

Az iskolai agresszió megelőzésének és kezelésének segédanyaga

2014. 2015. 2017. 2019.

2020. 2024.

*„Az iskolaközösség minden tagjának joga van a biztonságos
és békés iskolai élethez. Mindenkinek kötelessége*

*hozzájárulni a pozitív, tanulásra serkentő és a
személyiségfejlődését elősegítő iskolai környezet*

megteremtéséhez.”

(Európai Charta a Demokratikus és Erőszakmentes Iskoláról.)

2004.

SZÉKSFEHÉRVÁRI MUNKÁCSY MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA



Tartalomjegyzék

A pedagógiai munka környezete	5
Segítő Pár Program.....	16
Tanulókövetés.....	19
Az iskolai agresszió megelőzésének és kezelésének megközelítése	30
Választott pedagógiai módszerünk a resztoratív gyakorlatok alkalmazása	35
Amire figyelni kell.....	41
Az Internet és az agresszió.....	42
Az esetkezelés.....	46
A fegyelmi eljárás.....	49
1. sz. melléklet (Konfliktuskezelési protokoll.....	54
2. sz. melléklet (Iskolai eljárásrend a bántalmazás –bullying- kezeléséhez.....	56
3. sz. melléklet (Ficsor Magdolna: Tudunk segíteni?- gyakorlati segédanyag.....	61
4. sz. melléklet (Szódy Judit: Agresszív vagy asszertív?).....	69
5. sz.melléklet (Tanulókövető napló.....	73
6. sz. melléklet (Iskolai bántalmazás jelzőlap.....	79
7. sz. melléklet (Közérthetően. Interjú az internetes zaklatásról.....	80
Iskolai diagnózis 2020.....	87

BEVEZETŐ

„Az oktatási- nevelési intézmények számára a társadalmi változások gyors lekövetése létfontosságú, hiszen ezeknek a változásoknak a hatásai a gyerekek mentális, közösségi fejlődésében jelentkeznek. Az utóbbi években az európai társadalmakban bekövetkezett legjelentősebb változás az individualizmus megerősödése. Az alkalmazkodási képességek hanyatlása, az intolerancia egyre több konfliktus okozója mind a kisebb, mind a nagyobb közösségekben. A deviancia egyre inkább elfogadott, de legalábbis megtűrt jelenség. A tömegkommunikáció, média rossz iránymutatásai Európa szerte felbecsülhetetlen károkat okoznak az értékszemléletben.

Mind a nemzetközi, mind a hazai felmérések igazolják a média szemléletformáló jelentőségét. A gyermekek elképesztően sok időt töltenek a televíziózással, internetezéssel. Az egészségtelen médiatartalmak, és médiafogyasztó szokások, valamint a gazdasági problémák okozta morális társadalmi hanyatlás közötti összefüggéseket feltárása még folyamatban van, de egyértelmű a kölcsönhatások rendszere.

A felnőtt társadalom hiteles vetületei a gyermekközösségek. Szeizmografikus érzékenységgel reagálják le a körülöttük zajló eseményeket. Modellkövető viselkedésük, szemléletük az életkori sajátosságoknak megfelelő tanulási folyamat szerves része.

Az iskola az egészséges társadalmi normák és a „kinti” világ közötti különbségek első, és legjelentősebb ütközőzónája, a felnőtté válás folyamatában. A személyiségfejlesztés legalapvetőbb feladata a közösségi és az egyéni érdek harmóniájának megteremtése. A személyiség kiteljesítése nem lehet teljes a pozitív közösségi élmény megtapasztalása nélkül.

A legmarkánsabb változások a gyerekek egymás, és a felnőttek közötti konfliktusainak számának növekedésében, azok erőszakos megoldásának egyértelműségében jelentkeznek. Az agresszió, egymás bántalmazásának egyre erősödő jelenléte fontos feladat elé állítja az iskolákat. A **megfélemlítés** (angol szóval **bullying**, hasonló értelemben használatos még: *terrorizálás, zsarnokoskodás, erőszakoskodás, kegyetlenkedés, megalázás, gyötrés, zaklatás, szekálás, szívatás, szadizás, kötekedés*), és **fizikai bántalmazás** megakadályozása komoly szakmai felkészültséget igényel.

A Székesfehérvári Munkácsy Mihály Általános Iskola nem függetleníti magát a társadalmi változásoktól. Az individualizmus egyre több konfliktus forrása. Nevelőtestületünk igyekszik minél gyorsabban megszerezni azokat a kompetenciákat, amikkel hatékonyan tud segíteni tanítványainak, a szülői közösségeknek a konfliktusok megelőzésében, kezelésében. Pedagógiai munkánk középpontjában az egészséges testi, lelki, szellemi, szocializációs fejlődés áll. Mindehhez biztonságos, nyugodt környezetet kívánunk biztosítani.

Legfontosabbnak a preventív módszerek alkalmazását tartjuk. Folyamatos önreflexióval, helyzetelemzéssel szeretnénk képet kapni aktuális helyzetünkről, hogy munkánk tervezhető legyen, hogy minimálisra csökkentsük a konfliktusok számát, az erőszak megjelenésének esélyét. Olyan programot fogadtunk el, amely siet megfelelő választ, megoldást adni a körülöttünk zajló változások problémáira. Amely biztosítja az egységes pedagógiai szemléletet, a minél hatékonyabb megelőzést, szükség esetén a rugalmas gyors segítségnyújtást. „

Székesfehérvár 2014. január 26.

Tóth Péter
intézményvezető

„Az agresszor-áldozat dinamika leginkább egy félénk, visszahúzódó, bátortalan kisfiú vagy kislány és az erre ösztönösen rákattanó, magát erősnek, bátorak mutató másik gyermek között alakul ki. Ha az agresszor azt látja, hogy beválik a fenyegetés vagy a fizikai bántalmazás valamelyik formája (lökdösés, dobálás, hajhúzás, ütögetés, gáncsolás, ruha vagy tanszer megrongálása), ha látja a félelmet az áldozaton, akkor ez újabb bántalmazásokra sarkallja. Még erősebbnek, még hatalmasabbnak érezheti magát ebben a kétszereplős helyzetben. Ahhoz azonban, hogy fenntarthassa státuszát, követőkre és csodálókra van szüksége – és hamarosan talál is olyanokat, akikre valamilyen szinten támaszkodhat hatalma fenntartásában. Ezek lehetnek részvevők (sajnos mindig akad egy-két olyan gyerek, aki erre hajlamos, cserében „részesül” társa pozíciójából, hatalmából), vagy drukkerok, esetleg szemlélők, akik passzivitásukkal elősegítik az agresszor további működését.

Az áldozat tehát fél az agresszortól, ezáltal még bátortalanabb, még szorongóbb lesz, egyre kiszolgáltatottabbnak és tehetetlenebbnek érzi magát. Tipikus reakció az ilyen gyermeknél, hogy nap mint nap megpróbálja elviselni a vele történő erőszakot, illetve megkísérli elkerülni az agresszort. Az agresszor minden esetben igyekszik elszigetelni őt, lerombolja az áldozat osztályközösségbeli státuszát, tönkreteszi a kapcsolatait. Már alsó tagozatos gyermekek is képesek „megfúrni” egy barátságot azzal, hogy intrikákat szőnek a lejáratni kívánt gyermekről, a háta mögött pletykákat terjesztenek. Például a legjobb barátnőjének azt mondják, hogy az illető milyen csúnya dolgokat mondott róla. Ezek a manőverek fejlett kognitív és verbális készségeket igényelnek, és tapasztalatom szerint ebben az ún. „lejáratási hadjáratban” a lányok sokkal „jobbak”.

Az áldozat elszigetelése fizikai térben is történik: az öltözőszekrények, a kihalt folyosók, a WC fülkéje, az udvar sarkai mind alkalmasak a kínzására anélkül, hogy bárki megláthatná, vagy az áldozat segítséget kérhetne...Olyan stresszt él át, amely egy idő után elviselhetetlenné válik számára. Nem tud a helyzetből kimenekülni. Lélekben az iskolaépület aknamezővé válik számára. Az iskolába menet (de már az iskolába induláskor is) átéli a stressz testi-fiziológiai tüneteit: remeg keze-lába, fáj a gyomra, légzése és szívverése felgyorsul, stb. Rosszul van az idegrendszerében lerakódott és egyre mélyebbre bevésődött tartós stresszélménytől...”

*Kugler Gyöngyi
Mindennapi Pszichológia 2015. 4. száma*

Napjainkban a bántalmazás eszköztára tovább szélesedett, egyre többet kell beszélnünk a virtuális térben történő abúzusokról, bántalmazásokról. Ami régen egy zsebbe csempészett fenyegető, vagy trágár, szidalmazó papírfecni volt, az ma a közösségi oldalakon megjelenő, a vírus sebességével terjedő, nyilvánosan elkövetett bűncselekménnyé válhat. Az internetes zaklatás (CIBERBULLYNG), szinte mindennapivá vált. A gyermekkori cyberbullyng elkövetői között már a 10 éves korosztály is megtalálható.

I. A pedagógiai munka környezete

Iskolánk, a székesfehérvári Munkácsy Mihály Általános Iskola 2011-ben ünnepelte alapításának 45 éves évfordulóját. Az iskola épülete részben családi házas, részben négyemeletes lakótelepi házak körzetében található.

A nevelőtestület – időben felismerve az iskolával szemben jelentkező igényeket – **1991-ben emelt szintű vizuális oktatást** indított el. (**Jó gyakorlat. TÁMOP 3.2.2. Előminősített Referencia Intézmény TÁMOP-3.1.7-11/2 referencia intézmények hálózatosodása**)

Iskolánk arculatát ma is ez a kreativitás és az egyéni képességek kibontakozását segítő program jellemzi.

A tanulóknak a tanórai és műhelymunkáknál (mintázás-plasztikai alakítás, báb, szövés, kerámia, tűzzománc, animáció, fotó, videó stb.) az alkotó tevékenység mellett lehetőségük van az önfeledt játéokra is.

A **2002-ben bevezetett környezeti nevelési programunk** megvalósításával célunk, hogy együtt járjuk be tanítványainkkal az utat a személyes tapasztalástól, megfigyeléstől a cselekvő, felelős együttes tevékenységig. Az Ökoiskola cím sorozatos elnyerését követően 2012-ben iskolánk megkapta a kitüntető **Örökös Ökoiskola** címet, mely állandó megújulásra, önfejlesztésre készítet bennünket.

2006-tól újabb innovációs programokba kapcsolódtunk be: HEFOP 3.1.3 Kompetencia alapú oktatás bevezetése, TÁMOP 3.1.5 Pedagógusok továbbképzése, TÁMOP 3.2.2. Jó gyakorlatok, Referencia Intézményi előminősítés, TÁMOP 3.1.7 Intézményi hálózatosodás sikeres pályázatinkkal. 2012-től iskolánk regisztrált Tehetségpont, a Teleki Tehetségsegítő Tanács tagja.

Hagyománya van iskolánkban a nyelvi – irodalmi – kommunikációs magyartanításnak alsó tagozatban, valamint 1-4. osztályig a **néptánc tanításnak**. A **2016/2017-es tanévtől bevezetésre került a felső évfolyamokban is a néptánc, és történelmi társastáncok oktatása**.

Az **Élmény Informatika Program** segítségével nagyobb hangsúlyt fektetünk a programozás tanítására informatikaórákon Micro:bit-ek használatával, ötödik évfolyamtól robotikaműhelyt, hetedik évfolyamtól 3D nyomtatás műhelyt működtetünk.

A 2018/2019-es tanévtől az **EFOP 3.2.3-17** pályázat megvalósulásával a **PROGRAMOZÁS** mellett a **ROBOTIKA** és a **3D NYOMTATÁS** is tanórai keretek között zajlik, ezzel iskolánkban minden tanulóink számára elérhetőek a digitális alapkompenciák.

Minőségbiztosítási rendszerünknek, önértékelésünknek szerves része a fenntarthatóság pedagógiai elemeinek nyomon követése, értékelése, szükséges korrigálása. Intézményünk egész napos iskolaként működik.

Gyermekeink az 1., 2. és 3. évfolyamon az egyenletes napi terhelés érdekében egész napos iskolai formában tanulnak, a 4. és 5. osztályban napközi, a 6., 7. és 8. évfolyamon tanulószoba segíti a felügyeletet és a rendszeres tanulást.

Hagyománya van iskolánkban a nyelvi – irodalmi – kommunikációs magyartanításnak alsó tagozatban.

Az idegen nyelv oktatását a negyedik évfolyamon kezdjük. Angol, német nyelv közül választhatnak a tanulók heti három órában. 7-8. évfolyamon az idegen nyelvi tehetséggondozó műhelyben (szakkör) plusz heti két órában, összesen heti öt órában

tanulhatnak angolt, németet diákjaink. A sokoldalú fejlesztést segítik a különböző műhelyek mellett a néptánc, a korcsolya, az úszásoktatás, és szakkörök.

A gyengébben teljesítő, vagy valamilyen oknál fogva lemaradó tanulók matematika és magyar nyelvből felzárkóztató foglalkozáson vehetnek részt.

A nevelőtestület által elfogadott egységes elvek alapján félévente mérjük a tanulók teljesítményeit. A mérések célja egyrészt a teljesítmények objektív értékelése, másrészt a képességekhez igazodó differenciálás.

1992 óta vizsgáznak végzős tanulóink év végén három tantárgyból. Magyar irodalomból szóbeli, matematikából írásbeli vizsgát tesznek, a harmadik tárgyat pedig választhatják.

Tanulóink beiskolázási mutatói kiválóak. Hatosztályos gimnáziumokba tehetséges tanulóink 15 – 20 %-a jut be évek óta. Nyolcadik osztályosaink fele gimnáziumba, a többiek szakközépiskolába, illetve szakképző intézetbe nyernek felvételt.

A tantestület jó színvonalú szakmai és tehetséggondozó munkáját dicséri, hogy a városi, megyei és országos versenyeken is eredményesek gyermekeink (közlekedés, történelem, rajz, technika országos helyezések; matematika, kémia, magyar megyei helyezések, stb.)

Iskolánk vállalja versenyek rendezését, szervezését is. Évről évre meghirdetjük a helyesírási (ly vagy j), fizika, angol és rajzversenyeket. Házi versenyek, sportrendezvényeink is nagyon népszerűek. A történelmi hét rendezvényei, az egészségvédelmi nap, a fordított nap, a karácsonyi hangverseny, a néptánc-gála, az évközi és év végi képzőművészeti kiállítások látogatottsága is igazolja a tanórán kívüli tevékenységek iránti igényt.

Iskolai sportkörünk elsődleges célja, hogy a lehető legtöbb tanulóval szerettesse meg a rendszeres testmozgást. Ennek a célnak kiválóan megfelel, mivel az alsó és felső tagozatos diákok közül sokan és örömmel vesznek részt a foglalkozásokon és a versenyeken. Eredményeink elsősorban a tömeges részvételnek köszönhetők.

Kiemelt közösségformáló szerepet játszanak az iskola éves tevékenységében az őszi és tavaszi erdei iskolák, alkotó táborok, sítáborok és tanulmányi kirándulások.

Az iskola belső életével, az osztályközösségek alakulásával, a Házi renddel, a tanulók, és a szülők elégedettségével rendszeresen foglalkozik a tantestület. A közös munkát a DÖK létrehozása is segítette.

Pedagógusaink munkájára a pontosság, a megbízhatóság, az önképzésre való igény jellemző. A szakmai továbbképzések rendszerét (művészeti és környezeti nevelés, egészségfejlesztés, stb.) az iskola speciális igényeinek figyelembe vételével, csoportosan valósítjuk meg, eddig többnyire pályázati források felhasználásával. Rendszeresek a tantestület egészét érintő belső, és külső továbbképzések.

A szülőkkel kialakított hagyományos kapcsolatok (szülői értekezletek, fogadóórák, nyílt órák) mellett megindult egy újszerű, partneri kapcsolat, mely az iskola iránt érzett közös felelősségen alapszik.

A szülői szervezetek, az SzM és az iskola alapítványának kuratóriuma sokat segítenek céljaink megfogalmazásában és az ehhez szükséges tárgyi feltételek megteremtésében.

Az iskola külső kapcsolatai a kölcsönösség elve alapján alakulnak, aktív kezdeményezői a tantestület tagjai. Mindezen területeket egységesen elfogadott Etikai Kódexünk is szabályozza.

Az iskola tárgyi feltételei, a korábbi évek rendkívüli erőfeszítései ellenére sem nevezhetők ideálisnak. Az épületben 23 tanterem, könyvtár, kerámia műhely, animációs műhely, tornaterem, öltözők, szertárak, fejlesztő szoba, egészségügyi szoba és ebédlő található. 2000-ben az önkormányzat támogatásával felújítottuk a főzőkonyhát, 2002-ben, illetve 2003-ban pedig az épület villamoshálózatát. Pályázattal, illetve szülői támogatással az

elmúlt 3 évben a tornaterem, a sportudvar és a vizesblokkok felújítását is megvalósítottuk. Legégetőbb problémánk jelenleg a nyílászárók rendkívül rossz állapota és az udvari vízelvezetés megoldatlansága.

A rajz és műhelyfoglalkozásokhoz – az alapítvány támogatásával– sikerült javítani a tárgyi feltételeket.

Évek óta pályázatokkal próbáljuk a szemléltető eszközeinket, könyvtári állományunkat, számítógépparkunkat és bútorzatunkat elfogadhatóvá tenni.

Minden erőnkkel arra törekszünk, hogy tanulóinknak és az iskola dolgozóinak munkavégzéséhez a legjobb feltételeket biztosítsuk.

Az iskola légköre

Arra törekszünk, hogy diákjaink az iskolában bizalommal és türelemmel teli támogató légkörben élhessenek. Érezzék, tanáraik bíznak abban, hogy céljaikat meg tudják valósítani, s ehhez támogatást és türelmet kapnak. Olyan légkör kialakítását és folyamatos biztosítását tartjuk célunknak, ahol a fiatalok elfogadják saját személyüket, ahol nyílt, hiteles, őszinte emberi kapcsolatokat (tanár-diák, diák-diák, tanár-tanár), személyes törődést élhetnek meg mindennapjaikban.

A diákok által megfogalmazott célokat (tanulmányi eredmény, az iskola sikeres elvégzése, strukturált, rendezett életmód, szociális kapcsolatok, egészséges, normális élet kialakítása) közös célként értelmezzük, s azokat a megoldásokat keressük, amelyek számukra ehhez a legtöbb segítséget biztosítják.

Ezt a légkört diákok és pedagógusok közösen alakítjuk a mindennapokban. Legfontosabb része a napi együttlét az iskolában: a közös élet a tanórákon, a szünetekben; a szabadidő együttes eltöltése; kötetlen, spontán beszélgetések; kulturális és alkotó tevékenység; kirándulások, sport stb.

Ez a természetes együttélés a mindennapokban talán a leghatékonyabb segítség a gyerekek számára, hiszen így könnyebben tudnak elfeledkezni problémáikról, társaikkal, tanáraikkal való együttlét során észrevétlenül változnak, nyílnak ki, lesznek egyre tevékenyebbek, apróbb, nagyobb sikereket érnek el, kapcsolataik alakulnak ki. Életteret és lehetőséget kapnak, megtalálhatják azokat a tevékenységeket, ahol sikeresek, ahol tehetségüket kibontakoztathatják. Maguk alakíthatják emberi és tárgyi környezetüket. Szembesülnek mások problémáival, megélhetik azt, hogy gondjaikkal nincsenek egyedül és egymás segítségéből is sokat meríthetnek. Láthatják, s maguk is megtapasztalhatják az aktív, örömteli, egészséges, "normális" élet lehetőségét.

