



SZAKMAI ÖSSZEFOGLALÓ

a Belvárosi Térségi Integrált Szakképző
Központ Kht. megrendelésére tartott

Konfliktuskezelési és mediációs tréningről

Humán Kompetencia Központ Kft.

✉ 1125. Budapest Diós árok 35/b.

☎ (1) 212 56 62

✉ hkk@t-online.hu

Készítette: Virág András ügyvezető igazgató



TARTALOMJEGYZÉK

ELŐZMÉNY.....	3
ÖSSZEFOGLALÓ A BELVÁROSI TISZK ÁLTAL SZERVEZETT KÖZÉPISKOLAI KONFLIKTUSKEZELŐ ÉS MEDIÁCIÓS TRÉNINGRŐL.....	3
Technikai körülmények.....	3
ÁLTALÁNOS ÖSSZEFOGLALÓ ÉS TEMATIKA	4
Első nap.....	4
Első nap első modulja: Ismerkedés	4
Első nap második modulja: Kommunikáció.....	4
Első nap harmadik modulja: Önismereti gyakorlatok.....	4
Második nap.....	5
Második nap első modulja: a konfliktusok	5
Második nap második modulja: a mediáció általános bemutatása	5
Második nap harmadik modulja: a mediáció megtapasztalása.....	5
Harmadik nap.....	6
Harmadik nap első modulja: Szemléletváltás és esetlejátások	6
Harmadik nap második modulja: Átfogalmazások és esetlejátás.....	6
Harmadik nap harmadik modulja: Értékelés, lezárás	6
A plusz egy nap programja.....	6
ISKOLÁNKÉNTI ÖSSZEFOGLALÓ.....	8
Összefoglaló a II. Rákóczi Ferenc Fővárosi Gyakorló Közgazdasági Szakközépiskola tréningjéről	8
Első nap	8
Második nap	9
Harmadik nap	9
A plusz egy nap összegzése	10
Összefoglaló a Szent István Közgazdasági Szakközépiskola és Kollégium és a Teleki Blanka Közgazdasági Szakközépiskola tréningjéről	11
Összefoglaló a Széchenyi István és Terézvárosi Kereskedelmi Szakközépiskola tréningjéről	13
Összefoglaló a Leövey Klára Kereskedelmi Szakközépiskola tréningjéről.....	14

ELŐZMÉNY

A Belvárosi Térségi Integrált Szakképző Központ Kht. (továbbiakban: BeTISZK) és a Humán Kompetencia Központ (továbbiakban: HKK) 2008. január 23-án megkötött szerződés értelmében a HKK, a Lege Artis szakmai irányítása mellett, velük együttműködésben sikeresen végrehajtotta a Konfliktuskezelési és Mediációs tréningprogramot. Az alábbi összefoglaló ismerteti a lebonyolított programot és azok tapasztalatát.

ÖSSZEFOGLALÓ A BELVÁROSI TISZK ÁLTAL SZERVEZETT KÖZÉPISKOLAI KONFLIKTUSKEZELŐ ÉS MEDIÁCIÓS TRÉNINGRŐL

A napjainkban egyre nagyobb problémát jelentő iskolai, diák-diák, diák-tanár konfliktusok ismeretében látszik, hogy milyen jelentős lépést tett a BeTISZK, amikor nyolc, nemrég négyggyé összevont középiskola 80 diákja számára konfliktuskezelési tréninget rendelt. Ezt a módszert elterjedten használják prevenció eszközként, és egyre szélesebb körben alkalmazzák nem csak az angolszász területen, de a szomszédos Ausztriában is.

A tréning rövid, érdeklődést felkeltő önismereti és kommunikációs modulokkal indult. Ennek célja, hogy a résztvevő diákok különböző ismereteit azonos szintre hozza. Ezt követően a konfliktuskezeléshez elengedhetetlenül szükséges alapismeretek átadása történt. Erre épülhetett a konfliktuskezelés legkorszerűbb eszköze, a demokráciatechnikák családjába tartozó mediáció.

A projekt kidolgozása során a BeTISZK-kel úgy döntöttünk, hogy az első évben a diákok legaktívabb, legnyitottabb, legérdeklődőbb csoportjára a Diák Önkormányzat tagjaira építjük tréningünket. Ha őket megnyerjük a módszernek, akkor a mediáció alkalmazása pozitív értékévé tehető, az adott iskola kultúrájává válhat.

Technikai körülmények

A HKK biztosította a képzés tematikáját és a két tréner. A vezető tréner Lovas Zsuzsa volt a mediáció és konfliktuskezelés jól ismert és megbecsült szakembere mind itthon mind külföldön. Sok százan vettek már részt képzésein. A mediáció oktatásán kívül az egyik legeredményesebb hazai mediátor. A másik tréner egy korban a diákokhoz közelebb álló, de szintén tapasztalt jogász, pszichológus dr. Jánoskúti Gyöngyvér volt.

