevőjére vonatkozóan (Göncz és Wagner, 2002).

A mediációs folyamat lépéseit Göncz és Wagner (2002) szerint mutatom be:

1. kapcsolatfelvétel (a mediátor mindkét féllel külön-külön veszi fel a kapcsolatot),
2. mediáció elindítása (mediációs eljárás menetének ismertetése, a mediátor meghatározza a meg tárgyalandó témákat, összeállítja a napirendet),

3. megszakítás nélküli idő (a felek meghatározott idő alatt, anélkül, hogy bárki közbeszólna, ismertetik a konfliktust, melyet a mediátor összegez),
4. eszmecsere (a problémás pontok felderítése és feldolgozása, a mögöttes információk feltárása, a beszélgetés alatt a mediátor irányít és összegez),
5. a megállapodás kidolgozása (a felek felállítanak megoldási stratégiákat s kiválasztják, amely mindenki számára elfogadható),
6. a végső megállapodás (írásban rögzítik azokat a pontokat, melyekben a felek megállapodtak; ha nincs konszenzus, folytatódik az előző szakasz),
7. a lezárás (a mediátor összegez, ha szükséges, megállapodik a felekkel a szükséges lépésekről, megköszöni a közös munkát).

Speciális esetekben a mediációs folyamat változhat, a körülmények (a felek kapcsolata, páros mediáció) és a mediátor egyéni stílusa, szaktudása folytán (Göncz és Wagner, 2002).

Összefoglalásként elmondhatjuk, hogy az agresszió kezelése csak hosszú távú, jól kidolgozott programokkal és erre kiképzett szakemberekkel valósítható meg. A programok hatékonyságát fokozza, ha az iskolai programok mellett a szülők, a média és a jog is segíti ezt a folyamatot a saját eszközeivel (például az agresszív témájú filmek adásidejének szabályozásával, a megfelelő szankciók kidolgozásával stb.).

Befejezésként szeretném kihangsúlyozni, hogy jelen írás, mint az agresszióról szóló legtöbb tanulmány, főleg a tanulók egymás elleni agressziójával foglalkozik. Feltűnő, hogy a tanári agresszió csak ritkán alkotja a vizsgálódás tárgyát. A tanárok többsége kerüli, nem létezőnek tekint a problémát. Sajnos ez még gyakran tabutéma, pedig az agresszió témakör pontos megértéséhez elengedhetetlen a jelenség komplex, az iskolai élet minden résztvevőjére kiterjedő megközelítési mód!

FELHASZNÁLT IRODALOM REFERENCES

1. American Psychiatric Association (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders – IV* (pp. 733–734). Washington, D.C., American Psychiatric Association.
2. Atkinson, R., Smith, E. (2001). *Pszichológia* (pp. 326–328) Budapest, Osiris.
3. Figula E. (2004). Bántalmazók és bántalmazottak az iskolában. *Új Pedagógiai Szemle* 2004, 7–8.
4. Figula E. (2006). *Kutatások a gyerekek közötti erőszakról*, <http://www.osztalyfonok.hu/cikk.php?id=344> accessed 3 Feb. 2009
5. Gerevich J. (1997). *Közösségi mentálhigiéné*. (pp. 43–44) Budapest, Animula Kiadó.
6. Göncz K., Wagner J. (2002). Konfliktuskezelés és mediáció. Eörsi M., Ábrahám Z. (szerk.): *Pereskedni rossz! Mediáció: a szelíd konfliktuskezelés*. (pp. 7–48) Budapest, Minerva Kiadó.
7. Kertész T. (2010). *Mediáció a gyakorlatban*. Miskolc, Bíbor Kiadó.
8. Mérei F., Szakács F. (1998). *Pszichodiagnosztikai Vademecum: I. Explorációs és biográfiai módszerek, tünetbecslő skálák, kérdőívek. 2. rész*, Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.

9. Murányi-Kovács Endréné, Kabainé Huszka A. (1998). *A gyermekkori és serdülőkori személyiségzavarok pszichológiája*. (pp. 67–68) Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.
10. Olweus, D. (1999). Az iskolai zaklatás. Budapest. *Educatio*, 4, 717–739.
11. Ranschburg Jenő (2012). *Pszichológiai rendellenességek gyermekkorban*. Budapest, Saxum Kiadó.
12. Roth-Szamosközi M., Fülöp E., Lázár A. T., Palló E., Székely Zs., Telegdy L. (2004). *Válassz okosan... – Készségfejlesztő program az agresszivitás csökkentésére*. Kolozsvár, Scientia Kiadó.
13. Schüttler T. (1998). Az agresszióról, *Új Pedagógiai Szemle* (7), 118–127. <http://www.oki.hu/oldal.php?tipus=cikk&zkod=1998-07-tk-schuttler-agressziorol> accessed 11 May 2017.
14. Strasser F., Paul R. (2008). *Mediáció a konfliktusmegoldás lélektana*. Budapest, Nyitott Könyvműhely.
15. Szávai I. (2016). *Az Arizona program – avagy egy iskola, ahol szabad kiküldeni a diákokat az óráról*. www.folyoiratok.ofi.hu/.../az-arizona-program-avagy-egy-iskola-ahol-szabad-kikuldeni accessed 6. jún. 2017.
16. Szebeni R., Szilágyi I. (2014). Pedagógiai eljárások az érzelmi zavarral küzdő gyermekek számára (A racionális emocionális terápia elemeinek bemutatása), *Módszertani Közlemények*, 54 (3), 10–19.
17. Szilágyi I. (2001). Szocializációs és személyiségzavarok prevenciója és korrekciója. *Esélytéremtés a pedagógiában* (pp. 60–61) Eger, BVB Nyomda és Kiadó Kft.