*E támogató, biztonságos légkör fontos eleme, hogy az iskolában diákok és pedagógusok közösen alakítják a szabályokat, így mindenki számára elfogadottak és egyértelműek az elvárások, követelmények, következmények. **Az átlátható viszonyok** lehetővé teszik, hogy közös tevékenységeink során a fiatalok **korrekt visszajelzést** kapjanak magukról, ami fejleszti a reális önértékelés és énkép kialakulását.*

Személyközpontú oktatás

Feladatunk kettős: egyrészt fel kell oldani a gyerekekben lévő szorongást, sikerélményekhez kell segítenünk a tanulás terén is, másrészt fejleszteni kell tanulási képességeiket. Munkánkat személyközpontúság és módszertani sokszínűség jellemzi. Igyekszünk mindenben diákhoz megtalálni a "kulcsot", azt, illetve azokat a módszereket, megközelítéseket, tananyagokat, amelyek a problémákra megoldást jelenthetnek, amelyek hozzásegítik őket a sikerekhez. A diákok és tanulási gondjaik mögött meghúzódó problémáik is igen különbözők, nincsenek mindenkire érvényes, minden diák esetében működő megoldások, ezért nem a rutin, hanem a kreativitás és a rugalmasság kell, hogy jellemezze munkánkat.

Az alkalmazott tanulásmódszertani eljárások célja, hogy elsajátítsák, illetve fejlesszék a lényegkiemelés technikáját, fejlődjön szövegértésük, képesek legyenek egy szöveget a megértés után megtanulni és felidézni, visszamondani, illetve hozzá kapcsolódó feladatokat megoldani. Célunk, hogy diákjaink megszerezzék az önálló tanulás, és egyáltalán a tanulás örömeinek képességét.

Egyéni haladási ütem

A tanórákon nem a frontális oktatási forma, hanem a beszélgetés, a differenciált és csoport-, olykor kooperatív tanulásszervezés jellemző. A diákokat folyamatosan feladatokkal foglalkoztatjuk, gondolkodásra, kérdések feltevésére, kreativitásra, megnyilvánulásra inspiráljuk, ez azonban nem számonkérés, hanem a tanulás formája, módja.

Fontos, hogy ne váljanak passzívvá, megtanulják mozgósítani képességeiket, tudásukat, kifejezni magukat. A beszélgetés, a differenciált, csoport, vagy kooperatív munkaforma lehetővé teszi, hogy bátrabban megnyilvánuljanak, megnyíljanak egymás előtt. Jó terepe ez a kommunikációs és vitakészség fejlődésének, egymás megismerésének, elfogadásának.

A tanulmányi sikereket, az önbizalom erősödését segíti az egyéni haladási ütem biztosítása. A diákok különböző tananyagokból különböző szinteken állhatnak, tanulhatnak, számolhatnak be. A dolgozatok tartalmi, szerkezeti felépítésénél alapvető szempont a többszintűség, a szintek pontos százalékos arányainak meghatározása, amiben elvárható szempont, hogy a minimumkövetelmények súlyozottan jelenjenek meg, jól elkülönülve az „extrateljesítménytől” aminek értékelésére szintén fontos. (Az értékelés, beszámoltatás rendjét a Pedagógiai Program tartalmazza.) A diákok a számukra nehezebb tananyagokra több időt szánhatnak azzal, hogy részt vesznek a differenciált foglalkozásokon, tanulószobai foglalkozásokon, illetve egyéni konzultációt, korrepetálást kérnek.

b. Pedagógiai Programunkban megfogalmazott céljaink

- A tanuláshoz és a munkához szükséges készségek, képességek, ismeretek, attitűdök együttes fejlesztése, az egyéni és csoportos teljesítmény ösztönzése, a közjóra való törekvés megalapozása, a nemzeti és társadalmi összetartozás megerősítése.
- Nyolc évfolyamos általános iskolánkban szilárd alapismeretek és alapkészségek kialakításával, fejlesztésével valósítsuk meg oktatási és nevelési feladatainkat.

- A tanulás örömteli és félelem nélküli tevékenység legyen, a tanulók szükségleteire épüljön, és alapozza meg az egész életen át tartó ismeretszerzés, tanulás iránti igényt.
- Készítsük fel tanulóinkat az érdeklődésüknek és képességeiknek leginkább megfelelő középfokú oktatási intézményben való továbbtanulásra.
- Az általános emberi és nemzeti értékek megismerése és elfogadása határozza meg tanulóink viselkedését, magatartását.
- Legyen érték az ember testi és lelki egészsége, az önismeret, az egészséges és kulturált életmód.
- Védelmezzék, tiszteljék tanulóink az életet, a természeti környezetet.
- Tanulják meg a helyes kommunikációt, konfliktuskezelést – családban, iskolában, társaik körében, váratlan helyzetekben stb. – az életkori sajátosságoknak megfelelően.
- Az életkori sajátosságoknak megfelelő, reális önismeretre és szilárd erkölcsi ítélőképességre tegyenek szert
- Tiszteljék a törvényességet, az állampolgári jogokat, a haza felelős polgárává váljanak.
- Kifejlődjön bennük a hazafiság érzelmvilága. Magyarország, a szülőföld ismerete, szeretete, a nemzeti kultúra megóvása, a nemzettudat erősítése mellett érdeklődjenek tanulóink az Európai Unió tagállamai iránt.
- Tartsák értéknek és feladatnak a kultúra változatosságának megőrzését.
- A nevelési-oktatási folyamatnak és az oktatásnak mindenkor összhangban kell lennie hazánk Alaptörvényével, a jogállam rendjével, az élet és az emberi méltóság tiszteletének elvével, valamint az ezzel összefüggő lelkiismereti és vallásszabadsággal, továbbá a Föld, az ember, a természet és a kultúra védelmét szolgáló nemzetközi egyezményekkel.

Vizuális nevelésünk célja, hogy segítségével gyermekeinket kiegyensúlyozottabbá, a szép iránt fogékonyabbá tegyük.

A vizuális nevelésnek kiemelkedő szerepe legyen a személyiségformálásban, az érzelmvilág, a kreativitás kialakításában, fejlesztésében. Játékos, felfedező jellegű tevékenységrendszerével fejlessze az önálló ismeretszerzést, segítse az önművelés igényének kialakítását.

Környezeti nevelési programunk bevezetésével kiemelkedő szerepet szánunk a fenntartható fejlődéselvein alapuló szemléletmód megalapozásának, a jövő iránti felelősségre nevelésnek. Célunk a környezet- és egészségtudatos magatartás, a környezetért, s önmagunkért érzett felelősség kialakítása, megerősítése.

A környezetkímélő magatartás egyéni és közösségi szinten is legyen a tanulók életvitelét meghatározó erkölcsi alapelv, mely aktív tevékenységben, cselekedetekben is megjelenik.

c. Esélyegyenlőség

Iskolánk konfliktuskezelési, agresszió megelőzési, kezelési programjának fontos alapját képezi Esélyegyenlőségi programunk, amelyet minden évben aktualizálunk.

Tanulóinak száma az elmúlt években fokozatosan nőtt. Ennek oka, hogy a beiskolázási körzetünk kiöregedése olyan pedagógiai tartalmak, módszerek bevezetésére sarkalltak minket, amelyek városszerte igen népszerűvé tették iskolánkat.

A hátrányos és halmozottan hátrányos (továbbiakban HH ill. HHH), valamint a sajátos nevelési igényű tanulók száma az elmúlt években csökkent.

Az iskola tanulói összlétszáma: 480 fő.

A hátrányos helyzetű tanulók száma 22 fő, iskolai aránya 5,3%

Halmozottan hátrányos helyzetű tanulók száma: 12 fő, aránya 2,9 %

BTM-s tanulók száma: 28 fő (5,8 %)

SNI-s tanulók száma: 5 fő (1,04 %)

Az intézmény befogadó oktatásszervezést folytat, melyben elsősorban a szülők igényeit veszi figyelembe. Ezért előfordul, hogy egy-egy osztálycsoportban még nagyobb számban fordulnak elő hátrányos helyzetű tanulók, mint azt az iskolai átlag mutatja.

Az iskola tanulmányi átlaga az előző tanévben: 4,3

A halmozottan hátrányos helyzetű tanulók tanulmányi átlaga: 2,81

A halmozottan hátrányos helyzetű tanulók közül magántanuló: 1 fő

Közülük évisméltésre bukott: 0

SNI-s és BTM-es tanuló nem bukott meg.

Alsó tagozatos tanulóink szöveges értékelést kaptak.

A tanulmányi eredmények közötti különbségek elsősorban az otthoni környezet ingerszegénysége miatt alakul ki. Jelentős befolyással bír, hogy az óvodai ellátást a halmozottan hátrányos helyzetű tanulók szülei nem, vagy csak kevés ideig veszik igénybe. A tanulók ebben az esetben már az iskolába lépés előtt lemaradnak az iskolatársaikkal szemben, mivel nem alakulnak ki náluk a közösségben való foglalkozás szabályai. Alacsony a koncentráció képességük, ezért nehezen illeszkednek be az iskola közösségeibe a különböző egyéni foglalkozások ellenére.

Az iskola széleskörű színes programokat kínál a tanítványai számára a tanítási órákon túl a délutáni órákban. Ezek a foglalkozások minden tanuló számára elérhetőek.

Tanórán kívüli foglalkozások:

- iskolai könyvtár,
- énekkar,
- kémia szakkör,
- középiskolai felkészítő,
- angol szakkör,
- hittan foglalkozások,

- gyógytestnevelés,
- kosárlabda, röplabda,
- atlétika,
- néptánc,
- honismereti szakkör,
- környezetvédelmi szakkör,
- közlekedési szakkör,
- matematika szakkör,
- furulya,
- rajzszakkör,
- rádiós szakkör,
- fejlesztő foglalkozások,
- műhelyfoglalkozások (plasztika, báb, szövés, tűzzománc, fazekas, fotó, videó).

A szabadidős foglalkozásokon a hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű tanulók, a BTM-es és SNI-s tanulók is szívesen vesznek részt. Igaz, hogy részvételi arányuk az elméleti foglalkozásokon alacsonyabb, mint a gyakorlati foglalkozásokon. Alsó tagozaton 1-3. osztályokban iskolaotthonos formában tanítunk, így minden kisgyerekünk részt vesz a szabadidős tevékenységeken.

A tanórán kívüli foglalkozásokon résztvevők százalékos aránya az iskolában: (aktuális adatok 7. sz melléklet)

Az iskola megfelel a mai kor követelményeinek. Minden területen rendelkezésre áll az oktatáshoz szükséges tárgyi és személyi feltétel a sikeres oktatás megvalósításához.

Tervezett további kollégák beiskolázása.

15 nevelő 30, ill. 60 órás módszertani továbbképzésen vett részt az egyéni bánásmód, differenciált fejlesztés érdekében az elmúlt években. (kooperatív technikák, projekt pedagógia, drámapedagógia stb.)

2 utazó gyógypedagógus foglalkozik a sajátos nevelési igényű tanulóinkkal.

2 kollégánk elvégezte a fejlesztőpedagógus szakot, ők segítenek a magántanulónk és a BTM-s gyerekek szakszerű fejlesztésében, egy nevelő pedig a gyógytestnevelői diploma megszerzése óta az iskolában tartja a rászoruló tanulóknak a foglalkozásokat.

Az intézmény pedagógiai programjában az oktatási, nevelési gyakorlat kiterjed a differenciált oktatás megvalósítására és az integrált oktatásra. Kidolgoztuk a kulcskompetenciákat fejlesztő programjainkat, mely átfogja minden évfolyam készség és képességfejlesztését. Pedagógiai programunk specialitásai: az emelt szintű rajz, környezeti ismereti és a kompetencia alapú oktatási program is a képességfejlesztést és az esélyegyenlőség biztosítását tartja szem előtt.

Az iskolában az SNI-s tanulók száma: 5 fő, iskolai aránya: 1,02%.

Az iskola osztálycsoportjaiban igyekeztünk arányosan elhelyezni az SNI tanulókat. Valamennyien olyan osztályban nyertek elhelyezést, hogy a továbbhaladásuk az adottságuknak leghatékonyabb legyen.

Az ilyen tanulók iskolai száma az országos átlag alatt van.

A tanulók fejlesztésében segítséget igénylünk és kapunk a szakmai szakszolgáltatóktól.

Az iskolában végzett SNI tanulók továbbtanulása minden esetben többségi tantervű középfokú intézményben valósul meg.

Az iskola szakmai és társadalmi kapcsolatrendszere nyitott. Tapasztalatunk szerint a társadalmi helyzet inkább jelenti az oktatási eredményesség akadályát.

Az eredmények rosszabbak ott, ahol nagyobbak a társadalmi különbségek a szülők között.

Együttműködésre törekszünk az iskolába járó tanulók szülein és a társoktatási intézményeken kívül az alábbi társadalmi szervezetekkel:

- fenntartó önkormányzat,
- családsegítő szolgálat,
- cigány kisebbségi önkormányzat,
- védőnői hálózat,
- művelődési központ,
- könyvtárak,
- óvodák,
- sportegyesületek,
- helyi televízió,
- rendőrség,
- tűzoltóság,
- polgárvédelem,
- Máltai Szeretetszolgálat,
- Vöröskereszt
- SZETA
- Esélyek Háza
- Zöldalma Alapítvány
- Egyházak
- Beszédjavító Intézet
- Nevelési Tanácsadó
- Fejér Megyei Gyógypedagógiai Központ és Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság

A kialakított kapcsolatokat az iskola minden partnerrel rendszeresen ápolja a tanulók érdekében.

Az iskola esélyegyenlőségi programjának célja, hogy biztosítsa az intézményen belül az egyenlő bánásmód elvének teljes körű érvényesülését, figyelembe véve a szülők igényeit és a törvényi előírásokat.

A program közvetlen célcsoportja: a beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő, a sajátos nevelési igényű gyermekek, a hátrányos helyzetű és a halmozottan hátrányos helyzetű tanulók és pedagógusai, valamint a befogadó (többségi) intézményi tanulók és az iskola pedagógusai.

A program közvetett célcsoportja: az iskola valamennyi tanulója és pedagógusa, az iskolával együttműködő szakmai szolgáltatók, a témában érintett civil szervezetek képviselői, valamint

döntéshozók, ill. a sajátos nevelési igényű tanulók nevelésében, oktatásában érintett nem pedagógus szakemberek, és természetesen a szülők.

Az intézmény szolgáltatásaihoz való hozzáférés egyenlőségének biztosítása mellett biztosítjuk a tanítványok optimális képzésével az esélyteremtést.

A támogató lépések, szolgáltatások megvalósítását, a hátrányos helyzetű gyerekek hátrányainak kompenzálását és az esélyegyenlőség előmozdítását az iskola minden tevékenysége során figyelembe veszi és alkalmazza:

- a beiratkozásnál,
- tanításban, ismeretközvetítésben,
- a gyerekek egyéni fejlesztésében,
- az értékelés gyakorlatában,
- tanulói előmenetelben,
- a fegyelmezés, büntetés gyakorlatában,
- a tananyag kiválasztásában, alkalmazásában és fejlesztésében,
- a továbbtanulásban, pályaaorientációban,
- a humánerőforrás-fejlesztésben, pedagógusok szakmai továbbképzésében,
- a partnerség-építésben és kapcsolattartásban a szülőkkel, segítőkkel, a szakmai és társadalmi környezettel.
- szabadidős programok szervezésében: színház, kirándulás, táborozás, erdei-iskola, alkotó táborok.

Cselekvési terv

Minden év szeptember 30-áig elkészíti a gyermekvédelmi felelős a helyzetelemzést és a tanév aktuális cselekvési tervét.

Integrációs oktatást szervezünk a törvényi előírások szerint úgy, hogy a hátrányos helyzetű tanulóink a tanórai foglalkozásokon megismerjék a nemzetiségi kultúra értékeit, származásukat és művészeti értékeiket.

A mindennapi munka során hangsúlyt helyezünk azokra az értékekre, melyek már eddig is beváltak a mindennapi munka során.

Az oktatásban részt vevő tanulóinkban tudatosítjuk a megszerzett ismeretek értékét. A mindennapi szellemi munka fontosságát hangsúlyoztuk, és ehhez igyekeztünk megnyerni a szülőket is. Lehetőséget biztosít erre a törvénymódosítás, valamint az útravaló program pályázati lehetőségével elnyerhető pénz, mint ösztönző eszköz.

Útravaló pályázatra ismét 1 tanuló heti 3 órás foglalkoztatását tervezzük Máthéné Seybold Emese mentor vezetésével.

A 7-8. osztályos tanulókat a sikeres továbbtanulásuk érdekében a felvételi előkészítő csoportjaiba irányítjuk.

Az iskola kezdő évfolyamán a bemeneti mérések elvégzésével már a tanév elején kiszűrjük azon gyermekeket, akik a mindennapi tanulás terén elmaradnak társaiktól az osztályban. A lemaradást egyéni foglalkozáson, felzárkóztatáson, a differenciált oktatás pedagógiai módszerek alkalmazásával igyekszünk fejleszteni.

A felsőbb évfolyamokon is figyelmet fordítunk a lemaradó tanulók tanulmányi előmenetelére. A jelentős lemaradásokat differenciált oktatással és a csoportmunka alkalmazásával pótoljuk, illetve konzultálunk az osztályfőnökökkel és értesítjük a szülőket is.

Minden esetben arra törekszünk, hogy az évfolyam követelményeinek az alapjait a lehető legalaposabban sajátítsa el minden tanítványunk. Ez lehetőséget teremt tanulóink számára a folyamatos haladásra, az évvesztés elkerülésére.

Különös figyelmet fordítunk azon tanulókra, akik viselkedésében magatartászavaros jegyeket fedeztünk fel. A probléma megoldása érdekében együttműködünk a Családsegítő Szolgálat, a Pedagógiai Szakszolgálat és szükség esetén a Kisebbségi Önkormányzat munkatársaival, Nevelési Tanácsadóval, bűnmegelőzési osztállyal, rendőrséggel.

Az egyes magatartási formák torz, az iskolában nem elfogadható megnyilvánulásáról jegyzőkönyvet veszünk fel az eset leírásával, amiről az osztályfőnökök tájékoztatják a szülőket és a családsegítő szolgálat munkatársait.

Ezen tanulóknál is törekszünk arra, hogy felismerjék a tanulás fontosságát.

Az önkéntes tanulás, a tanulás iránti vágy felkeltése sok iskolába nem való problémától mentesítheti az iskolát.

Nevelési Programunk és Helyi tantervünk alábbi fejezetei tartalmazzák az agresszió megelőzési programunk alapelemeit:

- Alapelveink
- Céljaink
- Személyre szóló fejlesztés
- A közösség demokratikus működéséhez szükséges értékek tudatosítása, elfogadtatása
- Erkölcsi értékeink, a humánus magatartásminták megismertetése, gyakoroltatása

A személyiségfejlesztéssel kapcsolatos pedagógiai feladatok

- A.) Az értelmi képességek fejlesztése
- B.) A szociális képességek fejlesztése
- C.) A személyes kompetencia fejlesztése
- D.) A nemzeti értékek és hagyományok tisztelete
- E.) Kultúrák iránti nyitottság
- F.) A természeti és tárgyi környezet tisztelete

A közösségfejlesztéssel kapcsolatos feladatok

- 1. tanórákon,
- 2. tanórán kívüli foglalkozásokon,
- 3. DÖK munkában lehetségesek.
- **A személyiségfejlesztés és közösségfejlesztés**
- **feladatainak megvalósítását szolgáló tevékenységrendszer és szervezeti formák**

- A tanítási órák, az egész napos iskola
- A tanítási órán kívüli tevékenységek
- A tehetség, képesség kibontakoztatásának segítése
- A beilleszkedési, magatartási nehézségek enyhítése
- A tanulási kudarcnak kitett tanulók felzárkóztatásának segítése
- A gyermek- és ifjúságvédelemmel kapcsolatos feladatok
- A szociális hátrányok enyhítése

A pedagógusok helyi, intézményi feladatai

- Az osztályfőnöki munka tartalma, az osztályfőnök feladatai
- Közvetlen nevelőmunka
- Sajátos nevelési igényű tanulók
- Az egész napos iskola tevékenységrendszer
- A tehetség, képesség kibontakoztatásának segítése
- Kiemelten tehetséges tanulók
- Tehetségkutatás
- A tehetségfejlesztés, - gondozás formái, eszközei
- Kiemelt figyelmet igénylő tanulókkal kapcsolatos tevékenységek
- A sajátos nevelési igényű tanulók oktatása, nevelése, rehabilitációs tevékenységek
- A beilleszkedési, magatartási nehézség enyhítése
- A tanulási kudarcnak kitett tanulók felzárkóztatása
- A gyermek- és ifjúságvédelemmel kapcsolatos feladatok
- A speciális gyermekvédelmi feladatok (gondozás)
- A hátrányos helyzetet előidéző tényezők a helyzetelemzés tükrében
- Családi mikrokörnyezet
- A szociális hátrányok enyhítését, az esélyegyenlőséget segítő tevékenység
- Iskolai környezeti nevelési program
- A szülők, a tanulók és a pedagógusok együttműködésének formái
- Az iskolai beszámoltatás, az ismeretek számonkérésének követelményei, formái, továbbá a tanuló teljesítményének értékelésének és minősítésének formái
- A tanuló magatartása, szorgalma, közösségi munkája értékelésének és minősítésének rendje, követelményei, formái

d. Pedagógiai Programunk szerint működtetjük Segítő Pár rendszerünket.