A helységeket és a technikai feltételeket az iskolák biztosították. Ezek a mai magyar sztenderdek megfelelőek voltak.

Az együttes élmény, a közösségi érzés jobb érvényesülésének érdekében a HKK finanszírozta a csoport helyszíni közös étkeztetését.

ÁLTALÁNOS ÖSSZEFOGLALÓ ÉS TEMATIKA

Első nap

Első nap első modulja: Ismerkedés

Az első napon a különböző osztályokból és iskolákból érkező diákok megismerkedése és a kezdeti hangulat oldása céljából játékos ismerkedési feladatokat végeztünk.

Első nap második modulja: Kommunikáció

A nap második blokkjában a kommunikáció került a középpontba. Célunk az volt, hogy gyakorlatokon keresztül tudatosítsuk és fejlesszük meglévő elméleti tudásukat, tágítsuk eddigi tapasztalataik körét. A másik történetének felidézése és a felmerülő kérdésekre adott válasz során a diákok kezdeti bátortalanságukat követően aktívan vettek részt az ún. árnyjátékban, amely nem csak a kommunikációs torzítások és a konfabulációk tényének tudatosítását, de az empátia megélését, fejlesztését is szolgálta. Az információ torzulását illusztráló feladatban a résztvevők saját élményként tapasztalhatták meg a mindennapi életben pletykának hívott jelenséget. A feladat konklúziójaként a diákok maguk fogalmazták meg a kétirányú kommunikáció, a visszakérdezés előnyeit, de ennek a feladatnak a kapcsán került sor az információfeldolgozás korlátairól, a sztereotípiákról és előítéletekről való beszélgetésre is.

Első nap harmadik modulja: Önismereti gyakorlatok

Az első nap harmadik blokkja az önismeret jelentőségére fókuszált, amely a konfliktuskezelés során is vitathatatlan. A diákok rövid elméleti bevezetőben ismerhették meg a serdülőkori önismeret jelentőségét és az önismeretről szóló, ún. Johari ház modellt. A serdülőkorú gyerekek különösen nyitottak az önismeretre, aminek fejlesztése nem csupán a serdülőkori identitásválság hatékony megoldásához, hanem a kortárs csoportokon belüli konfliktusok kezeléséhez és az iskolai mediáció szempontjából kitüntetett jelentőségű kamasz-felnőtt (diák-tanár; gyermek-szülő) konfliktusok mederben tartásához és konstruktív kezeléséhez is kedvező alapot teremt.

Konkrét önismereti tesztek kitöltése és kiértékelése során ismerhették meg a diákok, hogy 1-1 személyiségdimenzió mentén mi jellemző rájuk, hol helyezkednek el egy adott dimenzió mentén. A Carl Gustav JUNG személyiségelméletére épülő Myers-Briggs Típus Indikátor megalkotása Isabel Briggs MYERS és Katharine Cook BRIGGS nevéhez fűződik. A teszt abból indul ki, hogy viselkedésbeli különbségeinket egyéni alapbeállítódásaink, preferenciáink határozzák meg, amelyek jelentős szerepet játszanak személyiségünk alakulásában. Jelen tréningen annak jellegének és az életkori sajátosságoknak megfelelően az MBTI személyiségprofil tesztből kizárólag a társas kapcsolatokat és az interperszonális kommunikációt leginkább leíró és bejósoló dimenziót (intro-extraverzió) emeltük ki.

Az Elvárás-teljesítmény Teszt kitöltése és kiértékelése során a diákok az elvárt és elért, valós teljesítményük viszonyáról szerezhettek hasznos információkat. Arra kaptak

választ, hogy vajon elvárásaik, igény szintjük összhangban áll-e lehetőségeikkel, teljesítményükkel. Mennyire keresik, vagy éppen kerülnek a kihívásokat, illetve hogy milyen mértékben képesek teljesítményükhöz rugalmasan igazítani az elvárásaikat.

Az első napot a kommunikáció témaköréből származó ismeretek átadásával zártuk. A diákok gyakorlatok segítségével sajátíthattak el új kommunikációs eszközöket és fejleszthették önismeretüket.

Ezen két területre vonatkozó ismeretanyagok és az ezekhez tartozó gyakorlatok megfelelően előkészítették a konfliktusokról szóló következő rész befogadását.

Második nap

Második nap első modulja: a konfliktusok

A diákoknak saját, megtörtént konfliktusukat kellett felidézniük, majd minden egyes esetben megvizsgáltuk, hogy az adott, konkrét konfliktusnak mi a valódi kiváltó oka. A konfliktusok kiváltó okának ismeretét és pontos definiálását azért tartjuk alapvető fontosságúnak, mert a megoldás felé vezető úton sokszor ez az egyetlen hatékony támpont és segítség.