II. SEGÍTŐ PÁR PROGRAM

/mentor program/

A segítő párrendszer a gyerekek számára a személyes törődést, odafigyelést biztosítja.

- Az iskola segítő pár választását ajánlhatja fel mindazon tanulók részére, akik eredményes munkavégzésük, beilleszkedésük érdekében, vagy bármilyen egyéb oknál fogva igénylik. Erről, és a program tartalmáról, működéséről a szülőket személyesen tájékoztatjuk. Segítő párukat a gyerekek a pedagógusok közül választhatják minden tanév elején, legkésőbb az első tanítási hét utolsó napjáig, vagy szükség esetén tanév közben.
- Amennyiben az érintett diák nem választ segítő párt, ezt a feladatot a gyermekvédelmi felelős látja el.

A segítő párrendszer a kölcsönös bizalmon alapul és a személyes kötődés, egymás elfogadása és tisztelete, az őszinteség működteti.

A pár alapvető legfontosabb feladata a **gyermek támogatása, életének figyelemmel kísérése**. Fontos a **napi kapcsolattartás**, hogy a segítő pár ismerje a fiatal **életmódját, élethelyzetét, időbeosztását, aktuális problémáit**. Egyszerre lássa őt a jelenben és az iskolában eltöltött idő távlatában, ismerje jól személyiségét, problémáit és annak változásait. Mindezt folyamatosan dokumentálja, havonta írásban összefoglalja. Fontos, hogy a segítő az iskolában elérhető, megtalálható legyen (a gyermekek ismerjék a "fogadóóráját"), így a diák gondoljaival, problémáival akkor is megtalálja, ha „napközben” nem sikerült.

A segítő a fiatal számára biztonságos támaszt és segítséget jelent problémáinak megoldásában. Visszajelzéseivel segíti a fiatal reális önértékelésének, énképének kialakulását. A segítő **közvetlen munkakapcsolatban van a gyermekvédelmi felelőssel**, osztályfőnökkel, rendszeres konzultációt tart velük.

A segítő pár feladata kettős:

1. Egyrészt intézi a diák tanulmányi és adminisztratív ügyeit: a tanulóval közösen elkészíti és folyamatosan nyomon követi annak személyre szabott tanulási programját (tanulási program megtervezése – naprakészen: milyen tantárgyból, tananyagból szükséges egyéni fejlesztés, felzárkóztatás, a felzárkóztató foglalkozások, korrepetálások megszervezése az érintett kollégával, figyelemmel kísérése - osztályzatok adminisztrálása).
2. Másrészt minden olyan problémában, ügyben, amiben a gyermek segítséget kér, próbál vele közösen megoldásokat találni, s támogatja annak megvalósítását. Ezek közt a problémák között lehetnek **szociális, életvezetési nehézségek, mentális, ill. családi vagy egészségügyi problémák, egyebek**. A segítő munka fontos terepe az egyéni beszélgetés. Ez rendszeres, a gyermek igényétől, állapotától, élethelyzetétől függően napi, heti. E beszélgetések témája a tanulásszervezési kérdések mellett minden a tanulót érintő, érdeklő dolog lehet.

Ezek az egyéni beszélgetéseken elsősorban a gyermek **iskolai jelenléte, tanulási programjának helyzete, tanulási problémái, szociális kapcsolatai, mentális állapota**

és ezek kapcsán életvezetési, szociális és egyéb problémái kerülnek szóba, melyekre közösen keresik a megoldásokat. Lényeges, hogy a gyermek maga találja és fogalmazza meg a számára eredményes problémamegoldási módokat, hiszen saját gondjait csak ő oldhatja meg. A pár feladata, hogy segítsen neki a konkrét napi lépések, teendők megfogalmazásában és **bizalmával, türelmével, biztatással**, illetve folyamatos **visszajelzéssel támogatassa** azok megvalósulását. A beszélgetések időről időre visszatérnek e témákra, és közösen elemzik a változásokat, alakítják ki a továbblépés lehetőségeit. **A segítő munka lényeges eleme, hogy a segítő pár nincs egyedül. Munkájában támogatja a nevelőtestület.**

A segítő pár a gyermekvédelmi felelőssel szoros munkakapcsolatban segíti a gyermekvédelmi feladatellátást. A gyermekvédelmi felelősnek, osztályfőnöknek rendszeres időközönként beszámol tevékenységéről, tapasztalatairól.

A gyermekvédelmi felelős naprakészen nyilvántartja az adott tanév segítő párrendszerét:

- párok
- belépés időpontja
- konzultációk időpontja
- konzultációk témája (Csak témakörök: szociális, életvezetési nehézségek, mentális, ill. családi vagy egészségügyi problémák, egyebek.)
- szükség esetén intézkedési terv készítése
- az intézkedési terv megvalósításának nyomonkövetése
- az intézkedési terv megvalósulásának értékelése

SEGÍTŐ PÁR (gyermekvédelmi felelős nyomonkövető adatlapja) **minta**

segítő		belépés	
támogatott			
konzultáció időpontja	konzultáció témája Csak témakörök: szociális, életvezetési nehézségek, mentális, ill. családi vagy egészségügyi problémák, egyebek.)	intézkedési terv	it. értékelése

--	--	--	--

III. TANULÓKÖVETÉS

Az elmúlt évtizedekben végzett következetes, innovatív oktató-nevelő munkánk, sikereink kiemelték a város oktatási rendszeréből iskolánkat. Az iskolahasználók fokozott érdeklődése, tudatos iskolaválasztása motivált, jó iskolai közösség kialakulását eredményezte. De még egy ilyen nyugodt környezetben is szakmai követelmény, hogy felkészüljünk olyan konfliktushelyzetek kezelésére, amelyek sajnos a közoktatásban egyre gyakoribbak.

Az iskolai konfliktusok kezelése elsődlegesen a megelőzés tudománya. Az erre kidolgozott programok, módszerek helyi alkalmazása minden iskola számára nélkülözhetetlenek, de tökéletes megoldás nincs. Törekvéseink ellenére bármikor bekövetkezhetnek olyan események, amelyek alapján rázhatják meg közösségünk nyugalalmát.

Emiatt nem csak a tehetséges és a felzárkóztatásra szoruló gyerekek beazonosítása a feladatunk. Az iskola a közösségi élet színtere, mely eltérő értékrendekkel, nevelési elvekkel, szokásokkal érkező gyerekek, szülők közössége. Igazi ütközőpont. A pedagógia egyik legnehezebb feladata megteremteni az egyensúlyt az egyén és a közösség érdeke között. Ezért fontos beazonosítanunk azokat a lehetséges rizikópontokat is, melyeket a hagyományos közösségi értékektől jelentősen eltérő „elveket” valló, gyakorlatokat alkalmazó családok jelentenek.

Problémás gyerek vagy problémás szülő?

A nevelési elvek, vagy konfliktuskezelési gyakorlatok közötti nézetkülönbségek jelentős hatással vannak a gyermek és pedagógusközösség életére. Az intézmény a jó gyakorlatán alapuló közösségi szokásrendszerek kialakításának elsajátíttatásakor jelentős ellenállásba ütközhet.

„A gyerek minden problémára reflektál.” Rávilágít a szülők közötti konfliktusra, a szülő-gyerek, valamint a gyermek és iskola, gyermek és gyermek közötti problémákkal kapcsolatban fellépő nehézségekre és a szülő saját magával szemben kialakult problémáira is. A gyerek meghasonlott, kezelhetetlen helyzetbe kerülhet a családi és az iskolai szokás- és értékrend különbözősége miatt.

Ezért kiemelt feladatunk, hogy az iskola és a családok érdekeit is egyensúlyban tartsuk. Ennek érdekében kiemelt figyelemmel kell kezelni a rizikófaktorokat. **(Beazonosítás, prevenció, konfliktuskezelés).** Az ehhez szükséges eljárásrend kialakítása és alkalmazása a pedagógusközösség munkájának nélkülözhetetlen alapfeltétele.

Ütközőpontok

„A gyerek a család tükre”.

Fontos leszögezni, hogy egyik szülőtől sem vitatható el, hogy a lehető legjobbat szeretnék gyermeke számára. Bár tipizálható néhány viselkedésminta, a valóságban a helyzet lényegesen árnyaltabb.

Íme, néhány említésre méltó kiindulásipont:

Nagylelkű szülő

"Az én gyerekem semmiben nem szenvedhet hiányt" – mondják. És mindent megvesznek, reggeltől-estig dolgoznak azért, hogy a gyereknek meglegyen a legújabb technikai vívmánya is. Nem kommunikálnak eleget a gyerekkel, nem játszanak vele, viszont cserébe mindent megvesznek, amire "szüksége" van.

Aggodalmaskodó szülők

Állandóan szoronganak a szülők. Ez főleg az anyákra jellemző. Az egészséges aggodáson túl attól is kiborulnak, ha a gyerek 5 perccel később érkezik haza az iskolából. Nem hiszik el, hogy képes bármit megtenni egyedül, az ők segítségük nélkül.

Fáradt szülők

“Nincs most időm, fáradt vagyok. Hagyd békén apát, sokat dolgozott, fáradt” – nagyon sok gyerek szembesül ezekkel a mondatokkal. Az ilyen szülők általában már akkor elveszítik az életkedvüket, mielőtt még a gyerek megszületett volna. Az általános lehangoltság, feszültség miatt a gyerek úgy fogja érezni, hogy ő az oka annak, hogy a

szülő fáradt - főleg, ha még hangot is ad neki. "Megfájdult a fejem tőled. Rossz vagy, nem bírom már" – mondják.

Perfekcionista szülők

"A legjobbnak kell lenned!" – hangoztatják, és el is várják a gyerektől. Az ilyen szülőknek legalább két felsőfokú végzettségük van, a gyerek a legjobb óvodába jár, már két idegen nyelven tanul, délután számtalan különóra jár. És nem érti, hogy miért nem tudja mégsem megütni azt a szintet (soha, egész életében), amit a szülei elvárnak tőle.

Manipuláló szülők

Az ilyen szülők egyetlen célja az életben, hogy a gyereket a saját elképzelésük szerint alakítsák. Nem létezik egyéniség, nem érdekli őket, hogy mit is szeretne a gyerek, mi a kedvenc színe, mi a kedvenc étele, csupán annyi a lényeg, hogy bólogatva, szó nélkül megtegye, amit anya vagy apa mond neki. Az aztán más kérdés, hogy amikor a szülők épp nem lesznek mellette, hogyan fog boldogulni a világban.

¹A pedagógus nem tartja kompetensnek a szülőt

A szülővel való foglalkozás a pedagógus számára inkább terhet jelent, mint a munkát segítő feladatot. A Pedagógus 2010 időmérleg-vizsgálat a pedagógusok különböző tevékenységére és az arra fordított időre kérdezett rá. A kutatás alapján a pedagógusok többet vannak a gyerekekkel és pedagógustársaikkal is, mint azt általában gondolják, viszont a szülőkkel való kapcsolattartásuk időtartamát alaposan felülbecsülik.

Ennek az lehet a magyarázata, hogy a szülőkkel való kommunikációt kissé megerőltetőbbnek, fárasztóbbnak érzik, mint a gyerekekkel és a kollégákkal végzett munkát.

Ezzel párhuzamosan a pedagógusok szívesen hárítják is a szülőkkel való kapcsolattartást: a kutatás szerint ezt a feladatot leginkább a vezető látja el.

Az oktatásügyi közvélemény-kutatásokból sem éppen az derül ki, hogy a pedagógusok kompetens partnert látnának a szülőkből.

Bár a felnőtt lakosság körében a szülő jogát a szabad iskolaválasztáshoz senki nem kérdőjelezi meg, az oktatási kérdésekben kevésbé adnának nekik beleszólási jogot. Különösen igaz ez a pedagógusokra: a lakossághoz képest (31%) jóval kisebb arányban (13,5%) gondolják, hogy a szülőknek is lehetőséget kell adni arra, hogy beleszólhassanak az oktatás tartalmának kialakításába.

²A szülő nem tartja kompetensnek a pedagógust

A szülő-pedagógus kapcsolatokat vizsgáló kutatások közül a legfrissebb a T-TUDOK és az OFOE közös online kérdőíves megkérdezése, amely 2013 nyarán készült.

A minta természetesen torzít, a válaszadók elsősorban városiak és mivel önkéntes volt a kitöltés, valószínűleg a legaktívabb szülőket és pedagógusokat sikerült megtalálni. A

¹ Tízperc iskolablog https://tizperciskola.blog.hu/2016/10/05/kozos_cel_egyuttmukodes_nelkul

² Tízperc iskolablog https://tizperciskola.blog.hu/2016/10/05/kozos_cel_egyuttmukodes_nelkul

válaszolók emiatt feltételezhetően az átlagnál aktívabbak a kommunikáció terén, és éppen ezért valószínűleg kritikusabbak is.

A szülők több mint fele egyáltalán nem él a létező kommunikációs formák többségével – feltételezhető az online kutatás alapján. Ha kapcsolatba is lépnek a pedagógussal, akkor is csak negyedévente, legfeljebb félévente. A kommunikáció többnyire kimerül a szülői értekezlet, E-napló, fogadóóra hármában. A szülő-pedagógus kommunikációban a legaktívabb a pedagógus, őt követi a pedagógus végzettségű szülő, a legpasszívabb a nem pedagógus szülő.

Minél kisebb a gyermek, annál intenzívebb a szülői érdeklődés. A pedagógusok segítségére az egyéni problémák esetében egyre kevésbé számítanak. A középiskolás évekre szinte teljesen elszemélytelenedik a szülő és pedagógus kapcsolata, a kamaszgyerekekkel kapcsolatos súlyosabb gondokat már a pedagógusok nélkül, ha pedig külső segítséggel, akkor is pszichológusokkal igyekeznek megoldani.

Ezt részben indokolhatja az életkorral járó természetes leválás is, hiszen természetes, hogy egy középiskolás már nem áll olyan fokú szülő kontroll alatt, mint korábbi életszakaszában, hogy a szülő elvárja, hogy középiskolás gyereke több felelősséget vállaljon saját dolgaiért.

Az online vizsgálat eredményei alapján azonban másból ered a probléma: a gyerekek életkorának előrehaladtával fokozatosan romlik a pedagógussal való kapcsolat szülői megítélése is. Ötfokú skálán az óvodában még 4,53, általános iskolában 4,14, a középiskolában már csak 3,68 átlagpontoszámot ért el a kapcsolat minősége.

³Konzervatív szülők

Az új infokommunikációs eszközökhöz a pedagógusok kevesebb előítélettel viszonyulnak, mint a szülők.

A szülőknél nagyobb arányban tekintik az internetet új lehetőségnek, és tartják a mobiltelefont az oktatásban hasznosítható eszköznek. A szülők közel egyötöde szerint az internet terjedése megnehezíti az oktatást, 84%-uk szerint a mobiltelefon nem oktatási segédeszköz. A pedagógusoknál nagyobb arányban tartják veszélyesnek a szülők azt, ha a tanár Facebookon lép kapcsolatba a diákokkal. (2013.)

„⁴ Ez a fajta szülői konzervativizmus egy sajátos energiatakarékossággal párosul. A pedagógusoknál nagyobb arányban gondolják, hogy az elektronikus kommunikáció sok időt megtakarít, a pedagógusok ugyanakkor nagyobb arányban preferálják a személyes találkozást. Meglepő módon a pedagógusok vélekedtek magasabb arányban úgy, hogy a tanárnak mindig elérhetőnek kell lenni a munkaidejében, míg a szülők úgy vélik, hogy csak a legszükségesebb esetben kell személyes érintkezésbe lépni a pedagógussal, erre a célra elegendő személyes lehetőség a szülői értekezlet és a fogadóóra. Elgondolkodtató, hogy a megkérdezett szülők többsége rendjén valóban tartja, hogy a Facebookon kövesse gyereke tevékenységét, annak tudta nélkül.

³ Tízperc iskolablog https://tizperciskola.blog.hu/2016/10/05/kozos_cel_egyuttmukodes_nelkul

⁴ Lannert Judit és Szekszárdi Júlia

Tehát ugyanazok a szülők, akik a személyes kommunikációra nem akarnak időt pazarolni, nem sajnálják az időt a „kémkedésre”. Ugyanakkor nem igénylik a személyes találkozót a pedagógussal, aki pedig tájékoztatni tudná őket fiuk-lányuk iskolai életéről, és partner lehetne gyerekük megismerésében is.”

⁵Mi történt az iskolában? Semmi.

Az online vizsgálat szerint abban a szülők és a pedagógusok is egyetértenek, hogy a leghasznosabb a személyes kapcsolattartás, de a szülői értekezletnél eredményesebbnek gondolják a fogadóórákat. A szülői értekezletet amiatt éri kritika, mert csoportos találkozó, ahol kevés az interakció, és meglehetősen sok az üresjárat. Természetes, hogy a szülőket leginkább a saját gyerekük érdekli, de emiatt kevés figyelmet fordítanak az osztály egészének problémáira – és minél nagyobb gyerek szüleiről van szó, annál inkább igaz ez az állítás. Holott az iskolai osztály mint szocializáló közeg rendkívül fontos, és nemcsak az óvodában, hanem a kamaszok életében is. A kamaszok többsége ráadásul a szüleit sem tájékoztatja az osztálya életéről – amivel sajnos a pedagógusok sem törődnek kellő mélységben, részben az osztályfőnöki szerep erodálódása miatt. Ennek következtében az osztályban, mint kortárscsoportban rejlő nevelési lehetőségek is figyelmen kívül maradnak.

⁶Ki jár a legrosszabbul?

A szülő-pedagógus kapcsolatának elszemélytelenedése ott a legjellemzőbb, ahol a legnagyobb szükség volna a rendszeres, aktív, élő kommunikációra.

Az online kapcsolat lehetősége (Facebook, elektronikus napló, e-mail stb.) a szakképző intézményekben, elsősorban a szakiskolákban (mai nevükön: szakközépiskolákban) azt eredményezi, hogy a szülő-pedagógus kapcsolat szinte kizárólag erre a formára korlátozódik. Még az osztályfőnökök is többnyire az elektronikus naplón át kommunikálnak a szülőkkel. Pedig éppen a szakképző iskolák és közülük a szakközépiskolák azok, ahová a legtöbb hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű tanuló jár, ahol a leginkább szükség lenne arra, hogy szülő és pedagógus összefogjon az egyes diákok érdekében.

Az infokommunikációs eszközök nem pótolják a személyes kapcsolatot, és a tapasztalatok alapján az igazán komoly problémák nem kezelhetők kellő hatékonysággal ezeken a csatornákon.

⁷Személyes kapcsolat helyett online kommunikáció

A személyes kapcsolatokra általában szülői értekezlet vagy fogadóóra keretein belül kerül sor. Ritka, de vannak olyan, elsősorban alternatív iskolák, ahol csoportos beszélgetés formájában történik az osztályért felelős pedagógus és a szülők találkozója (ilyen például a Waldorf-iskola, ahol nem szülői értekezleteket, hanem ún. szülői esteket tartanak).

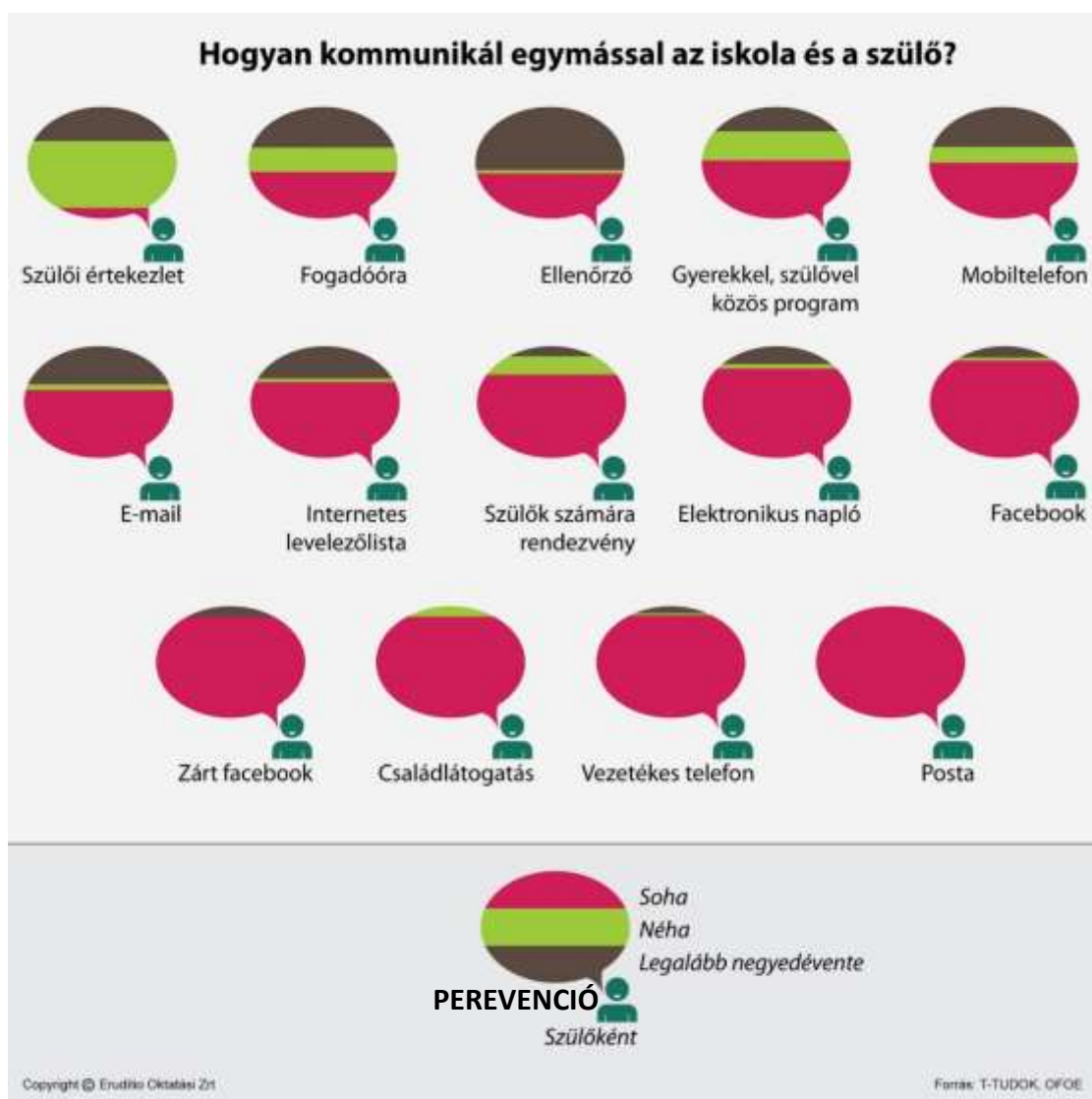
A hagyományos ellenőrző funkcióját átvette az elektronikus napló. Az online formák terjedése sok mindent megváltoztat, de se nem javít, se nem ront a kommunikáció

⁵ Tízperc iskolablog https://tizperciskola.blog.hu/2016/10/05/kozos_cel_egyuttmukodes_nelkul

⁶ Tízperc iskolablog https://tizperciskola.blog.hu/2016/10/05/kozos_cel_egyuttmukodes_nelkul

⁷ Tízperc iskolablog https://tizperciskola.blog.hu/2016/10/05/kozos_cel_egyuttmukodes_nelkul

színvonalán. Az online vizsgálatot értékelő szakértők abban látják az elszemélytelenedő kommunikáció okait, hogy a szülők többsége (és a pedagógusok nagy része) nincs tisztában azzal, milyen sokféle formát ölthet a szülő-pedagógus kommunikáció. Ezt a területet nem érinti a pedagógusképzés, az osztályfőnöki szerepre sem történik direkt felkészítés. Így a pedagógusok többsége a saját, többségében nem túl változatos tapasztalataira épít, és a rossz gyakorlat nemzedékről nemzedékre öröklődik. De a szülőknek is lenne igényük arra, hogy a szülői szerepre felkészítsék, segítsék ebben őket. Ezt igazolják például a nagyon népszerű nyomtatott és online fórumok, ahová gyakran fordulnak nevelési tanácsért.



Beazonosítás:

Családlátogatás

Társadalmi megítélése szélsőséges, heves érzelmi reakciókat kiváltó vitaalap. Míg egyesek megtisztelőnek tartják a pedagógus időt, energiát nem kímélő törődését annak érdekében, hogy egy személyesebb, meghittebb környezetben közösen alapozzák meg a további közös bizalmi együttműködést, addig mások felháborítónak tartják, magánszférájukba való durva betolakodásként élik meg.

Példaként egy, a témával kapcsolatos fórumok közül:
<https://nlc.hu/forum/?fid=441&csatid=&topicid=300078>

Iskolánkban a családlátogatás intézménye működik. Tiszteletben tartjuk, ha nem fogadnak minket. Az elutasításból mélyreható következtetéseket nem lehet levonni, de tagadhatatlan, hogy fontos információ a további együttműködési stratégia kialakításához.

A családlátogatás a barátkozás első lépése.

- Célja: a pedagógus a gyermeket otthonában ismerje meg és a család többi tagjával is megismerkedjen. A gyermek eddigi életéről, fejlődéséről beszélgetve, információkat és közvetlen tapasztalatokat szerezzen.

Megtudhatjuk a szülők igényeit, elképzelését, elvárásait az iskolával szemben. A pedagógus ez alapján tudja megteremteni és előkészíteni a gyermek iskolai beilleszkedésének feltételeit.

A család otthonában történő találkozó a szülők számára az intézményi légkört nélkülöző biztonságosabb kommunikációs környezetet is biztosítja. Ezáltal könnyebben valósulhat meg az alá-fölérendeltség megszűnése, és hatékonyabban lehet érvényesíteni a partnerség, a közös munka szellemiségét.

Kivételes lehetőséget kínál arra, hogy olyan információkhoz, tapasztalatokhoz jussunk, melyek birtokában személyesebb kapcsolatot alakíthatunk ki a gyerekekkel, szülőkkel. Ennek eredményeként a gyerekek értelmi, érzelmi, szocializációs fejlődésének megértése, értékelése differenciáltabbá, érzékenyebbé válik.

A SZÜLŐI, ÉS/VAGY TANULÓI PROFIL ALAPJÁN EGYÉNI TANULÓKÖVETÉSI GYAKORLAT ALKALMAZÁSA.

A megszokottól eltérő szülői, tanulói reakciók azonnali jelzése munkaközösségi, vezetői szinten elengedhetetlen. Az etikai elveket és a titoktartási kötelezettséget szem előtt tartva a szülői viselkedéssel kapcsolatos esetmegbeszélések szükségszerűek.

Kiemelt figyelem, problémamegoldás:

- **Információáramlás:**
Azonnali tájékoztatás -E-Kréta, hivatalos levél, telefon-, folyamatos kapcsolattartás a szülőkkel, munkatársakkal.
- **Resztoratívitás:**
Pedagógiai program szerint.
- **Szociometriai mérés.**
- **Dokumentáció:**
Tanulókövető napló vezetése. (1-2-3-4-5-6.sz. mellékletek alapján) Dolgozatok archiválása.
- **Kommunikációs technikák.**

EGYÜTTMŰKÖDÉS

„⁸A sikeres problémamegoldás két alappillére az együttműködés (vagyis egy adott személy egyéni igényeire adott konkrét válasz) és a szerkezet (vagyis az egyéni igényeknek való megfelelés a szakmaiság figyelembe vételével).”

⁹*Az együttműködés 7 parancsolata*

Légy elérhető és megszólítható!

Avass be szándékaidba! Adj alapos tájékoztatást!

Elvárásaid legyenek világosak és egyértelműek!

Kérj gyakran visszajelzést!

Légy elfogulatlan és tárgyyszerű a visszajelzések fogadásában és kezelésében!

Légy körültekintő a vélemények figyelembevételében, vond be az érintetteket a problémamegoldásba!

Válaszlépéseid legyenek méltányosak és igazságosak!

KOMMUNIKÁCIÓ

Miről, hogyan kommunikáljunk?

Egy kialakult konfliktushelyzetben sokféle reakcióval találkozhatunk.

Ha mindig csak a rossz élmények társulnak a szülőpedagógus kommunikációhoz, jóval nehezebb lesz megtalálni a higgadt, közös hangot.

⁸ Kornéli Beáta Megjelenés éve: 2014.

⁹ Monoriné Papp Sarolta: Hét lépés az együttműködő iskoláért

„Én akkor is megkeresem a szülőt, ha jó hírt szeretnék megosztani vele, például arról, hogy a gyermeke fantasztikusan felelt, vagy felülmúlta addigi teljesítményét az órai munkában. Ha nincs semmilyen probléma, akkor is érdemes legalább félévente egyeztetni a pedagógussal fogadóóra keretében, hogy milyennek látja az iskolában a gyermekünket, és mit gondol a tanulmányairól.” (Wéber Anikó)

Ne feledjük, hogy a szülők a napi teendőik, gondjaik mellett sokszor este fáradtan, vagy napközben, kötelező teendőiből időt kiszakítva érnek be hozzánk az iskolába. Gondoljuk el, hogyha a fáradtan, stresszesen (hiszen „probléma van a gyermekemmel”) érkező szülőre rázúdítunk egy sor problémát, akkor mi zajlik le benne.

Először is tény, hogy hibát követünk el, ha akkor konzultálunk, amikor már „egy sor problémát” kell megosztani a szülővel. Wéber Anikó jó gyakorlata mellé fontos leszögezni, hogy a gyermek erősségeit minden kommunikációs helyzetben hangsúlyozni kell.

Jellemzően kétféle szülői alapmagatartást különböztetünk meg:

1. Konstruktív.

Szerencsés esetben a szülők szakemberként tekintenek ránk, így segítségként fogadják munkánkat.

2. Támadó.

Komoly problémák sorát generálják, generálhatják. Konfliktushelyzetekben (*sikertelen dolgozat, sikertelen felelés, diáktársakkal kialakult veszekedés, erőszak, stb.*) alapvető célja gyermekének védelembhelyezése, felmentése, áldozattá minősítése, a felelősség hárítása. - Ez egyben a szülői felelősség tagadása is.

Ezekben az esetekben a konfliktus kiszélesítése miatt a problémamegoldási útvonal többnyire útvesztővé válik. Sok esetben tapasztalhatunk kompromisszumkészséget, de alapvetően elégedetlenséget sugároznak az iskola és a szülők felé.

- **A szakszerű kommunikáció nagyban hozzájárul ahhoz, hogy a konstruktív hozzáállást érjük el a szülőktől.**
- **A hatékony párbeszéd ismérve a strukturáltság és együttműködési készség megfelelő aránya.**

¹⁰A sikeres konzultáció pszichológiájával függ össze: a szülő érzelmi reakcióinak elfogadása, törekvés a pozitív szülő-tanár kapcsolat fenntartása, a gördülékeny beszélgetés biztosítása.”

Walker egy képzeletbeli diák, Chris Burton esetét választotta kísérletének alapjául, aki a tanév első félévében négyből három esetben elmulasztotta beadni házi dolgozatát, ezért a tanár személyes találkozót kért az anyától. Két, 15 perc hosszúságú videofelvételen követhették nyomon Walker hallgatói egy-egy korábbi tanárjelölt megoldási stratégiáját. Dotger utasításai

¹⁰ Kornéli Beáta Megjelenés éve: 2014. <https://ofi.hu/publikacio/hogyan-kommunikaljunk-szulovel-walker-fele-kommunikacios-trening>

alapján az SPs szülő mindkét esetben ugyanazokat a verbális és nem verbális eszközöket kellett használnia a jelöltekkel szemben, akik viszont semmilyen instrukciót nem kaptak (azonos probléma-különböző megoldás). Míg Dotger kísérletében a hallgatók eljátszották a szituációkat, addig Walker a szociális tanulás elméletére alapozva (Bandura 1977, 1986, 1999), úgy gondolta, ugyanolyan hatásfokot ér el, ha a hallgatók csak megfigyelik mások megoldási stratégiáit.

Mielőtt megnézték volna a videókat, Walker egységessé és mérhetővé kívánta tenni azokat, ezért egy héttagú szakértői zsűrit kért fel, amelynek kétféleképpen kellett értékelnie a felvételeket. Először az eset gyakoriságát, és életszerűségét osztályozták 1-től 5-ig terjedő skálán, másodszor a két jelölt kommunikációs hatékonyságát hét szempont szerint. Az első négy a hatékonyan strukturált kommunikáció felépítésével kapcsolatos: a szülő barátságos fogadása, a tanulóval való információk gyűjtése, tanulmányi eredményeinek közlése, megoldási javaslat a problémára.

A fennmaradó három kategória a sikeres konzultáció pszichológiájával függ össze: a szülő érzelmi reakcióinak elfogadása, törekvés a pozitív szülő-tanár kapcsolat fenntartása, a gördülékeny beszélgetés biztosítása. A hét szempontot is ötös skálán kellett értékelniük: 1=teljesen egyetértek; 5=egyáltalán nem értek egyet.

Kategória	Definíció	A két tanárjelölt (T1, T2) példamondatai
A beszélgetés felvezetése (Opening)	A tanár rögtön megfogalmazza a találkozó tárgyát.	T1 „Elmondanám a találkozó célját” T2 „Bizalommal üdvözlőnék a szülőt, és barátságos módon kezdeném a beszélgetést”
Információgyűjtés (Gathering information)	A tanár a problémára vonatkozó kérdéseket intéz a szülőhöz.	T1 „Chris szokásairól, otthoni életviteléről, élményeiről gyűjtenék információkat, hogy, jobban megértsen a magatartását.” T2 „Tudni szeretném a szülő véleményét, gondolatait az esetről.”
Információ megosztás (Sharing information)	A tanár a saját szemszögéből elmagyarázza a problémát és dokumentációkkal alátámasztja azt.	T1 „Elmondanám az aggodalmaimat” T2 „Alátámasztom Chrisről való állításaimat, megmutatnám a kronologikusan összegyűjtött eredményeire vonatkozó dokumentumokat”
Egyességre jutás (Reaching agreement)	A tanár olyan megoldási javaslatot ajánl, amivel a szülő is egyetért.	T1 „Kidolgoznánk a szülővel egy tervet, hogyan inspirálhatnánk Christ arra, hogy tanuljon” T2 „Kifejlesztenék egy akciótervet az anyával, hogyan tudnánk támogatni Christ.”
A jó kapcsolat fenntartása (Maintaining positive relationship)	A tanár bátorító, kedves, közvetlen viselkedést mutat mindvégig, függetlenül a szülő magatartásától.	T1 „Mélytárgyolnám a szülő Chris sikerének érdekében tett erőfeszítéseit” T2 „Pozitív lennék, dicsérném Chris eredményeit, hogy a szülő jobban érezze magát, és feloldódjon”
A szülő érzelmeinek elfogadása (Accepting emotion)	A tanár kifejezi együttérzését a szülővel, próbálja megérteni a reakcióit.	T1 „Odafigyeléssel hallgatnám, amit a szülő mond” T2 „Nyitottan és barátságosan hallgatnám, amit a szülő mond, megpróbálnám megérteni és elfogadni reakcióit”
A beszélgetés irányítása (Managing flow)	A tanár hivatali jogosultságának kifejezése, meghatározni a beszélgetés időtartalmát.	T1 „Az öltözetemmel fejezném ki hivatali jogosultságomat” T2 „Következetesen fél órát szánok a találkozóra”

Mellékletek

¹¹ A szakértők egybehangzóan a 2. számú videót értékelték hatékonyabbnak, ugyanis magasabb volt a 2. tanár együttműködési készsége, több háttér-információt gyűjtött a diákról, sikerült végig fenntartania a jó kapcsolatot, elfogadta a szülő reakcióit, és folyamatos volt a párbeszéd. A szakértők véleménye szerint a modell képessége, hogy a beszélgetésben megalapozza a pozitív kezdést magasabb volt, mint az 1. modellnél, de nem szignifikánsan. Walker várakozásával ellentétben a mérhetőség szempontjából nem volt lényeges különbség a szakértők értékelésében a két tanárjelölt információ-megosztó és problémamegoldó képessége között. A következő lépésben azt kérte a zsűritől, hogy indokolják meg a választásukat.