A konfliktusok okainak tisztázását követően egy konfliktuskezelési stílusokat mérő tesztet töltöttek ki a diákok, melynek feldolgozását kiscsoportokban végeztük el. Thomas – Killman teszt a konfliktuskezelési stílusokat, a konfliktus-megoldási stratégiákat vizsgálja. A tesztalkotó öt konfliktus-megoldási technikát különböztet meg:

- versengő,
- alkalmazkodó,
- elkerülő,
- kompromisszumkereső,
- együttműködő.

A jó és hatékony konfliktus-megoldási technika helyzetfüggő, így nem mondhatjuk, hogy az egyes megoldási módok önmagukban véve károsak vagy hasznosak, jók vagy rosszak, ugyanakkor az, hogy egy személy milyen gyakorisággal használja egyik vagy másik módot, már sokat elárul konfliktuskezeléséről.

Második nap második modulja: a mediáció általános bemutatása

Ebben a modulban szó volt a mediációs folyamatról, a mediációs ülés szakaszairól, az alapvető szabályokról és a mediátor feladatairól.

Második nap harmadik modulja: a mediáció megtapasztalása

A diákok kiscsoportokban olyan valós iskolai konfliktusok mediáció segítségével való megoldását játszották le, melyek mediációs gyakorlatunk valós esetei nyomán készültek. Minden kiscsoportban egy diák vállalta a mediátor szerepét, aki egy lapon megkapta az eset, a konfliktus rövid leírását. A konfliktusban érintett feleket szintén diákok játszották, nekik ún. szereplapokat osztottunk, amin az adott személy álláspontját szedtük össze. Ez a módszer egyrészt arra szolgál, hogy a diákok megtapasztalhassák, hogyan is zajlik egy mediációs ülés, milyen nehézségekkel kell szembenéznie egy mediátornak, és azt,

hogyan az egyes álláspontokat képviselő szereplők milyen gondolatok, érzelmek és érdekek mentén vonódnak be a konfliktusba. Kezdetben a diákok számára nehéz volt a „felnőtt” pl. szülő, tanár szerepek átélése, mely a tréning során sokat javult. A szerepjátékok a trénereknek abban segítettek, hogy meglássák, mit kell még gyakoroltatni, mit kell még átadniuk ahhoz, hogy a diákok valódi kortárs mediátorok lehessenek.

Harmadik nap

Harmadik nap első modulja: Szemléletváltás és esetlejátások

Rövid fejtörő feladatokkal kezdtük a napot, melyek feldolgozása kapcsán a beállítódások hasznosságáról, valamint a szemléletváltás szükségességéről, a nézőpontváltás jelentőségéről beszélgettünk. A beállítódások feloldásának a konfliktusok kezelésében és megoldásában is fontos szerepük van. Mint gyakorlatunk során, ha látunk egy számtani sort, s a tanult számtani műveletekkel nem tudunk a számok között értelmes kapcsolatot, szabályszerűséget felfedezni, akkor tudunk váltani, s nézzünk más lehetséges megoldási stratégiákat, például nyelvtani szabályok szerint közeledjünk a megoldáshoz. A konfliktusban részt vevő felek is különböző szempontból látják a konkrét helyzetet, s ezek mindegyikét meg kell tudnunk érteni, át kell tudnunk érezni.

Harmadik nap második modulja: Átfogalmazások és esetlejátás.

Az átfogalmazások feladat olyan technika gyakorlását jelenti, mely nagyon fontos a hatékony mediátor számára. Egy konfliktus során előfordulhat, hogy a felek érzelmileg túlfűtötten mondják el az eseményeket. Az indulatok miatt az információ nem jut el a másik félhez. Ez tovább mélyítheti az ellentéteket és akadályozza az együttműködést. Ilyenkor sokat segít ugyanennek a mondanivalónak a tárgyilagos átfogalmazása. A feladat, hogy átfogalmazzák a sértő, bántó mondatokat úgy, hogy a másik felet az ne bántsa meg, a mondanivaló lényege mégis eljusson hozzá. A titok nyitja, hogy a diákok felismerjék a beszélő érdekét.

Harmadik nap harmadik modulja: Értékelés, lezárás

A lezáráskor a diákok mind szóban, mind írásban lehetőséget kaptak észrevételeik és javaslataik közlésére. A CD-n mellékelt táblázat az írásos visszajelzések összefoglalását tartalmazza. Az alábbi kérdésekre válaszolhattak:

Mi az amit leginkább hasznosítani tudsz a tréningen elhangzottakból?

Mi az ami leginkább tetszett?

Mit változtatnál a tréningen?

Egyéb észrevételeid, javaslataid?