Ezek az adatok viszont már feltárták a két tanárjelölt kommunikációs technikájának különbségeit mind a strukturáltságot, mind az együttműködési készséget illetően. Például: az egyik szakértő megjegyezte, hogy az 1. modellnek több megoldási javaslata volt, mégis anélkül beszélt minderről, hogy meghallgatta volna a szülő véleményét. A 2. jelölt teljes mértékben figyelembe vette az anya álláspontját. Hasonló véleményen volt a másik szakértő is, aki szerint, a 2. tanárjelölt teljesített jobban, sokkal több együttérzést tanúsított a szülővel szemben, alkalmazkodott a véleményéhez, sőt számításba vette Chris perspektíváit is. Egyenrangú partnerként kezelte a szülőt, aki ettől nyitottabbá vált, és sokkal több információt volt hajlandó közölni. Jobban kezdte a beszélgetést, amellyel azt közvetítette az anya felé, hogy a probléma ellenére jó szülő. A harmadik szakértő véleménye szerint, az 1. tanár segítőszándéka nem volt összhangban a viselkedésével. Bár voltak elképzelései, hogy mit kellene tenni annak érdekében, hogy Chris ne hanyagolja el az otthoni tanulást, de figyelmen kívül hagyta a szülő álláspontját. Az anya mindvégig feszélyezve és alárendeltként érezte magát a beszélgetés alatt. A 2. tanár ugyanazokat az információkat osztotta meg a szülővel Chris iskolai teljesítményéről, de többször és világosan kiemelte a fiú jó képességeit. Kikérte a szülő véleményét is, és egyértelmű jelét adta segítő szándékának, hogy együttes munkával kell javítaniuk a fiú teljesítményén. A szülő testbeszéde sokkal szabadabb, oldottabb volt a második felvételen. A 2. tanárjelölt kommunikációjában voltak ugyan hibák, de képes volt megteremteni a barátságos környezetet. Sokszor volt határozatlan, sőt mentegetőző, és nem volt hatékony akcióterve”

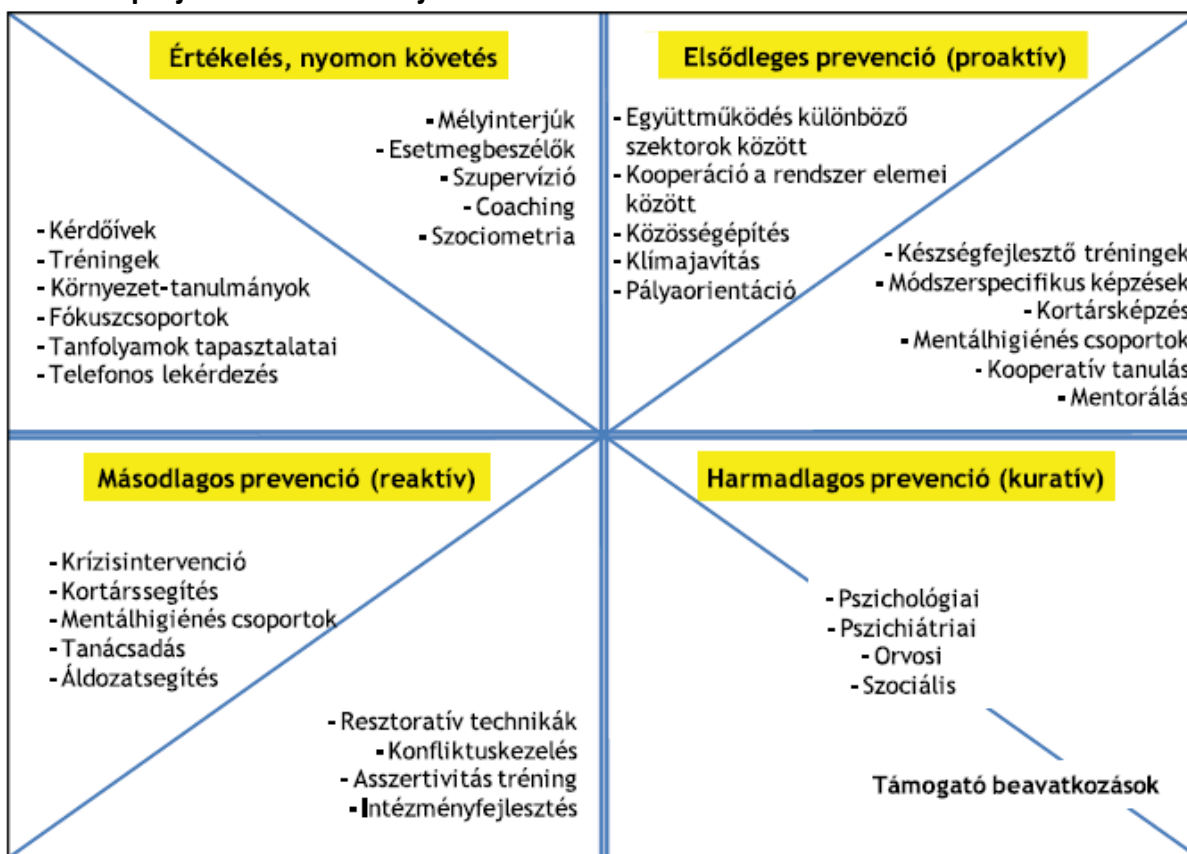
¹¹ Kornéli Beáta (publikáció) Megjelenés éve: 2014. <https://ofi.hu/publikacio/hogyan-kommunikaljunk-szuloval-walker-fele-kommunikacios-trening>

IV. AZ ISKOLAI AGRESSZIÓ MEGELŐZÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK MEGKÖZELÍTÉSE

a. szemléleti háttér

Az iskolai agressziót komplex, multifaktoriálisan determinált jelenségként fogjuk fel, és ennek megfelelően jelöltük ki a beavatkozási szinteket. Ily módon a folyamat résztvevői egy olyan mátrixban mozognak, amelyben intézmény, osztályközösség, pedagógus, diák, szülő egyaránt célcsoportként szerepel, hozzá kapcsolva minden olyan intézményt és szervezetet, amely támogató elemként jelen van, illetve becsatornázható a rendszerbe. Figyelembe vesszük az összetevők dinamikáját, azokat a fejlődépszichológiai, szociálpszichológiai, pedagógiai-pszichológiai, krízispszichológiai stb. törvényszerűségeket, kölcsönhatásokat, amelyek a hétköznapi létet, az együttélés szabályait, a harmonikusan működő közösségeket, pozitív klímát, az egyéni jóllétet stb. meghatározzák. Ezeknek a beavatkozásoknak mindegyike elhelyezhető abban a kialakított, háromszintű prevenciók modellben, amely egy negyedikkel, az értékelés-helyzetelemzés elemével egészül ki.

b. A projekt munkamodellje



Szinte kivétel nélkül (talán egyedül az önálló, tematikus prevenciók célú előadásokat leszámítva), valamennyi program helyzetelemzéssel kezd, átvilágítva az adott struktúrát, feltárva a problémákat, és a rendelkezésre álló, illetve bevonható erőforrásokat.

Ezt a munkakeretet módszertanilag és eszközigényét tekintve az alakítja, hogy adott esetben milyen léptékű és fajsúlyú beavatkozásokra van szükség.

Befolyásolja továbbá, hogy mekkora rendszerrel dolgozunk, milyen mélységig kell a feltárást elvégezni, milyen jellegű a feladat stb. A modellben követhetjük azt a módszer- és eszköztárat, amely egy adott program megvalósításához rendelkezésre áll.

- Konkretizálva például, egy osztályközösségben néhány gyerek között keletkezett akut konfliktushelyzet kezelésében lehet, hogy elegendő néhány egyéni beszélgetés (interjú), közösségi kör (csoportos beszélgetés), majd mediációval zárulhat a konfliktushelyzet rendezése.
- Más esetben egy elhúzódó, egész közösséget érintő ügyben az egyéni interjúk után például resztoratív konferenciát érdemes szervezni, amelyet azután akár hosszú hónapokig tartó helyreállító, közösségépítő, klímajavító programok követnek.
- Egy másik példát említve, egy egész intézményre kiterjedő fejlesztő program, akár proaktív, akár reaktív céllal, szinte valamennyi rendelkezésre álló eszközt és módszert használja, amely a modellben követhető.

A modell szerint az elemzések és a prevenciós programok egy jelentős része az adott iskola keretei-falai között zajlik (proaktív, reaktív programok), részben külső kompetenciák bevonásával (pszichológus, jogász, stb.), részben az intézmény saját (már kialakított, fejlesztett) kompetenciáira alapozva (pl.: resztoratív facilitátorra kiképzett pedagógus közreműködésével).

- **Az elsődleges** prevenciós programok univerzálisak abban az értelemben, hogy az iskola valamennyi polgárát érintik, és elsősorban a kompetenciák, készségek fejlesztését, a tudás gyarapítását, szemléletformálást, módszertani gazdagítást, szervezetfejlesztést stb. jelentik.
- **A másodlagos** prevenciós programok már meghatározott, kialakult konfliktushelyzetek, incidensek professzionális kezelését jelentik.
- **A harmadlagos** prevenció körébe tartozó programok az iskola falain kívül zajlanak, külső intézmény belépését jelentik a helyzet megoldásában (gyermekvédelem, pszichiáter, rendőrség stb.).

Mindenfajta beavatkozásnál fontosnak tartjuk a folyamatok tudatos, átlátható, követhető kezelését a programokban.

c. Erőforrás menedzsment és hálózati kompetencia

Az iskolai agresszió kezelésében és megelőzésében a programok tervezésének előrehaladtával egyre élesebben rajzolódott ki a hálózati működés szükségessége a programban, de az intézmény hálózati kompetenciájának kialakítása, fejlesztése is szükségsszerűnek bizonyult.

Áttekintve a rendelkezésre álló erőforrásokat, nyilvánvalóvá vált, hogy egy szolgáltatás-ellátás alapú preventív-educatív fejlesztő rendszer megvalósításához a már működő külső erőforrások feltérképezése és bevonása elengedhetetlen, és hatalmas lehetőséget rejt magában.

Ezen kívül a speciális szakemberek, programok elérése ugyanis gyakran az állami szektoron kívül, a civil és egyéb szervezetek professzionális szolgáltatásain keresztül vehetők igénybe. Így a bennük rejlő erőforrások a forráshiányosnak látszó területeken kiemelt jelentőségűek, és a hálózati működés egyik alappilléreit jelentik a területen. Mindezeket egy támogató modellben rendszerezve láthatóvá válnak azok a mindenki számára elérhető lehetőségek, amelyekkel az együttműködés, a kommunikáció kiépítésével jelentős erőforrásokhoz juthatunk.

d. A támogatás hálózati modellje



e. Az „Agressziókezelési Munkacsoport” (Gyermekvédelmi felelős,, osztályfőnöki munkaközösség vezető, igazgatóhelyettes) legfontosabb tevékenységei

- Jó gyakorlatok, módszerek, segédanyagok, kutatási eredmények megismertetése, terjesztése.
- Pedagógus-továbbképzések (konfliktuskezelő tréningek, nevelési hatékonyságot növelő tréningek, gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök képzése, burn-out kezelés stb.).
- Kortárssegítő-programok (mediátorképzés, prevenciós programok).
- Színházi nevelés (korosztályi agresszióval foglalkozó színházi előadások szervezése, feldolgozása a diákokkal, osztálytermi-tornatermi színházi előadások terjesztése).
- Korosztályi agresszió témájával foglalkozó iskolai színjátszó körök, irodalmi színpadok támogatása.
- A témában tartott iskolai nevelési értekezletek támogatása előadásokkal, tematikus programokkal.

- Erőszakmentességet támogató civil szervezetekkel való együttműködés (pl. resztoratív módszerek terjesztése, pedagógus coaching, bántalmazottak pszichoterápiás ellátása, stb.).
- Konferenciák, fórumok rendezése a témában.
- Szemléletformáló előadások megtartása, információnyújtás, ismeretterjesztés.
- Interaktív módszertani segédanyagok kialakítása az osztályfőnöki, és a gyermekvédelmi munka támogatására (oktató dvd, Játéktár, resztoratív gyakorlatokat bemutató filmek, módszertani segédanyagok).
- Szupervízió, egyéni- és csoportos esetmegbeszélés, coaching pedagógusok számára.

f. Továbbképző programok, tréningek szervezése és megvalósítása pedagógusaink számára

Éves - és középtávú továbbképzési tervünkben kiemelten kezeljük a:

nevelési hatékonyság fokozás, konfliktuskezelési készségek fejlesztése, alternatív konfliktuskezelési módszerek, multikulturális tartalmak átadása tárgyában meghirdetett képzéseken való részvételt.

Minden lehetőséget megragadunk módszertani előadások megszervezésére is, akár más intézményekkel történő összefogással is.

g. Az elmúlt évek munkaközösségi, nevelőtestületi megbeszéléseinek, tapasztalatainak összegzése

Várható veszélyek	Színterei		szereplői		intézkedés
Verekedés	iskola	iskolán kívül	tanulónk		azonnal
verbális erőszak	iskola	iskolán kívül	tanulónk		azonnal
pszichoterror	iskola	Internet	tanulónk	külső elkövető	azonnal

A nevelési értekezleteken elsősorban az elméleti információszerzésen volt a hangsúly, de a módszertani anyagok és a helyzetfelmérés is szerepet kap.

A szakmai megbeszélések eredménye minden esetben a vélemények összegzése. A leggyakrabban megfogalmazódott javaslatok a következők:

- **Javaslatokat tettek a következő nevelési értekezlet témájára: szituációs gyakorlatok végzésére, konkrét esetek megbeszélésére, csoportokban konfliktuskezelési technikák tanulására.**
- **Feladatokat fogalmaztak meg a tantestületek számára, amelyekre a következő időszakban jobban kell figyelniük:**
 - többet kell dicsérni,
 - sikerélményhez kell juttatni a tanulókat,
 - új szakköröket, több közös programokat kell szervezni,
 - diákokat, szülőket be kell vonni a problémák megoldásába,
 - az osztályfőnöki munkaközösségek évfolyamonként beszéljék meg a problémákat,
 - **a házirend mellékleteként eljárásrend kidolgozása az agresszió kezelésére,**
 - működőképes szabályokat kell kialakítani a diákok bevonásával,
 - **egységes fegyelmezési elveket kell alkalmazni,**
 - a konfliktusok konstruktív megoldására kell törekedni,
 - A büntetés mértéke arányos legyen,
 - a tanulóknak meg kell tudni védeni magukat,
 - **következetes nevelői magatartást kell alkalmazni,**
 - az élménypedagógia eszközeit be kell építeni az iskola életébe,
 - azonos felfogású tanárok tanítsanak egy adott osztályban,
 - a tanuló személyiségének megismerése fontos,
 - minél hamarabb ki kell tárgyalni a problémákat,
 - a megoldott esetek alkalmasak arra, hogy tanuljanak belőlük.

A legnagyobb súllyal szereplő javaslatok a Pedagógiai Programunkban megfogalmazottak fontosságát erősítik, igazolják:

- Fontos feladatként határoztuk meg a pedagógusok továbbképzését, a konfliktuskezelési tréningen való részvételét.
- A szülők tájékoztatását és segítségük kérését, a családi háttér vizsgálatát.
- A tanulók agresszióhoz való viszonyulásának felmérését.
- A jó tanár-diák viszony kialakítását.
- Osztályfőnöki órán az agresszió témaköréről való beszélgetést.
- Az 5. évfolyamos tanulókra való nagyobb odafigyelést.
- Iskolai szabadidős programok szervezését.
- A prevenció fontosságát.
- A resztoratív módszer intézményi szintű, egységes alkalmazása.
- Esetmegbeszélések tartását.
- A problémás diákokkal való egyéni törődést.
- Módszertani segédanyagok készítését.
- Szakemberek meghívását nevelési értekezletekre.
- Intézményi intézkedési terv készítését, elfogadását.
- Az egyéni bánásmód alkalmazása.
- A diákokkal való beszélgetésre jobban oda kell figyelni.
- Kortárssegítő tréningeket kell szervezni.
- A kommunikációs készség fejlesztésére, a tanulók személyiségfejlődésére jobban oda kell figyelni.

- A Házi rend következetes betartatása fontos feladata legyen a pedagógusoknak.
- Az ügyeleti rend pontos betartása, a gyermekek felügyelete kiemelt fontosságú.

Az agresszióval foglalkozó nevelési értekezletek tapasztalatai szerint a pedagógusok az agresszió és konfliktuskezelés módszereinek, eszközeinek megismerésére, gyakorlatban történő alkalmazására helyezték a hangsúlyt. Fontosnak tartották az intézmény pedagógusai, hogy olyan technikákat ismerjenek meg, amelyek használatával könnyebben megoldhatóak a kialakuló konfliktusok, megelőzhetőek a súlyosabb esetek.

A pedagógusok érzik, hogy mennyire fontos a szerepük a példamutatás, a tolerancia, a konszenzuskeresés által.

Szeretnék, ha a szülőkkel való együttműködés élő kapcsolattá válna, hogy a családi háttér megismerésével, a diákok cselekedeteinek és viselkedéseik háttérében lévő kiváltó okok megismerésével segíteni tudjanak a megfelelő megoldások megtalálásában.

V. VÁLASZTOTT PEDAGÓGIAI MÓDSZERÜNK: A RESZTORATÍV GYAKORLATOK ALKALMAZÁSA

a. A resztoratív gyakorlatok eredete

A „resztoratív gyakorlatok” elnevezés a büntetőjogi területről származik, a „resztoratív igazságszolgáltatás” figyelemre méltó fejlődésének köszönhetően, mely érdekes módon azonos időszakban kezdett kiteljesedni, amikor az iskolai erőszakra vonatkozó érdemi kutatások is elindultak világszerte. Az 1970-es évektől kezdődő longitudinális vizsgálatok (*pl. Olweus 1993, Farrington 1993, Rigby 1996*) eredményei hasonlóak a különböző országokban, és sürgető agressziókezelési intézkedések szükségességét vetették fel, de azt is jelezték, hogy nincs mindenütt és minden esetre alkalmazható megoldást nyújtó általános „recept”.

Egyetértés alakult ki azonban abban, hogy a problémák időbeni felismerésével és prevenciós célzatú kezelésével **közösségépítő**, valamint a **sérelmek jóvátételét** és a megsérült **kapcsolatok helyreállítását** biztosító eszközök és szemlélet mentén lehet eredményesen fellépni az iskolai közösségekben is kritikussá vált agresszióval szemben (*Wachtel 1997, Morrison 2002*).

A helyreállító igazságszolgáltatásnak nevezett irányzatot az új-zélandi maorik és az északamerikai navajo indiánok hagyománya inspirálta. Ennek alapja, hogy az elkövetőt nem rekesztik ki, hanem **a közösség vele együtt** dolgozza fel a sérelmet, a kárt; **a megbocsátás és a jóvátétel** aktusával pedig továbbra is a közösség teljes jogú tagjaként létezhet, **kapcsolatai nem vesznek el**.

A helyreállító igazságszolgáltatás gondolata az 1990-es évek végére társadalmi mozgalommá nőtte ki magát, és minden olyan problémamegoldási módot jelentett, amely **a sérelmet a kapcsolódó érzelmekkel együtt** dolgozza és oldja fel, nem megalázó, nem stigmatizáló, hanem pozitív, konstruktív módon állítja a közösség rosszallását a reintegráció szolgálatába.

Ide tartoznak a családi, iskolai, közösségi békéltető bizottságok, alternatív vitarendezési módszerek, konfliktuskezelő csoportok, a szabadságvesztés büntetésüket töltő elítéltek reintegrációját segítő technikák.

Az ENSZ Gazdasági és Szociális Bizottsága 2002-ben megjelent dokumentuma szerint a **resztoratív folyamat alatt azon eljárás értendő, amely az áldozatot, az elkövetőt és bármilyen a cselekmény által érintett személyt és közösséget bevon, hogy együttesen dolgozzák ki a cselekményre adandó válaszokat és a tett következményeként kialakult problémák megoldását.**

b. Resztoratív modellek

Különböző technikák alakultak ki aszerint, hogy az eljárás milyen módon vonja be a közös munkába az érintett csoportot: elkövetők (normaszegők), áldozatok (sértettek) és az érintett közösségek (McCold, 2000), valamint aszerint, hogy ki szervezi és vezeti a megbeszélést, illetve hogy mely konfliktustípusokat és eredményeket célozzák meg (Miers 2001). A fő célok szempontjából ezek lehetnek:

- **Szembesítő modellek**, amelyek célja a **megbocsátás, bocsánatkérés és a sértett kárának valamilyen formában történő megtérítése**. Ezek elérésére dolgozták ki a **mediációt** (pl.: sértettek közötti megállapodások, áldozat-elkövető békítő megbeszélések, áldozat-elkövető mediáció) vagy a **konferenciákat** (pl. családi döntéshozó csoportkonferenciák és közösségi vagy áldozat-elkövető közötti jóvátételi, résztoratív konferenciák), melybe bevonhatják az érintett felek mellett a hozzátartozókat, támogatókat és a velük foglalkozó szakembereket is. A konferenciamodellek mellett főleg akkor döntenek, ha egy közösségen belüli (lakó- vagy munkaközösség, család, iskola) konfliktusok feloldását célozzák, és a feleknek a későbbiekben is együtt kell működniük.

- **Transzformatív modellek**, melyek az **együttélést** alapozzák meg, és a kialakult sérelmek vagy **igazságtalanságok orvoslásának** lehetőségét helyezik előtérbe. Ilyenek a résztoratív **körök**, melyek lehetnek **proaktívak** - az együttműködést **megalapozó** - vagy **reaktívak** - ítélező, problémamegoldó vagy sérelmeket-traumákat feldolgozó, gyógyító és kapcsolatokat helyreállító körök. (Wachtel 1999, Pranis 2001).

A gyakorlatban a modellek alkalmazása függ a jogi szabályozástól, az alkalmazó intézmény szokásrendszerétől, vagy a vezetői szemlélettől és rugalmasságától, de más faktorok is befolyásolják, mint pl. a társadalom nyomása és elvárása, a média hatása vagy a szociálpolitika.

c. Iskolai alkalmazás

A különböző modellek iskolai alkalmazása során figyelembe kell vennünk azt a tényt, mely szerint, míg az egyenrangúságot feltételező mediáció, konferencia vagy kör segít a tanulóknak a konfliktusok feloldásában, és a megbeszélés nagyon hasznos tud lenni ezek kezelésében, nyilvánvaló, hogy a **viselkedésváltoztatás** többet kíván az egyszeri formális megbeszélésnél (Wachtel, McCold, 1999).

Szükség van nem előírt jóvátételi eljárások alkalmazására is, egy kötetlen gyakorlatra – szisztematikusan kapcsolódva a mindennapi élethez.

Az „informális résztoratív gyakorlatok” fogalma magába foglalja valamennyi reakciót azokra a cselekedetekre, amelyek hatással vannak másokra és támogatást, biztatást vagy ellenkezőleg, kontrollt vagy a keretek újbóli tisztázását eredményezik.

Resztoratív iskolai stratégia



Morrison és Thorsborne nyomán, 2004

Alapelvek:

- a problémás viselkedés megváltoztatható, és ebben támogatni kell mind az elkövetőt, mind az elszenvető felet,
- a szembesítés és felelősségre vonás a személy integritása mellett történik, mert a tettet utasítjuk el, nem pedig a személyt,
- a sérelmet fel és el kell ismerni, és orvoslása elengedhetetlen,
- mind a normasértők, mind a sérelmet elszenvedők az osztály és iskola közösségének értékes tagjai, és ezt segítjük elő a jóvátétellel és a kapcsolatok helyreállításával.

d. Az érintettek bevonása a döntéshozatali folyamatba

Mivel a résztoratív szemlélet szerint a normaszegő viselkedés egy interperszonális konfliktus, amely zavart, károkat és sérelmeket okoz az emberi kapcsolatokban, a konfliktus az érintettekhez, azaz a „konfliktusok tulajdonosaihoz” visszakerülve oldható csak fel (Christie, 1977). Ők tudják megmondani, hogy milyen szükségletek mentén lehetne rendbe hozni a tett elkövetésével okozott sérelmet, miként oldhatók fel az antagonisztikus érzelmi állapotok, és mire van szükség ahhoz, hogy biztonságos és megelégedettséget nyújtó megoldásokhoz jussanak el. A résztvevők azok, akiket érintett egy sérelem, kortól, értelmi fejlettségtől és nemtől függetlenül.

e. A jóvátétel, helyreállítás és változtatás lehetősége

A sérelmek elszenvedőit anyagi veszteség érheti, fizikai-egészségügyi károsodásai lehetnek, de elveszíthetik ön- és mások iránti bizalmukat, elszigetelődhetnek és csökkenhet tanulási vagy munkaképességük is. Amikor az „áldozat” és hozzátartozói kifejezhetik sérelmeiket, dühüket vagy félelmeiket, az „elkövető” felismerheti tette súlyát és következményeit, felébredhet benne a megbánás érzése és a jóvátételi szándék.

Ha a normasértésekre úgy tekintünk, mint az emberek és emberi kapcsolatok megsértését eredményező tetre (Zehr, 1990), akkor a válaszoknak ki kell terjednie mindezen *sérelmek helyrehozására és a sebek begyógyítására* tett kísérletre (Bazemore és Walgrave, 1999).

f. Támogatás és kontroll

A normasértésre adott válasz két pólus között mozog: a kirekesztés vagy a csoporthoz való tartozás, a fegyelmezés vagy biztatás, de méltányos vagy igazságos jellegéhez a magas kontroll (a rossz döntésekkel szemben) és a támogatás (a jó hatású döntések és viselkedés elérésére) egyidejű jelenléte szükséges (3. ábra). A resztoratív eljárások alapfilozófiája az, hogy az ember boldogabb, produktívabb és nagyobb valószínűséggel képes pozitív irányban változtatni viselkedésén, ha azok, akik fontos szerepet játszanak az életében, VELE EGYÜTT cselekszenek, és nem ÉRTE vagy ELLENE. Ez a hipotézis feltételezi, hogy a büntető és megbélyegzést eredményező nevelési stílus, valamint a megengedő és atyáskodó attitűd nem olyan hatékony, hosszan tartó és aktivitásra ösztönző, mint az együttműködésre hangsúlyt helyező bánásmód.



Ha a szembesítés során a tett – negatív hatásai miatt – kerül elutasításra (kontroll) és nem a cselekvő személye, akkor az elkövető felismerve a hozzátartozók támogatását és a helyreállítás lehetőségét, aktív szerepet tud vállalni a kár jóvátételében.

Ebben kulcsfontosságú a szégyenérzet felismerése, amely óhatatlanul keletkezik, de ha társul a tett jóvátételének lehetőségével, akkor elősegíti az aktív részvétel motivációját és a többi résztvevő felelősségét is a további káros cselekmények megelőzésében (Marshall 1996).

Ez a faktor valósul meg legnehezebben egy osztályteremben, mivel a pedagógusok nagy része egyszerre kontrollál és támogat, miközben saját indulatait, érzelmeit is próbálja kordában tartani.

Ha ehhez nem kap elegendő támogatást a környezetében az osztálytól vagy a kollégáitól, vagy ha nem fordít kellő figyelmet saját érzelmi szükségleteinek tudatosítására, akkor könnyen a diákok helyett, a helyzetet 'megmentve' fog döntéseket hozni, megakadályozva ezáltal, hogy a diákok vállaljanak felelősséget a jövő történeteiben.

Ennek kiküszöbölését elősegítendő támogatja a Munkacsoport a **tantestületi megbeszéléseket**, amelyekben a pedagógusok a saját szükségleteiket tudták felismerni és támogatást kaptak a saját attitűd tudatosításához, kontrollálásához. Ehhez azonban kellett a személyes élmény a problémamegoldó beszélgetésekben való részvétel által, amikor a kollégák felismerték, hogy akkor döntenek a diákok helyett vagy ellen, amikor nem tudnak bízni a tanulóban. Ha erről azonban mernek nyíltan beszélni egy körben a tanulóikkal, az eredmény meglepő: a tanulóknak véleményük és ötletük van a helyzet megváltoztatására, és felelősséget is vállalnak a kivitelezésben.

g. Kérdésfeltevés

A resztoratív szemlélet sajátossága a **kérdezési technikában** nyilvánul meg, amit H. Zehr a konfliktusokban alkalmazott hagyományos kérdezési móddal való összehasonlítása mentén ismertet.

Megtorló szemlélet	Helyreállító szemlélet
• Milyen szabályszegés történt? • Ki tette? • Miért tette? • Mit érdemel?	• Mi történt? • Kit érintett? • Hogyan érintette? • Mire van szükség, hogy a dolgok rendbe jöjjenek?

Egy hagyományos környezetben szabályokat, büntetési – jutalmazási rendszereket dolgoznak ki a felnőttek. Ha a rendszer szabályait a gyermek megsérti, akkor legfontosabb kérdés megtudni, hogy **ki követte ezt el**, és a problémára koncentrálna megpróbáljuk kideríteni, hogy **miért tette**.

Ez az utóbbi kérdés igen összetett indítékokat tartalmaz, amiket egy 'lebukott' gyermek nehezen fog tudni elmondani a szembesítés pillanatában. De tudja, hogy ezek után már csak egy dolog következik: a rossz, azaz megkapja méltó büntetését. Eközben azonban sok negatív érzelm kerül felszínre: düh, harag, félelem, szégyen stb., amelyek az idő elteltével 'átalakítják', átszínezik a történeteket.

A büntetés pillanatnyi elégtételt hozhat, de egyik fél sem éli meg igazi nyertesként az adott helyzetet, hiszen a kibékülésre, a kapcsolatok helyreállítására vagy jobb viselkedésre ösztönözni valakit elég nehéz, ha az eljárás többnyire negatív érzelmekkel terhelt tanár és diák számára egyaránt!

h. Első lépések és élmények

A resztoratív technika többféle módon és helyzetben alkalmazható:

- **Az együttműködés megalapozásában, a problémák megelőzéseként.**

Ez négy szemközti én-közlésektől egészen az ún. proaktív kör megbeszélésekig és a közös döntéshozatalra terjedt. Az iskolai környezetben ezeknek az informális technikáknak van a legnagyobb átalakító ereje, mert ha áthatja az iskolán belüli kommunikációt szemléletformáló erejű, aminek hosszú távú következményei vannak mind az egészséges kapcsolatok, mind a teljesítmény tekintetében.

- **Válaszként egy problémát okozó viselkedésre vagy konfliktusos helyzetre.**

A megbeszélés az adott állapot megváltoztatására, a szükségletek feltérképezésére és a jövőbeni eseményeket meghatározó tennivalókra fókuszál. Az alkalmazott technika a reaktív kör modell, ami a konkrét elvárások és a kívánt viselkedés megbeszélését jelenti, aminek eredményét egy mindenki által elfogadott megállapodásban rögzítetik.

- **Válaszként egy normasértésre, büntetetre**

A komplex intézményfejlesztés keretében iskolánk mára már rendszeresen alkalmazza a konferencia modellt a diákok közötti, vagy a diák- tanár közötti konfliktusokban a fegyelmi eljárás lefolytatását megelőző egyeztető eljárásaként, vagy egy komolyabb következményekkel járó esemény feldolgozása és lezárásaként. Fegyelmezési gyakorlatunkban a konferencia modellt kezdtük alkalmazni az eljárás különböző fázisaiban:

- A megtorló eljárás helyett (alternatívaként), a fegyelmi tárgyalást megelőző egyeztető megbeszéléseként,
- az eljárás alatt - méltányosabb bánásmódként és a lehetőségekhez mérten a sérelmek orvoslása, a kapcsolatok helyreállítása miatt,
- a hagyományos eljárás után, a büntetés mellett - a következmények felvállalása és a reintegráció megalapozásaként.

i. Súlyos konfliktusok

Amikor nincs belátás vagy felelősségvállalás. Amikor a bántó, sértő vagy veszélyeztető tett felelőse nem ismert vagy nem vállal felelősséget, előfordul, hogy a konfliktussal csak egy „szenzitizáló” folyamat során proaktív körben tudunk foglalkozni. Ilyenkor a kapcsolatok építése, a közösségi élmény átélése és az empátiás viselkedés kialakulása után kerül sor a reaktív körre, vagy a konferencia megbeszélésre.

Ez általában egy új osztályban vagy egy alacsony kohéziójú csoportban fordul elő, amikor a tanulók még nem azonosulnak, vagy nem fogadják el az iskola céljait, normarendszerét, illetve ha a tantestület kapcsolatai is konfliktusosak és náluk sem alakult ki a jó munkaközösség.

j. Összegzés

A resztoratív szemlélet bevezetése az iskolánkban a tanulók közötti és a tanári karral való őszintébb és hatékonyabb együttműködés kezdetét jelentette. Ez nem volt mindig vidám vagy könnyű, hiszen a változással járó nehézségeket is előidézte (pl. több „feláldozott” szabadidő, az előítéletesség felismerésével járó frusztráció és türelmetlenség, a kontroll „kiadásával” járó szorongás), de eredményei vitathatatlanok.

Azok a tanárok, diákok és szülők, akik valamilyen resztoratív gyakorlatban vettek részt, pozitívabban látják a közös jövőjüket és tudják, hogy mit tehetnek ők maguk is ahhoz, hogy az iskola biztonságos és értékes legyen.

VI. AMIRE FIGYELNI KELL

„ÉREZD MAGAD JÓL!”

a. Közérzet és zaklatás az iskolai osztályokban

Egy osztály rossz(abb) közérzete – ami nyilvánvalóan sokféle módon megmutatkozik, és sokféleképpen megragadható – nem egyszerű összegeződése az egyének közérzetének. Az osztályban uralkodó általános rossz közérzet: úgy hat, mint egy önmagát erősítő folyamat, egy lefelé húzó spirál, amely az örömteli és teljesítményhatékony iskolai életet egyre inkább ellehetetleníti mind a tanárok, mind a diákok számára. Egy osztályban uralkodó rossz közérzet jelzés, hogy az adott közösség nem jól működik. Ennek a rossz közérzetnek „csupán” egyik tünete a zaklatás nagyobb gyakorisága. **Fontos a tanulási klíma**, különösen „Az iskolában érdekes dolgokat tanulunk” állítás. Ez az eredmény újra igazolja az iskola alaptevékenységéhez, a tanuláshoz való viszony alapvető jelentőségét. A gyerekek számára az iskola nem felkészülés az életre, hanem maga az élet. Ha az iskolai életet, a tanulást értelmetlennek, feleslegesnek, haszontalannak érzik, ez meghatározó tényezője a közérzetüknek, és olyan – látszólag a tanulással semmilyen összefüggésben nem lévő – faktorokkal is összefüggésben van, mint mondjuk a gyakori fejfájás.

Mint mondhatunk a jó közérzetű osztályokról?

A jó közérzetű osztályokban nem csak a zaklatás iránti attitűdök, hanem az osztályban uralkodó erőszak és zaklatás szintje is konzekvensen kedvezőbb. Az osztályban tapasztalható erőszakoskodásra legerősebb hatással a társas klíma, a tanulási klíma és az iskolához fűződő érzelmi viszonyulás van. Ugyanakkor azokban az osztályokban, ahol jobb a tanulási klíma, kevesebb zaklató van. Az alacsonyabb szintű erőszakot produkáló osztályok csoportjában jobb a tanulási klíma, valamint az iskolához való érzelmi viszonyulás.

Ezek az eredmények igazolják azt az – egyébként kézenfekvő, de egzakt módon nehezen igazolható – feltevésünket, hogy a közérzet valóban összefügg, kapcsolatban áll a zaklatás szintjével.

Összegezve

A rossz közérzetű diákok nagyobb aránya összekapcsolható az ott tapasztalható nagyobb mértékű erőszakoskodással. Mindez a gyakorlat nyelvére lefordítva azt jelenti, hogy a jobb általános közérzetű osztályokban az osztály pozitívabb légköre, „szelleme” bizonyos mértékig a rossz közérzetű, esetleg agresszívabb diákokat is visszatartja attól, hogy erőszakoskodjanak osztálytársaikkal.

Ha egy osztályban, iskolában javítani tudjuk a közérzet bármely elemét, esélyünk van rá, hogy a változás végiggyűrűzik a rendszeren, és érezhető lesz a többi területen is.

Ez – az előbbiekkel összhangban – nem egyszerűen azt jelenti, hogy a gyerekek „bármilyen áron” érezzék jól magukat. A legjobb eredményt akkor érzük el, ha a tanulási tevékenység kerül közelebb hozzájuk.

VII. AZ INTERNET ÉS AZ AGRESSZIÓ.

Szemérmetlen tájékozottság.

A kelet-európai gyerekek nethasználatának specifikumai¹²

Virág György- Parti Katalin¹³

(OKRI)

a. Problémafelvetés

A médiahírek és a különböző kutatási közlemények egyaránt azt üzenik, hogy sokféle és jelentős veszély leselkedik az internetező gyerekekre. Talán még több is, mint azokra, akik csupán az utcán játszanak, hiszen a netes veszélyek nem annyira nyilvánvalóak. Az új médium sajátosságai – elsősorban az anonimitás lehetősége – miatt sokáig titokban tartható az ismerkedés valódi motivációja, így, amikor fény derül erre, már késő lehet ahhoz, hogy a gyerek nemet mondjon.

Vajon valósak-e ezek a veszélyek, vagy csak a médianyilvánosság és a felnőtt társadalom csinál „ügyet” az internetezésből? Vannak-e különbségek a nethasználatot a szülőkkel együtt elsajátító, „félített” nyugat-európai gyerekek és a netes veszélyek felől jórészt manapság is felvilágosítatlan, „magára hagyott” kelet-európai gyermekek internetezési szokásai között? Másként kezeli-e a veszélyes helyzeteket az, aki nem fordulhat sem a szüleihez, sem a tanáraihoz akkor, ha zavaró tartalommal, felhívással találkozik a neten? A tanulmány ezekre a kérdésekre keresi a válaszokat.

¹² Készült a Mérei Ferenc Fővárosi Pedagógiai és Pályaválasztási Tanácsadó Intézet megbízásából, 2010 októberében.

¹³ Virág György az Országos Kriminológiai Intézet igazgatója (virag@okri.hu), Parti Katalin az Országos Kriminológiai Intézet tudományos főmunkatársa (parti@okri.hu)

b. Az internet társadalmi narratívája

Az internet az elmúlt évtized talán legszexibb tematikája: egyaránt foglalkoztatja a tömegtájékoztatót és tárgya a sokasodó társadalomtudományi kutatásoknak. A figyelem, érthetően, leginkább az online világban megjelenő és otthonosan mozgó gyerekekre, illetve az őket fenyegető veszélyekre fókuszálódik. Az internet-narratíva jellegzetes elemei:

- **Az új technológia társadalmi következményei** – az internet „radikális”, „forradalmi”, „új világot teremtő” hatása;
- **A világ megkettőződése**, mint az új médium egyik markáns folyamánya – az offline vagy valós világ mellett létrejövő online vagy virtuális valóság megjelenése és egyre gyorsuló kibontakozása; valamint
- Az internet révén megjelenő új **potenciálok és kockázatok** – ennek a világnak a sajátos és új lehetőségei, de sokkal inkább a félelmetes (vagy annak mutatott) veszélyei.

c. Az online veszélyek és mérhetőségük

A fiatalok net-használata intenzívebb, kiterjedtebb és hozzáértőbb, mint a felnőtteké. Az internet a fiatalok (6-18 éves generáció) életének integráns részévé vált, az ismeretszerzés, a kommunikáció elsődleges, a kapcsolatteremtés és fenntartás kiemelkedően fontos eszköze lett. Néha egyenesen úgy tűnik, hogy a net-generáció már egy másik, a felnőttek, a szüleik számára idegenszerű vagy éppen ismeretlen világban él. (Livingstone & Haddon, 2009: 1) Bár ez, tendenciaként, többé-kevésbé a korábbi korok váltásait is jellemezte, a helyzet talán soha nem volt ennyire éles. A könnyen elérhető és megszerezhető tartalmakhoz való avatottabb hozzáférés az addig egyértelmű generációs viszonyokban is sajátos változást, elmozdulást eredményezett. Miközben továbbra is a felnőttek azok, akik hatalmi pozícióban vannak, meghatározzák a nevelés, a szocializáció elveit és uralják annak gyakorlatát, eldöntik az intézményesen megszerezhető tudás tartalmát (mit kell megtanulni), és megalkotják azokat az elveket és politikákat, amelyek a jóllétet hivatottak biztosítani, az új, és a felnőttek számára nehezebben kezelhető és követhető digitális világban a fiatalok vannak otthon. A szülők digitális műveltsége jóval a gyermekeké alatt marad. Marc Prensky terminológiájával élve, **a szülő csupán digitális bevándorló a digitális bennszülött gyerekek birodalmában**. (Prensky, 2001) Jelentős különbség van az „őslakosok” és az „újonnan érkezők” perceptuális készségei és kognitív működési módja tekintetében: a gyerekek képesek különböző információk egyidejű befogadására és párhuzamos feldolgozására, és mindezt gyorsabban, rövidebb idő alatt is teszik, mint a felnőttek, akik továbbra is lépésről lépésre haladnak és egyszerre csak egy információt képesek vagy hajlandóak befogadni. A felnőttek úgy gondolják, hogy az internetes kommunikáció (CMC - *computer mediated communication*) ugyanolyan, mint az offline médiumon történő, csupán a technika változott. Ezért a digitális világban is a korábbi, általuk elsajátított és ismert, vagyis analóg módon próbálnak kommunikálni. A digitális migránsok, Prensky szerint, soha nem fogják akcentus nélkül megtanulni a digitális világ nyelvét.