A plusz egy nap programja

Rövid bemelegítő gyakorlat után a diákokat az elmúlt 3-5 hétben történt konfliktusokról kérdezzük. Mennyiben változott a hozzáállásuk, milyen észrevételeket tettek, milyen megoldásokat választottak konkrét konfliktusaik kapcsán.

Rövid önismereti elemet tartalmazó „labdatalátatok” játékban visszaemeltük a 3 napos modul során elsajátított ismereteket, a kudarckerülő – sikerorientált dimenzió mentén.

Az újabb szerepjátékok megkezdése előtt átismételtük a mediációs ülés szakaszait, a mediátor feladatait, majd megkezdtuk a kiscsoportos, mediációs ülést modellező szerepjátékokat.

Továbbiakban egy olyan technika elsajátítására végeztünk feladatot, mely a fentiek megvalósításához, vagyis a hatékony mediátor alapvető készségeihez tartozik. Gyakran előfordul ugyanis, hogy a felek a vitában sérelmeiket, negatív tapasztalataikat ismételve, képtelenek kilépni saját szempontrendszerükből. Ez sokszor a konfliktus elmérgesedéséhez, félreértésekhez, a vádak és panaszok súlyosodásához vezet. A mediátori technikák közül a parafrázis az egyik legalkalmasabb ezen jelenségek kezelésére. A parafrázis a beszélő eredeti mondandójának olyan átfogalmazása, mely valamifajta továbblépést rejt magában.

Délután még egy szerepjátékot játszunk kis csoportban, mely szintén egy iskolai konfliktusról szól.

A képzést lezárandó mindenkinek lehetősége nyílt arra, hogy elmondja, mire lenne még szüksége, mit szeretne még megtanulni, illetve mi az, amit magával tud vinni az együtt töltött képzési napokról.

Összefoglalva megállapíthatjuk, hogy a négy tréning résztvevőinek összetétele nagyon különböző volt. A különböző résztvevők különböző szinten sajátították el a mediációt. Az a tény azonban, hogy minden csoport szinte ugyanannyit fejlődött a saját kiindulási értékéhez képest jó eredménynek számít.

Annak megakadályozására, hogy a fiatalok visszakerülve saját közegükbe, „ne felejtsek el” az elsajátított módszert, alapvető fontosságú lenne, hogy a tanárok is megismerkedjenek a mediáció alapjaival, eszköztárával.

Javasoljuk, hogy a módszert a diákok képzésének részévé tegyük és minden évfolyam minél szélesebb körben részesülhessen benne, hiszen az „egy fecske nem csinál nyarat” elv alapján csak a szélesebb körben ismert módszerek válnak egy iskolai kultúra részévé. Célunk, hogy a mediáció, mint a békés, agressziómentes konfliktuskezelés legfontosabb eszköze beépüljön az iskolák életébe.

ISKOLÁNKÉNTI ÖSSZEFOGLALÓ

Összefoglaló az I. iskola tréningjéről

Időpontok: 2008. február 19-21. között, valamint március 17.

A képzés megkezdése előtt nem sokkal két iskolát összevontak. A két iskola diákjai pár héttel korábban egy sportverseny kapcsán összeverekedtek. Ezért a konfliktuskezelési tréningre nem csak a DÖK-ös diákok jöttek, hanem a verekedésben részt vett diákokat is elküldték. Számukra a részvétel kötelező volt. Tartottunk attól, hogy az egymással verekedő gyerekek összeeresztése az eredeti célok és elképzelések ellen hat, és még a tanulni vágyó diákok sem lesznek képesek a feszült légkörben elsajátítani a konfliktuskezelési ismereteket. Nehézséget jelentett a magas, 23 fős csoportlétszám is. Komoly kihívás volt a trénerek számára, hogy lekössék a gyerekek figyelmét, és megfelelően kezeljék közbeszólásaikat egy olyan helyzetben, amely nem a fegyelmezésre, hanem az érdeklődésre és önfegyelemre épül.

Félelmünk nem volt alaptalan, kezdetben a diákok fegyelmezetlenül viselkedtek, párhuzamosan beszéltek a trénerrel, rágógumiból lufit fújtak, kikéredztek wc-re, ettek-ittak, egymással leveleztek, mobiltelefonon beszéltek. A tréning elején mindkét iskolából jött csapat állandóan poénkodott, de mindegyik csapat kizárólag saját csapattársa viccén nevetett. Nyílt agresszív megnyilvánulás nem volt, ellenállásuk és fegyelmezetlenségük dacára a feladatokat elvégezték, a kérdésekre válaszoltak, néha az együttműködés halvány jeleit mutatták.

A munkát tovább nehezítette, hogy a diákok heterogének voltak értékrendjüket, családi hátterüket, iskolai előmenetelüket tekintve. Az egyik iskolából élsportolók, eminens, DÖK-ös tanulók vettek részt, míg a másik csapatban problémás, magatartászavaros diákok is voltak.