A felnőttek számára a net-generáció világa egyszerre **reményteli és félelmetes**. Az internet egyfelől a **lehetőségek** világa, ahol, úgy tűnik, minden sokkal jobban elérhető és könnyebben hozzáférhető.

Az internet a szabadság világa is: az információ nem zárható el, nem lehet kevesek monopóliuma. Az ismeretek beszerzéséért nem kell már a könyvtárba menni vagy a tanárhoz fordulni.

Nemcsak az ismeretekhez való hozzájutást, hanem a személyes kapcsolatokat, a találkozásokat sem korlátozza többé a tér, az idő és az anyagi lehetőségek. Az internet vonatkozásában is jól megfigyelhető azonban a **felőtt társadalom** hagyományos konzervativizmusa és (gyakran hiszterizált) **félelme** a megváltozott/„megromlott” fiatalok miatt általában, és szorongása a fiatalok erkölcsiségét veszélyeztető új médiumtól. A jelenség maga nem új, mi több, ha visszatekintünk, nagyon is hasonló reakciókkal találkozunk a korábbi médiumok megjelenésekor, népszerűvé válásakor is. Valójában a Gutenberg-galaxis létezése óta valamennyi új és széles körben elterjedt médium félelmet és szorongást, következésképpen jelentős támadásokat, vagy, ahogyan Starker 1989-ben publikált könyvének címe megfogalmazta, „keresztes hadjáratokat” indukált a „sátáni hatással” szemben. (Starker, 1989) Starker elemzésében azt is jelzi, hogy egy adott médium miatti aggodalom egyenes arányban áll annak népszerűségével.

„Minél nagyobb a közönség, annál nagyobb az egyén egészségét és a társadalmi rendet fenyegető veszély feltételezése.”

Ha csupán az internet előtti legnagyobb hatású médiumig, a televízióig megyünk vissza, Hetherington már 1958-ban azt írta: *„Minden új kommunikációs médium a maga idejében szorongásokat okozott. [...] Most a televízió a sor.”* (Hetherington, 1958) A szorongások pedig mindig leginkább a gyerekekkel kapcsolatosak.

A felőtt társadalom jellegzetes konzervatív attitűdje tehát hajlamos felnagyítani és eltúlozni egy új médium veszélyeit. A tradicionális aggodalom (talán a fent írt paradigmaváltás miatt is) fokozottan mutatkozik meg a CMC esetében, és ez a viszonyulás időnként akár morális pánikot is eredményezhet. Felerősíti mindezt a tömegkommunikáció működési jellegzetessége, pontosabban a tömegkommunikáció a morális pánik generálásának elsődleges eszköze. A média az extrém eseteket felkapva, azokat kontextusából kiragadva az internetet különösen veszélyes üzemként jeleníti meg. Az internet biztosította táguló lehetőségek a fokozódó veszélyekkel asszociálódnak, és a média headline-jai elsősorban az utóbbiakat emelik ki. A médiumok által reflektált online világ teli van a növekvő kockázatokkal: csalások, megtevéstések, bántalmazások, pornográf és egyéb „nem kívánt” tartalmak, szélsőséges és rasszista megnyilvánulások, és szexuális kizsákmányolás fenyegeti a virtuális világ útjain bukdácsoló gyermekeinket. Ahogyan a lehetőségek is egyre könnyebben elérhetőek és rendelkezésre állnak, úgy a veszélyek, kockázatok is egyre fenyegetőbbnek tűnnek. Ráadásul ez a veszély, miként a családi erőszak, nem a külvilágban van: átlépi az otthonok kapuját, behatol a hálószobákba is, és a rohamosan fejlődő technika jóvoltábólma már gyakorlatilag mindenütt elérhető és így bárhol rátalálhat potenciális áldozatára.

A témában sok a nemzeti szintű kutatás, de kevés a nemzetközi reprezentatív, tehát az összehasonlításra alkalmas vizsgálat.

Jelenleg az egyetlen **nemzetközi reprezentatív kutatás** az online gyermekabúzus terén a Livingstone-Haddon-féle EU Kids Online. (Livingstone & Haddon, 2009) Ebben 27 ország, azaz az összes EU-tagállam adatait hasonlították össze.

A kutatás szerint a **kockázatok sorrendje**, gyakorisága nagyon hasonló az egyes európai országokban:

- a. A **személyes információ kiadása/nyilvánosságra hozása** a leggyakoribb kockázati tényező mindenütt, hozzávetőlegesen az online tizenévesek felét érinti.¹⁴
- b. A második leggyakoribb az **online pornográf tartalmakkal való találkozás**; ez hozzávetőlegesen tízből négy tinédzsert érint.
- c. Az **erőszakos vagy gyűlölködő tartalmakkal való online találkozás** a harmadik a gyakorisági listán, ez a tinédzserek mintegy harmadát érinti.
- d. Az **online bántalmazás vagy zaklatás** a negyedik, ezzel 5-6 tinédzserből egy találkozik.
- e. A **nem kívánt online szexuális megjegyzések érkezése** a következő, ennek a gyakorisága azonban változó: tízből egy tinédzser tapasztalt ilyen Németországban, Írországban és Portugáliában, 3-4-ből egy Izlandon, Norvégiában, Svédországban és az Egyesült Királyságban, míg már minden második fiatal Lengyelországban.
- f. Az **online megismert személlyel való offline találkozás** az utolsó a kockázati sorban. Erről átlagosan a fiatalok 9%-a számolt csupán be (tizenegyből egy), bár az arány Lengyelországban, Svédországban és a Cseh Köztársaságban magasabb (ötből egy) volt.¹⁵

d. Tapasztalataink

Nevelőtestületi értekezleteinken elsősorban 5. osztálytól kell foglalkoznunk az internet szerepével, veszélyeivel. Tapasztalataink szerint a kontroll nélküli „szörfölés” során az erőszakos tartalmú videók, képek, írások szinte kikerülhetetlenek a gyerekek számára. Ilyen még az erotikus szexuális, tartalom is.

A legnagyobb veszély azonban a közösségi oldalak használata jelenti, ahol tulajdonképpen a saját szoba biztonságában „próbálhatják ki” a gyerekek az interneten „tanultakat”.

Gyakori egymás sértegetése, cikizése, zaklatása. Sajnálatos módon már rendőrségi vizsgálat is történt tanulóink körében, az otthoni internetes zaklatás miatt.

Kiemelt figyelmet kell fordítanunk az Internet helyes használatára. A napi pedagógiai munka része, hogy tudatosítsuk a hálózat hasznosságát, helyes használatát, és felhívjuk a figyelmet a veszélyeire, a helytelen használat következményeire.

¹⁴ Mindjárt az első, a leggyakoribb kockázati tényező egyúttal jelzi is a kockázat-fogalom összetettségét. A személyes információ megőrzésére vonatkozó prevenció tanácsnak ugyanis igen kevés értelme van olyan közösségi oldalakon, szociális hálókon vagy hasonló sajtókon, amelyek éppen a személyes jelenlétén, a valódi nevek és személyes adatok használatán alapulnak. Mi több, egyes kutatási adatok szerint az anonim kommunikáció nem kevésbé kockázatos, mert „deindividualizálja” a résztvevőket, és így, a konvencionális korlátozások kiiktatásával potenciálisan inkább növeli a kockázatot. (Lüders et al., 2009: 125)

¹⁵ Meg kell itt jegyezni egyrészt, hogy szemben a média által sugallt képpel, más kutatási adatok szerint is ez a veszély – általában és a többi kockázati faktoral összevetve is – jelentősen kisebb, valamint elsősorban a „problémás” gyerekeket fenyegeti, vagyis azokat, akik az offline világban is veszélyeztetettek. (Lüders et al., 2009: 123)

Az osztályfőnöki, és az informatika órák folyamatos lehetőséget biztosítanak a téma feldolgozására. A szaktárgyi órákon végzett IKT-munka komoly segítséget jelent az Internet okos használatában.

VIII. AZ ESETKEZELÉS

Alapelv:

Minden tanulói, szülői jelzés, vagy a legkisebb gyanú esetén is köteles a pedagógus, az intézmény bármelyik dolgozója jelzést adni az igazgatónak, aki azonnal köteles intézkedni, az érintett tanulók, pedagógusok, iskolai dolgozók, szülők bevonásával.

Az iskolai erőszak (verekedés, erőszakoskodás, zaklatás, terrorizálás), amely eseti, vagy ismétlődő jelleggel irányul bárkire, különösképpen gyenge, egyedül lévő gyerekekre, akinek nehézségei vannak, vagy képtelen ön maga megvédésére, a **legsúlyosabb fegyelmi intézkedést vonja maga után.**

Minden esetről feljegyzés készül, melyet az ügy lezárása után iktattunk és megőrzünk.

Eljárásrend – Előfeltételek

- Képzés: pedagógusok, gyerekek, szülők – képesnek kell lenniük a bántalmazás felismerésére
- Ki hova fordulhat bántalmazás esetén – jelzőrendszer
- Fel kell állnia az esetkezelést lebonyolító teamnek, közülük ketten vezetik az esetkezelést. Osztályfoglalkozást is tarthatnak az aktuális esetnek megfelelően.
- Az iskolai szankciókat az igazgató képviseli (az iskolai szabályok mentén) – súlyos esetben ez akár a esetkezeléssel párhuzamosan is futhat, enyhébb esetben el is maradhat.

Eljárásrend

- Ezt érdemes beépíteni a pedagógiai programba, házirendbe
- Közzétenni minden fórumon (honlap, faliújság stb.)
- Tájékoztatni erről a pedagógusokat, diákokat és szülőket
- A szülőket a protokoll bevezetésekor tájékoztatják, hogy ebben az iskolában bántalmazás esetén ez a protokoll, az esetkezelés előtt külön nem kérnek engedélyt és nem is vonják be őket. Viszont a megbeszélés után tájékoztatják őket a történetekről és a megbeszélésekről.
- Következtesen az eljárásrend szerint szükséges eljárni

Esetkezelés 1. Támogató beszélgetés az áldozattal

A beszélgetést vezető pedagógusok kifejezik, hogy az áldozat mellett állnak, elutasítják a bántalmazást, mert senki nem érdemli meg, hogy megalázzák vagy bántsák. Megbeszélnek az áldozattal, hogy mit fog tenni az iskola az ő védelmében.

I. rész: a történetek feltérképezése

- Mi történt? Hogyan bántották őt? Ez milyen hatással volt rá?
- Mikor kezdődött, mikor volt az utolsó eset?
- Kik a bántalmazók?

II. az áldozat megtámogatása - az áldozatsegítés alapelveinek alkalmazása

Az áldozat biztonsága elsődleges:

- A felnőttek egyértelmű állásfoglalása a bántalmazással szemben és az áldozat mellett
- Megkérdezni az áldozatot, kik lehetnek potenciális védelmezői, kik azok, akik esetleg támogatják őt vagy legalábbis nem bántják?
- Az iskolának biztosítani kell az áldozat védelmét, akár a pedagógus kollégák bevonásával is!
- A kontroll visszaállítása - a bántalmazás áldozatai tehetetlennek, gyengének érzik magukat
- Emiatt fontos, hogy az áldozatokat be kell vonni az esetkezelés minden lépésébe: a terveket előzetesen át kell beszélni velük és a döntési pontoknál meg kell kérdezni őket.

Az áldozat erősítése:

- *Kapcsolati téren:* baráti kapcsolatok kialakításának segítése (osztályfőnök segítségével, proszociális tanulók bevonásával vagy kortárs segítőkkel)
- *Pszichológiai téren:* milyen állapotban van az áldozat? Pszichológus bevonására is szükség lehet (súlyos esetben - öngyilkossági szándék, depresszió, erős szorongás - gyermekpszichiáter, vagy akár mentő hívása). Cél lehet a szociális készségeinek, aszertivitásának, megküzdési készségeinek a fejlesztése.
- *Testi téren:* önvédelmi oktatás, erősítés, sport.

Esetkezelés 2. Konfrontatív beszélgetés a bántalmazóval

2 pedagógus 1 gyerekkel – kezdő kérdés: Tudod-e, miért vagy itt? - kérdezik a szemébe nézve

- Szembesíteni azzal, hogy amit tett, az bántalmazás – tényként közölve, ezért fontos, hogy legyenek tények a kezünkben
- Ez egy rövid és viselkedésspecifikus megbeszélés, nincsenek feltáró kérdések!

Üzenete:

- Az iskolában nem megengedett a bántalmazás
- Mit fog tenni azért, hogy az áldozat jobban érezze magát? (Mit tudsz felajánlani, megígérni?) - jóvátételi szemlélet erősítése – szerződés (írásban)
- Ennek a beszélgetésnek a célja a bántalmazás leállítása. Ne keverjünk bele más üzenetet (pl. szankcionálást vagy a bántalmazó lelki megsegítését), azokat ettől függetlenül intézzük!
- Szülők tájékoztatása a megállapodásról.

Esetkezelés 3. a Védelmezők aktivizálása

Az osztályfőnök feladatai:

- 2-3 proszociális¹⁶, lehetőleg magas EQ-jú és népszerű diák (természetes vezető) felkérése, hogy az elkövetkező időszakban figyeljenek oda az áldozatra és segítsék őt, hogy jobban érezze magát
- Támaszkodni az áldozat által megnevezett személyekre (ha szükséges, egészítsük ki népszerűbb védelmezőkkel)
- Ha az áldozat biztonsága megkívánja, mozgósítani a pedagógus kollégákat is.

Esetkezelés 4. Utánkövetés

- 1-2 hét múlva újra leülnek az áldozattal és a bántalmazóval. Először az áldozattal beszélnek: abbamaradt-e a bántalmazás?
- Ha az áldozat a bántalmazás leállításáról számol be, akkor a kapcsolatuk rendezésére felajánlható resztoratív eljárás lehetősége. Az áldozatot kérdezik először, és az ő állapotától, beleegyezésétől függően kérdezhető meg a bántalmazó. Ez mindenképpen önkéntes.

¹⁶ Azokat a viselkedésmódokat nevezzük proszociálisnak, amelyek nem hoznak közvetlen hasznot a viselkedés végrehajtójának, de valaki másnak, vagy a csoportnak a javát szolgálják. Az vigasztalás, önzetlenség, segítségnyújtás, együttműködés már óvodáskorban is megfigyelhető proszociális magatartásmód. Az óvodás eleinte még kevésbé hajlandó segítséget nyújtani, mint osztzkodni. Különösen a versengésre nevelt gyerekek, akikre semmilyen felelősség nem hárul, hajlamosak kevésbé együttműködni a társaikkal. A proszociális viselkedés kialakulásához leginkább a szerepátvétel és az empátia járul hozzá. Az empátia önmagában nem vezet önzetlen segítségnyújtáshoz, szükséges még a megfelelő viselkedésminta elsajátítása (elsősorban a szülőktől). A proszociális viselkedést a gyerek a szülővel való szeretetteljes kapcsolatban tanulja meg, ahol a hangsúly azon van, hogy mit tegyen, és nem azon, hogy mit ne, illetve a szülő elmagyarázza a cselekedetek hatásait, következményeit (Cole és Cole, 2003; Ranschburg, 2003)

- Ha viszont ez nem történt meg, akkor a bántalmazónak ezt jelzik vissza és megkérdezik, milyen stratégiát fog most alkalmazni, hogy sikeresebb legyen a dolog. A következő, második utánkövetésre viszont már szankciók vannak kijelölve, ha addigra sem változik semmi.

Esetkezelés 5. A Közösség bevonása

- A közösséget, az osztályt tájékoztatják a történetekről. Az áldozattal előtte egyeztetik, hogy mi hangozhat el és mi nem. Alapvetően a közösség meglévő tudására kell építeni (hiszen ritka az olyan bullying, ahol a közösség, azaz a szemlélők nem tudnak semmit).
- Ez teremti meg a biztonságot a közösségben: a tagok megtapasztalják, hogy a bántalmazásnak tényleg van következménye, ezért érdemes jelezni. Ez növeli a szemlélők beavatkozási hajlandóságát is, mert látják, hogy az iskola támogatja az áldozatot, elutasítja a bántalmazást, de a bántalmazó személyt nem.

Szankciólépcső

- Fokozatosan súlyosbodó szankciólépcső alkalmazása javasolt, amit az iskola házirendje tartalmaz, azaz nyilvános mindenki számára.
- Első lépcső a szóbeli figyelmeztetés, az utolsó lépcső a fegyelmi eljárás lebonyolítása. (Közben pl. a szülő tájékoztatása, a tanulókövető rendszerbe való beléptetés, iskolai programból való kizárás szerepelhet.)
- A különböző szintű beírások gyakran hatástalanok, ezért is érdemes előnyben részesíteni, beépíteni a szankciólépcsőbe a közösségért végzett munkát. Ezek aktivitást követelnek és erősítik a jóvátételt.
- Előfordulhat, hogy a bántalmazás olyan súlyos, hogy fegyelmi tárgyalás, rendőrség bevonása stb. szükséges.

Dokumentáció

- Mindezeket írásban is rögzíteni kell, erre formanyomtatványok használhatók, melyek segítik a folyamatot.
- A dokumentumok a későbbiekben is elővehetők egy-egy eset kapcsán.
- Statisztika készíthető belőle, amiből iskolai és osztályszinten is vissza lehet jelezni (pl. csökken-e a bántalmazás?)

IX. A FEGYELMI ELJÁRÁS

Fegyelmi intézkedések alapelvei:

- nevelési céljaink megvalósítását szolgálják
- a fokozatosság elvét betartva alkalmazzuk azokat

a. A tanulóval szemben lefolytatott fegyelmi eljárás részletes szabályai

A 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet 4.§ (1)/q szakaszában foglaltak alapján a tanulóval szemben lefolytatott fegyelmi eljárás részletes szabályait az alábbiakban határozzuk meg.

- A fegyelmi eljárás megindítása a tanuló terhére rótt kötelességszegést követő 30 napon belül történik meg, kivételt képez az az eset, amikor a kötelességszegés ténye nem derül ki azonnal. Ebben az esetben a kötelességszegésről szóló információ megszerzését követő 30. nap a fegyelmi eljárás megindításának határnapja.
- A fegyelmi eljárás megindításakor az érintett tanulót és szülőt személyes megbeszélés révén kell tájékoztatni az elkövetett kötelességszegés tényéről, valamint a fegyelmi eljárás megindításáról és a fegyelmi eljárás lehetséges kimeneteléről.
- A legalább háromtagú fegyelmi bizottságot a nevelőtestület bízza meg, a nevelőtestület ezzel kapcsolatos döntését jegyzőkönyvezni kell. A nevelőtestület nem jogosult a bizottság elnökének megválasztására, de arra vonatkozóan javaslatot tehet.
- A fegyelmi tárgyaláson felvett jegyzőkönyvet a fegyelmi határozat tárgyalását napirendre tűző nevelőtestületi értekezletet megelőzően legalább két nappal szóban ismertetni kell a fegyelmi jogkört gyakorló nevelőtestülettel.
A jegyzőkönyv ismertetését követő kérdésekre, javaslatokra és észrevételekre a fegyelmi bizottság tagjai válaszolnak, az észrevételeket és javaslatokat – mérlegelésük után a szükséges mértékben – a határozati javaslatba beépítik.
- A fegyelmi tárgyaláson a vélt kötelességszegést elkövető tanuló, szülője (szülei), a fegyelmi bizottság tagjai, a jegyzőkönyv vezetője, továbbá a bizonyítási céllal meghívott egyéb személyek lehetnek jelen. A bizonyítás érdekében meghívott személyek csak a bizonyítás érdekében szükséges időtartamig tartózkodhatnak a tárgyalás céljára szolgáló teremben.
- A fegyelmi tárgyalásról és a bizonyítási eljárásról írásos jegyzőkönyv készül, amelyet a tárgyalást követő három munkanapon belül el kell készíteni és el kell juttatni az intézmény igazgatójának, a fegyelmi bizottság tagjainak és a fegyelmi eljárásban érintett tanulónak és szülőjének.
- A fegyelmi tárgyalás jegyzőkönyvét a fegyelmi eljárás dokumentumaihoz kell csatolni, az iratot az iskola irattárában kell elhelyezni.
- A fegyelmi tárgyalást követően az elsőfokú határozat meghozatalát célzó nevelőtestületi értekezlet időpontját minél korábbi időpontra kell kitűzni, de
- A fegyelmi eljárással kapcsolatos iratok elválaszthatatlanságának biztosítására az iratokat egyetlen irattári számmal kell iktatni, amely után (törtvonal beiktatásával) meg kell jelölni az irat ezen belüli sorszámát.

b. A fegyelmi eljárást megelőző egyeztető eljárás részletes szabályai

A fegyelmi eljárást a köznevelési törvény 53. §-ában szereplő felhatalmazás alapján egyeztető eljárás előzheti meg, amelynek célja a kötelességszegéshez elvezető események feldolgozása, értékelése, ennek alapján a kötelességszegéssel gyanúsított és a sérelmet elszenvedő közötti megállapodás létrehozása a sérelem orvoslása érdekében. Az egyeztető eljárás célja a kötelességét megszegő tanuló és a sértett tanuló közötti megállapodás létrehozása a sérelem orvoslása érdekében.