A DÖK-ös diákok több esetben tiltakoztak, jelezték, hogy úgy érzik nem tudnak kellőképpen haladni a többiek viselkedése miatt. Két lány ki is vált a csoportból, ők inkább tanulnak, nem vesznek részt ilyen körülmények között a csoport munkájában. A többi diákot meg lehetett győzni a kialakult helyzet más oldalú megközelítésével. Ők most azt érzékelik, hogy nehezen halad a képzés, de látniuk kell azt a szempontot is, hogy ha ők itt és most nem képesek elviselni a problémás diákokat, akkor mediátorként hogyan fogják a konfliktusokat kezelni, hiszen a konfliktuskezelés során is hasonló diákokkal lesz dolguk. Jó, ha idejében tapasztalatot szereznek. A DÖK-ös diákok elfogadták ezt a megközelítést, és akik komolyan gondolták a konfliktuskezelés megtanulását, azok maradtak.

Első nap

A tréning első délelőttjére a diákok közti ellenséges érzések oldódnak, kommunikálnak egymással. Délután - a tréning módszerétől eltérően - szembesítjük őket azzal, hogy fegyelmezetlenségük megnehezíti az ismeretek elsajátítását, a gyakorlást. Javaslatokat kérünk a helyzet megváltoztatására. Felmerült a szegregáció, azaz hogy iskolák szerint

vegyük ketté a csoportot, ezt elvetjük. Kérik, hogy gyakrabban tartsunk szünetet, az eddigi másfél órás koncentráció sok nekik, ezt az indítványt elfogadjuk.

Második nap

Feszültséggel indul a nap, az igazgatónő 9-kor várja a diákokat, akik negyed órát késnek. A késés miatt az igazgatónő nagyon keményen leszidja őket. A gyakorlatok, tesztek megoldásában a csoport aktívan közreműködik. A magas csoportlétszám miatt a feladatok közös kiértékelése nehezen megy, a diákok csak addig figyeltek, amíg róluk volt szó, utána megint kezdődött a másra figyelés. A teszteket komolyan töltötték ki, a szünetekről időben visszaértek, tartva magukat megállapodásunkhoz. A mediáció előrehaladtával a diákok egyre érdeklődőbbek, nyitottabbak és együttműködőbbek. A két iskola tanulói egyre többet beszélgetnek egymással, információt gyűjtve a másik iskola szokásairól, tanárokról, szabályokról, stb.

Harmadik nap

Dél előtt egy őket érintő, valós konfliktus, a pár héttel ezelőtti verekedés tényleges mediációjára került sor, amely végén megállapodás született a diákok együttműködéséről, közös fellépésükről a két iskola összevonása miatti feszültségek csökkentésére. Itt már egymást fegyelmezték, tartva magukat a mediáció alapszabályához („most ne szólj bele, én beszélek, te már elmondtad a magad sztoriját”). A diákok nagyon egyértelműen azon az állásponton vannak, hogy az iskolák összevonása okozta a feszültséget. Még a tanárok is nehezen viselik az összevonás okozta változásokat. Erősödött az összetartozás érzés bennük, és ez oda vezetett, hogy a másik iskola tanulóit ellenségként kezdték el látni. A feszültség kirobantásához elég volt egy szikra, amit egy provokatív lengyeles diák ki is robbantott. A helyzet leírásában a diákok egyetértettek, ezért hamar rátértek arra a kérdésre, hogyan lehetne a hasonló helyzeteknek elejét venni. Kezdetben ez abból állt, hogy tanácsot adtak egymásnak, hogy a másik iskola diákjai hogyan viselkedjenek, mit csináljanak, és mit ne csináljanak. Aztán rádöbbennek, hogy inkább arról kellene beszélniük, hogyan fegyelmezzék önmagukat és saját diáktársaikat. Felvetik, hogy a megoldás közös rendezvény, közös ünnep, ahol ők jó példával elől járhatnának, és ez jó hatással lehetne társaikra. Sőt a rendezvényt is ők szervezhetnék, és szervezőként vigyázhatna is ki-ki saját „csapatára”. Erről születik a megállapodás, amelyet aláírnak.

A mediációs megállapodás harmadik pontja, hogy a Rákóczi napokat a diákok megszervezik és lebonyolítják, ehhez kérik az iskolavezetőség jóváhagyását és támogatását. A megállapodás megszületése után a diákok kérnek, hogy beszéljek az igazgatónővel, ismertessem vele a megállapodás szövegét, és kérjem támogatását a megvalósításhoz.

Az igazgatónő örömmel és elismeréssel fogadja a megállapodást. Támogatásáról biztosít, majd bejön a tréningre, és megköszöni a gyerekeknek az elért eredményeket.

A mediációs ülés lezajlása után a tréning szituációs eset lejátszásával folytatódik. A diákok felelősségteljesen, fegyelmezetten játsszák a szituatív játékot, viszik végig a mediációs folyamatot, és zárják a megbeszélést megállapodással.

Lezáráskor kifejezik, hogy örülnek, hogy részt vehettek a tréningen, és most már sokkal jobban megértik a másik iskola diákjainak szempontjait.

Megállapodás

Amely létrejött egyrészt a volt Kereskedelmi Szakközépiskola mediációs tréningen résztvevő diákjainak képviselői, másrészt a FGYKSZ mediációs tréningen résztvevő diákjainak képviselői között a verekedés, agresszív viselkedés elkerülésének és a két iskola összevonásából adódó feszültségek kezelésének céljából.

A felek egyetértettek abban, hogy mindkettőjük közös célja és érdeke, hogy a két iskola diákjai az összevonást és összeköltözést követően konfliktus- és előítélet-mentesen, jó hangulatban tudjanak tanulni, sportolni, közös programokon részt venni.

A felek a fenti célok érdekében vállalják, hogy:

1. jó modellt nyújtanak saját iskolájukban, népszerűsítik a tréningen megvalósult együttműködést
2. egymás iskolájáról szerzett információkat, szokásokat és tapasztalatokat megosztják diáktársaikkal
3. az iskola napok rendezvényeit közösen, diákok aktív részvételével megszervezik, és lebonyolítják, ehhez kérik az iskolavezetőség jóváhagyását és támogatását
4. a rendezvényeken saját diáktársaik viselkedéséért felelősséget vállalnak, az esetleges konfliktusokat megelőzik, és szükség esetén közbelépnek, a provokatív vagy agresszív cselekedeteket megakadályozzák
5. a rendezvény megszervezéséért név szerint felelősséget vállal Miklós, Róbert, Péter, Dóra.

Budapest, 2008. február 21.

Lovas Zsuzsa
mediátor

5 tanuló neve és aláírása

4 tanuló neve és aláírása

A plusz egy nap összegzése

Rövid bemelegítő gyakorlat után a diákokkal az elmúlt 4 hét eseményeiről és fejleményeiről beszélgettünk. A résztvevők lelkesen érkeztek, csupán 2 tanuló nem vett részt a képzés utolsó napján. Az elmúlt időszak konfliktusairól beszélgettünk, s arról, hogy miket észleltek, milyen megoldásokat választottak a konkrét konfliktusaik kapcsán.

A bevezetésben megkérdeztük, hogyan alakult a megállapodás megvalósítása a 4 hét alatt. Az eredményekről vegyes érzésekkel számoltak be. Az iskolai napokkal kapcsolatban nem sikerült nagy előrelépést véghezvinni. A színi előadással kapcsolatban kiderült, hogy a kereskedelmisek nem vesznek részt a versenyben, hanem a közönség szórakoztatására adnak elő egy darabot. Jó döntésnek tartjuk, hogy a két iskola diákjai

nem kerültek ismételtén egymással szemben versenyhelyzetbe, ez fokozhatta volna a feszültségeket.

Felmerült egy „átbuktatott” diákkal szembeni támadások esete, amit az egyik fiú vetett fel, a kereskedelmisek nagyon készségesen, együttes erővel rátaláltak személyleírás alapján az „elkövetőre”, aki állítólagosan a saját iskola egyik réme, s ígérték, hogy rászólnak, hogy hagyja békén a diákokat.

Felmerült a IDB-s diákok közül három fiú idő előtti leváltásának kérdése, ami a diákokat nagyon rosszul érintette és kiábrándította. Az ügy részleteiről csak részleges információkat nyertünk – kompetenciánk és teljes körű ismereteink hiánya következtében nem kerestünk megoldást erre a konfliktusra.

Rövid önismereti elemet tartalmazó „labdataálatok” játékban visszaemeltük a háromnapos modul során elsajátított ismereteket, a kudarckerülő – sikerorientált dimenzió mentén. A résztvevők többsége élvezettel szerzett magáról újabb ismereteket.

A szerepjátékok megkezdése előtt átismételtük a mediációs ülés szakaszait, a mediátor feladatait, majd megkezdtek a kiscsoportos mediációs ülést modellező szerepjátékokat. A szerepjátékokba nagyon beleélték magukat a résztvevők. A mediátorok ügyesen igyekeztek terelni a sokszor igen szélsőségesen képviselt indulatokkal teli konfliktusok hevében. A feldolgozások során többen arról számoltak be, hogy mediátorként nagyon nehéz volt pártatlannak maradni, mert „vagy mindig azzal azonosul az ember, akit éppen hall, vagy pedig már az elején érzi, hogy kinek van igaza”. A másik nehéz feladat, ami szintén a mediátor szerepéhez kapcsolódik, hogy „ki kell bírnia, hogy nem mondja a megoldást, s nem ad tanácsot, amikor annyira tudom, hogy mit kéne csinálniuk és nem mondhatom”. A résztvevők ugyanakkor nagyon tisztán értik, hogy mindkét feladat jelentőségteljes, hisz a mediáció sikere a tét.

Délután a szalagavatóval kapcsolatos szerepjátékot játszunk kis csoportokban. A feldolgozáskor ismét sok jó szempont jelenik meg, egyes mediátorok már arról számolnak be, úgy érzik, sokat fejlődtek.

A képzést lezárásakor mindenkinek lehetősége nyílt arra, hogy elmondja, mire lenne még szüksége, mit szeretne még megtanulni, illetve mi az, amit magával tud vinni az együtt töltött képzési napokról. A legtöbben azt jelzik vissza, hogy sokkal inkább képesnek tartják magukat arra, hogy végighallgassák a másikat, hogy türelmesek legyenek és a másik fél szempontjait is figyelembe vegyék.

Összefoglaló a két Közgazdasági Szakközépiskola tréningjéről

Időpontok: 2008. február 25-27. között, valamint 2008. április 17

Jó képességű, aktív diákok érkeztek a konfliktuskezelő tréningre. A feladatok jelentős részét nagy kedvvel végezték, szívesen osztottak meg magukról érdekes információkat, s nagy kíváncsisággal fogadták a társaikról szerzett új ismereteket. A csoport könnyen beleoldódott a tréningfolyamatba, fegyelmezésre alig volt szükség.

A feladatok feldolgozásában aktívan társították a saját élményű, hasonló történeteiket, tapasztalataikat, nagyon jól értették az egyes helyzeteket és a megoldandó kérdéseket.

Az önismereti részben a diákok nagyon élvezték, hogy új ismereteket szerezhettek magukról, noha néhány esetben arról számoltak be, hogy a „kijött teszteredmény” nem is igaz rájuk. Ez a reakció jellemző életkori sajátosság, a diákok serdülőkorukban indulnak el azon a hosszú és szövevényes úton, mely a felnőtt személyiség kialakítása felé halad. Ez sokszor nehéz szembesülésekkel és csalódásokkal teli folyamat. A nem jellemző teszteredményeknek is értelmet adtunk, azokat feldolgoztuk.

A konfliktusokkal foglalkozó részben a diákok kezdetben bizonytalanokként neveztek meg konfliktusaik okát, aztán hamar ráéreztek a dolog lényegére. Jellemzően olyan családi, szülő-gyerek konfliktusokról számoltak be, melyek a leginkább foglalkoztatják őket, koruknak, érettségüknek és elszakadási kísérleteik és biztonságigényük váltakozó mintázatának megfelelően.

A szerepjátékokat nagyon nagy kedvvel és beleéléssel játszották el, a résztvevők közül hamar kitűntek azok a diákok, akik személyiségüknél és érdeklődésüknél fogva igen aktívan és jól szerepeltek a modellhelyzetek során a mediátor szerepben.

A negyedik napot az április 7-ei BKV sztrájk miatt az iskolával való közös megegyezés alapján csak egy másik időpontban, április 17-én tudtuk megtartani. Ezen a napon a diákok többsége részt vett és a csoport továbbra is aktívnak mutatkozott a tréningfeladatok megoldásában. A mediációs üléseken a mediátor szerepet már szinte csak olyan diákok vállalták, akik a tréning első három napján már megtapasztalták és testhezállónak találták a mediátor szerepet. A tapasztalt mediátor-jelöltek egyre hatékonyabban és kompetensebben vezették a vitát a sokszor igen szélsőségesen képviselt indulatokkal teli konfliktusok hevében. Ez véleményünk szerint nagy előrelépést jelent, s megerősített bennünket abban, hogy elgondolásunk - miszerint a 14-18 év közötti fiatalok jelentős része igen fogékony erre a módszerre - nem volt alaptalan.

Összefoglaló két Kereskedelmi Szakközépiskola tréningjéről

Időpontok: 2008. március 10-12. között, valamint április 8-án

6 fiú és 14 lány tanulója érkezett a konfliktuskezelő tréningre.

Színes egyéniségű, sportos csoport alakult a különböző iskolákból és osztályokból érkező diákokból. A gyerekek fegyelmezettek voltak, a két iskolából érkezett diákok hamar összebarátkoztak.

A tréningen részt vevő diákok nagy lelkesedéssel élték bele magukat a szerepjátékokba, érzékelhetően tetszett nekik, hogy olyan konfliktusokról van szó, melyek számukra igen életszerűek, ismerősek, s teljesen hitelesen át tudják élni őket.

Tisztáztuk a mediációs ülésen való ültetés fontosságát, a megszólalások sorrendjét és egyéb praktikus, technikai részleteket, melyek elsajátítása – tapasztalataink szerint - csupán a modellhelyzetek tanulságai révén valósítható meg hatékonyan.

Ennél a csoportnál is felmerül az elfogulatlanság kérdése, a tanár-szerepet vállaló diákoknak egyes esetekben nagy nehézségeket okozott a szereppel való azonosulás, a mediátorok számára pedig egyes tanárok véleményének elfogadása, megértése. Érthető módon a diákok a diák-véleményeket tartják „igazabbnak”, de ismét rá kell ébredniük, hogy a mediáció során, kiváltképpen mediátorként nem igaz és hamis álláspontokban, jó és rossz szereplőkben gondolkodunk, hanem a közös megoldás felé igyekszünk terelni a konfliktusban részt vevő feleket. A szerepjátékokba való bevonódás alkalmával a diákok automatikusan arra törekszenek, hogy a különböző véleményeket, nézőpontokat egyaránt megértsék és elfogadják, így ezek a játékok a mediációs eljárás elsajátításával együtt az empátia fejlesztését is nagymértékben szolgálják. Az indulatok visszafogására elsajátított technikák alkalmazásában egyes diákok nagyon ügyesen szerepelnek. A konfliktusok során kialakuló szövetségeket nagyon jól érzik, abban még segítségre szorulnak, hogyan lehet mediátorként a két fél közötti erőegyensúlyt helyreállítani.

Az első három tréningnap elteltével a legtöbben azt jelzik vissza, hogy sokkal inkább képesnek tartják magukat arra, hogy végighallgassák a másikat, hogy ne idegesítsék fel magukat, és képesek legyenek a másik szemszögéből is nézni a dolgokat. Ez jelentős előrelépést jelent.

A plusz egy napon a diákok kissé megcsappant létszámban jelentek meg, az elmúlt időszak iskolai konfliktusairól szűkszavúan nyilatkoztak, mégis öröm volt számunkra, hogy voltak diákok, akik a magánjellegű konfliktusaik során hasznát vették a mediációs tréningen elsajátított ismereteknek és tapasztalatoknak, azokat jól tudták használni. Ezt a napot arra használtuk fel, hogy konfliktushelyzetek gyakorlásán keresztül a diákok korábban megszerzett tudását tovább bővítsük.

Összefoglaló egy korábban összevont Kereskedelmi Szakközépiskola tréningjéről

Időpontok: 2008. március 18-20. között, valamint április 9.

A konfliktuskezelő tréningen megjelent diákok lelkesen, motiváltan érkeztek a foglalkozásra.

Nagy kedvvel osztottak meg magukról érdekes információkat, s nagy kíváncsisággal fogadták a társaikról szerzett új ismereteket. A játékok során kiderült, hogy a résztvevők közül ki milyen különleges adottsággal, hobbival bír. A csoport könnyen „felmelegedett”, fegyelmezésre nem volt szükség.

A csoport aktívan részt vett a feladatok feldolgozásában, együtt gondolkoztak a trénerekkel és a magas motiváltsági szintet jól jelezte az is, hogy számos kérdést is intéztek hozzánk.

A diákok a fejtörő feladatok során nagy elszántsággal keresték a megoldásokat, s saját bőrükön érezhették meg, egyesek sikerként, mások csalódásként, hogy milyen fontos az, hogy egy dolgot több oldalról tudjunk nézni, ne ragadjunk benn saját elvárásaink, hipotéziseink csapdájában.

Az esetlejtársások során is számos fontos tanulság fogalmazódott meg. Folyamatosan figyelemmel kísértük a mediációs üléseket, s amikor minden kiscsoport végzett, közösen beszéltük meg az élményeket, észrevételeinkben hangsúlyoztuk erősségeiket és jeleztük az esetlegesen fejlesztendő készségeiket. Az „igazi” mediációs ülés lejátszásának tanulságait együttesen, nagycsoportban dolgoztuk fel. A tanulságok között szerepelt a mediátor-szerepet vállaló diákok azon felismerése, milyen nagyon nehéz elfogulatlannak maradni.

A plusz egy napon a diákok nagyon sok érdekes iskolai konfliktust említettek. A diákok közül néhányan arról számoltak be, hogy nagyon sokat jelentett számukra, hogy a konfliktusokról tanulhattak, s az első három tréningnap óta eltelt időben sokkal többet és hatékonyabban tudtak konfliktusokat megoldani. A mediációs képzés során tapasztaltakat sokan ügyesen hasznosították az eltelt időben és ezen a tréningnapon még nagy lelkesedéssel próbálták ki magukat újabb feladatokban, esetek lejátszásakor a mediátor szerepben.

A csoport diákjai voltak a program legaktívabb, legtöbb információt befogadó csoportja, ebben az iskolában volt a legjobban szervezett a tréning.