11. § Az R. 53. § (3) „Egyeztető eljárás lefolytatására akkor van lehetőség, ha azzal a sérelmet elszenvedő fél, kiskorú sérelmet elszenvedő fél esetén a szülő, valamint a kötelességszegéssel gyanúsított tanuló, kiskorú kötelességszegéssel gyanúsított tanuló esetén a szülő egyetért. A fegyelmi eljárás megindítását megelőzően a kötelességszegéssel gyanúsított tanuló, ha a kötelességszegéssel gyanúsított tanuló kiskorú, a szülője figyelmét írásban fel kell hívni az egyeztető eljárás igénybevételenek lehetőségére. A tanuló, kiskorú tanuló esetén a szülő az értesítés kézhezvételétől számított öt tanítási napon belül írásban jelentheti be, ha kéri az egyeztető eljárás lefolytatását. Amennyiben az egyeztető eljárás lefolytatását nem kéri, továbbá, ha a bejelentés iskolába, kollégiumba történő megérkezésétől számított tizenöt napon belül az egyeztető eljárás nem vezetett eredményre, a fegyelmi eljárást le kell folytatni.”

c. Az egyeztető eljárás részletes szabályait az alábbiak szerint határozzuk meg:

- az intézmény vezetője a fegyelmi eljárás megindítását megelőzően levélben ad tájékoztatást a fegyelmi eljárás várható menetéről, valamint a fegyelmi eljárást megelőző egyeztető eljárás lehetőségéről
- a fegyelmi eljárást megindító határozatban tájékoztatni kell a tanulót és a szülőt a fegyelmi eljárást megelőző egyeztető eljárás lehetőségéről, a tájékoztatásban meg kell jelölni az egyeztető eljárásban történő megállapodás határidejét
- az egyeztető eljárás kezdeményezése az intézményvezető kötelezettsége
- a harmadik kötelezettségszegéskor indított fegyelmi eljárásban az iskola a fegyelmi eljárást megelőző egyeztető eljárást nem alkalmazza, ebben az esetben erről a tanulót és a szülőt nem kell értesíteni
- az egyeztető eljárás időpontját – az érdekeltekkel egyeztetve – az intézmény igazgatója tűzi ki, az egyeztető eljárás időpontjáról és helyszínéről, az egyeztető eljárás vezetésével megbízott pedagógus személyéről elektronikus úton és írásban értesíti az érintett feleket
- az egyeztető eljárás lefolytatására az intézmény vezetője olyan helyiséget jelöl ki, ahol biztosíthatók a zavartalan tárgyalás feltételei
- az intézmény vezetője az egyeztető eljárás lebonyolítására írásos megbízásban az intézmény bármely pedagógusát felkérheti, az egyeztető eljárás vezetőjének kijelöléséhez a sértett és a sérelmet elszenvedett tanuló vagy szülőjének egyetértése szükséges

- a feladat ellátását a megbízandó személy csak személyes érintettségre hivatkozva utasíthatja vissza
- az egyeztető személy az egyeztető eljárás előtt legalább egy-egy alkalommal köteles a sértett és a sérelmet elszenvedő féllel külön-külön egyeztetést folytatni, amelynek célja az álláspontok tisztázása és a felek álláspontjának közelítése
- ha az egyeztető eljárás alkalmazásával a sértett és a sérelmet elszenvedő fél azzal egyetért, az intézmény vezetője a fegyelmi eljárást a szükséges időre, de legfőljebb három hónapra felfüggeszti
- az egyeztetést vezetőnek és az intézmény vezetőjének arra kell törekednie, hogy az egyeztető eljárás – lehetőség szerint – 30 napon belül írásos megállapodással lezáruljon
- az egyeztető eljárás lezárásakor a sérelem orvoslásáról írásos megállapodás készül, amelyet az érdekelt felek és az egyeztetést vezető pedagógus írnak alá
- az egyeztető eljárás időszakában annak folyamatáról a sértett és a sérelmet okozó tanuló osztályközösségében kizárólag tájékoztatási céllal és az ennek megfelelő mélységben lehet információt adni, hogy elkerülhető legyen a két fél közötti nézetkülönbség fokozódása
- az egyeztető eljárás során jegyzőkönyv vezetésétől el lehet tekinteni, ha a jegyzőkönyvezéshez egyik fél sem ragaszkodik.
- a sérelem orvoslásáról kötött írásbeli megállapodásban foglaltakat a kötelességszegő tanuló osztályközösségében meg lehet vitatni, továbbá az írásbeli megállapodásban meghatározott körben nyilvánosságra lehet hozni

d. A fegyelmi büntetések a következők:

- megrovás,
- szigorú megrovás,

A büntetést igazgatói határozatba kell foglalni, a tanuló tájékoztató füzetén kívül az osztálynaplóba is be kell írni.

Fegyelmi intézkedés esetén a szülők bevonásával fegyelmi bizottság dönt.

A fegyelmi eljárási részletes szabályait a Szervezeti Működési Szabályzat tartalmazza.

Összegzés

Iskolánk sajátos helyzetéből adódóan (vizuális nevelési program, környezeti nevelési program, Örökös Ökoiskola cím, Referencia Intézményi cím, Tehetségpont, kiöregedő iskolai körzetből adódó városi beiskolázás.....) tanulóink szocializációs háttere az átlag felett van.

Az iskolai erőszak jelenléte elenyésző, jellegét tekintve többnyire enyhe. Pedagógiai Programunkban megfogalmazottaknak megfelelően biztosítjuk a nyugodt, biztonságos iskolai légkört.

E mögött intézményi elkötelezettség, nagyon sok munka áll. Pedagógiai kultúránk alapja az innovációkra való nyitottság, a ránk bízott gyerekekért érzett felelősség, az iskola és a család közötti partneri viszony.

Családias iskola hírében állunk, így jellemzően barátságos iskolai légkör uralja a hétköznapiakat. Iskolánkban ennek megfelelően igazolódik be az a jó közérzet és az agresszió alacsony előfordulásának összefüggése.

Felhasznált irodalom:

- A Székesfehérvári Munkácsy Mihály Általános iskola Pedagógiai Programja (2013)
- A Székesfehérvári Munkácsy Mihály Általános iskola Szervezeti Működési Szabályzata (2013)
- A Székesfehérvári Munkácsy Mihály Általános iskola Segítő Pár Programja (2011)
- A Székesfehérvári Munkácsy Mihály Általános iskola Esélyegyenlőségi Terve (2014)
- KÖLCÖNHATÁSOK Az iskolai agresszió megelőzésének és kezelésének többszempontú megközelítése 2010 Budapest Kiadja a Mérei Ferenc Fővárosi Pedagógiai és Pályaválasztási Tanácsadó Intézet Szerzők: Ambrózay Anikó, Barna Gyöngyi, Dr. Buda Mariann, Buji Ágnes, E. Tóbiás Sára, Fótiné Németh Margit, Gonda Judit, Gyurkó Szilvi, Király Barnabás, Kiss Nóra, Makai Adrienn, Miklósi Balázs, Nagyné Pall Melinda, Negrea Vidia, Novák Mária, Parti Katalin, dr. Piszker Ágnes, Virág György

KONFLIKTUSKEZELÉSI PROTOKOLL

Az elmúlt évtizedekben végzett következetes, innovatív oktató-nevelő munkánk, sikereink kiemelték a város oktatási rendszeréből iskolánkat. Az iskolahasználók fokozott érdeklődése, tudatos iskolaválasztása motivált, jó iskolai közösség kialakulását eredményezték. De még egy ilyen nyugodt környezetben is szakmai követelmény, hogy felkészüljünk olyan konfliktushelyzetek kezelésére, amelyek sajnos a közoktatásban egyre gyakoribbak.

Az iskolai konfliktusok kezelése elsődlegesen a megelőzés tudománya. Az erre kidolgozott programok, módszerek helyi adaptálása minden iskola számára nélkülözhetetlenek, de tökéletes megoldás nincs. Törekvéseink ellenére bármikor bekövetkezhetnek olyan események, amelyek alapján rázhatják meg a közösség nyugalalmát.

Mi a teendő ilyenkor?

Fontos, hogy minél többet legyünk a gyerekek között, minden esetben legyen beavatkozásra kész, felkészült pedagógus! A konfliktusokba való beavatkozás módszertana a konfliktus fajtájától függ. Ezek ismerete, alkalmazása egy másik eljárás témája.

Jelen intézkedési terv a konfliktus/akció megszűnését követő pedagógusi intézkedési folyamatot szabályozza

1.) Az érintett pedagógusok azonnali megbeszélése az igazgatói irodában:

- *az érintett pedagógusok rendkívüli helyettesítésének megszervezése (igh., ig. munkaköz. vez. akár osztályösszevonással is)*
- *nyugodt légkör biztosítása, estleírás, megbeszélés (résztevők, szemlélődők beazonosítása)*

2.) Esetmegbeszélés az érintett pedagógusokkal.

- *meghallgatás (Elsődleges célja az összefüggések feltárása, és az érintettek megnyugtatósa, kiemelt figyelem, „érzelmi garancia” a pedagógus részére.)*

3.) A konfliktuskor jelenlévő pedagógusok bevonása az esetmegbeszélésbe.

- *Elsődleges célja az összefüggések objektív feltárása, és az érintettek megnyugtatósa.*

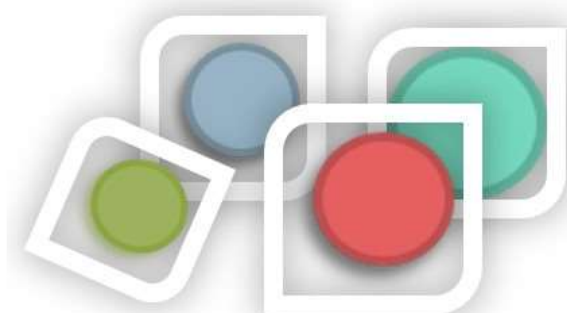
- 4.) Az érintett pedagógusok kitöltik a **jelzőlapot**, objektív megállapításaik szerint felveszik a jegyzőkönyvet.
- 5.) Az érintett pedagógusok megállapodásra jutnak az eset kommunikációjáról (Etikai kódex).
- Időpont egyeztetés az érintett szülők bevonása céljából. *(Konkrét időpontok: melyik szülőt milyen időpontra szükséges behívni?)*
 - Kit, mikor, milyen formában értesítünk? *(Azonnal, másnap, következő munkanap,...)*
 - Milyen információ mehet ki az esetmegbeszélésről a gyerekek felé? **(AZONNALI IGAZGATÓI ELJÁRÁS INDULT)**

IGAZGATÓI ELJÁRÁS

- 6.) Az érintett osztályfőnökök tájékoztatása az igazgatói irodában. *(Abban az esetben, ha nem volt részese az eseményeknek. Fontos, hogy csak az eset objektív tisztázása után, a „letisztult” információt kapja.)*
- 7.) A nevelőtestület tájékoztatása. *(A lehető leg hamarabb. Napszaktól függően rendkívüli szünetközi, vagy délutáni értekezlet formájában.)* Közös megállapodás a következmények, és az ügy további kezelésének tekintetében. **Szankciólépcső.**
- 8.) A szülők igazgatói tájékoztatása, esetmegbeszélés az igazgatói irodában. *(érintett pedagógusok, osztályfőnökök)* A nevelőtestületi megállapodás szerinti intézkedések **(Szankciólépcső)** ismertetése.
- 9.) Követő tevékenység.
- 10.) Visszacsatolás.*(diák, szülő, nevelőtestület)*

Székesfehérvár, 2015. május 29.

Tóth Péter



ENERGIA

PONT 100% GYEREK

SZÉKESFEHÉRVÁRI MUNKÁCSY MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA

KÖRNYEZETVÉDELMI - MŰVÉSZETI - DIGITÁLIS - KOMPETENCIA ALAPÚ

8000. Székesfehérvár, Munkácsy Mihály utca 10. www.munkacsysuli.hu Tel: 22-502-250 igazgato.munkacsy@gmail.hu

Iskolai eljárásrend bántalmazás (bullying) kezeléséhez.

Az iskolai kortársbántalmazás vagy bullying egy másik személy (diák) feletti agresszív hatalomgyakorlás. Elkülönítendő az iskolai agresszió egyéb formáitól (konfliktus, verekedés), fontos jellemzője, hogy szándékos, ismétlődik, valamint az áldozat és a bántalmazó közötti erőviszony egyenlőtlen (Olweus, 1991).

2024.



Jogsabályi háttér

- A 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 128-129.§ részletezi a nevelési-oktatási intézmény feladatait a gyermek, a tanuló egészségfejlesztésével összefüggésben. Eszerint a nevelési-oktatási intézmény mindennapos működésében kiemelt figyelmet kell fordítani a bántalmazás és iskolai erőszak megelőzésére, illetve hogy az intézményi munkarendben és házirendben előírt szabályok betartása az intézményben mindenki számára kötelező.

Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR)

- A nevelési-oktatási intézmény Adatkezelési Szabályzata tartalmazza az intézménybe járó gyermekek adatainak nyilvántartására és kezelésére vonatkozó szabályokat, melyek jelen eljárásrendre is vonatkoznak..
- Ez az eljárás a Házirend részét képezi.

Eljárásrend – Előfeltételek

- Képzés: pedagógusok, gyerekek, szülők – képesnek kell lenniük a bántalmazás felismerésére
- Ki hova fordulhat bántalmazás esetén – jelzőrendszer
- Fel kell állnia az esetkezelést lebonyolító teamnek, közülük ketten vezetik az esetkezelést. Osztályfoglalkozást is tarthatnak az aktuális esetnek megfelelően.
- Az iskolai szankciókat az igazgató képviseli (az iskolai szabályok mentén) – súlyos esetben ez akár a esetkezeléssel párhuzamosan is futhat, enyhébb esetben el is maradhat.

Eljárásrend

- Ezt érdemes beépíteni a pedagógiai programba, házirendbe
- Közzétenni minden fórumon (honlap, faliújság stb.)
- Tájékoztatni erről a pedagógusokat, diákokat és szülőket
- A szülőket a protokoll bevezetésekor tájékoztatják, hogy ebben az iskolában bántalmazás esetén ez a protokoll, az esetkezelés előtt külön nem kérnek engedélyt és nem is vonják be őket. Viszont a megbeszélés után tájékoztatják őket a történetekről és a megbeszéltekről.
- Következésképpen az eljárásrend szerint szükséges eljárni

Esetkezelés 1. Támogató beszélgetés az áldozattal

A beszélgetést vezető pedagógusok kifejezik, hogy az áldozat mellett állnak, elutasítják a bántalmazást, mert senki nem érdemli meg, hogy megalázzák vagy bántsák. Megbeszéljük az áldozattal, hogy mit fog tenni az iskola az ő védelmében.

I. rész: a történetek feltérképezése

- Mi történt? Hogyan bántották őt? Ez milyen hatással volt rá?
- Mikor kezdődött, mikor volt az utolsó eset?
- Kik a bántalmazók?

(Frontális, csoportos, egyéni beszélgetések során tisztázni az eset súlyát, az esetleges következményeket, amin az együttműködés, őszinteség jelentősen enyhíthet. Biztosítani kell a gyerekeket arról, hogy a következmény csak jóvátétel és a tanulságok levonása lehet (etika), vagyis a következmény nem büntetés. *(A büntetés pedagógiai megítélésünk szerint korlátozó, nagy a kockázata a megalázásnak. Tulajdonságánál fogva kontraproduktív.)* Biztosítani kell a gyerekeket arról is, hogy a tisztázó beszélgetések nem személyük ellen irányul, ez minden esetben megtörténik a felnőttekkel is (rendőrbácsi - néni, ügyvédek, bírók) annak érdekében, hogy senkit ne ítéljenek meg igazságtalanul, hogy mindenki biztonságban érezhesse magát.

II. az áldozat megtámogatása - az áldozatsegítés alapelveinek alkalmazása

Az áldozat biztonsága elsődleges:

- A felnőttek egyértelmű állásfoglalása a bántalmazással szemben és az áldozat mellett
- Megkérdezni az áldozatot, kik lehetnek potenciális védelmezői, kik azok, akik esetleg támogatják őt vagy legalábbis nem bántják?
- Az iskolának biztosítania kell az áldozat védelmét, akár a pedagógus kollégák bevonásával is!
- A kontroll visszaállítása - a bántalmazás áldozatai tehetetlenek, gyengének érzik magukat
- Emiatt fontos, hogy az áldozatokat be kell vonni az esetkezelés minden lépésébe: a terveket előzetesen át kell beszélni velük és a döntési pontoknál meg kell kérdezni őket.

Az áldozat erősítése:

- *Kapcsolati téren:* baráti kapcsolatok kialakításának segítése (osztályfőnök segítségével, proszociális tanulók bevonásával vagy kortárs segítőkkel)
- *Pszichológiai téren:* milyen állapotban van az áldozat? Pszichológus bevonására is szükség lehet (súlyos esetben - öngyilkossági szándék, depresszió, erős szorongás - gyermekpszichiáter, vagy akár mentő hívása). Cél lehet a szociális készségeinek, aszertivitásának, megküzdési készségeinek a fejlesztése.
- *Testi téren:* önvédelmi oktatás, erősítés, sport.

Esetkezelés 2. Konfrontatív beszélgetés a bántalmazóval

2 pedagógus 1 gyerekkel – kezdő kérdés: Tudod-e, miért vagy itt? - kérdezik a szemébe nézve

- Szembesíteni azzal, hogy amit tett, az bántalmazás – tényként közölve, ezért fontos, hogy legyenek tények a kezünkben
- Ez egy rövid és viselkedésspecifikus megbeszélés, nincsenek feltáró kérdések!

Üzenete:

- Az iskolában nem megengedett a bántalmazás
- Mit fog tenni azért, hogy az áldozat jobban érezze magát? (Mit tudsz felajánlani, megígérni?) - jóvátételi szemlélet erősítése – szerződés (írásban)
- Ennek a beszélgetésnek a célja a bántalmazás leállítása. Ne keverjünk bele más üzenetet (pl. szankcionálást vagy a bántalmazó lelki megsegítését), azokat ettől függetlenül intézzük!
- Szülők tájékoztatása a megállapodásról.

Esetkezelés 3. a Védelmezők aktivizálása

Az osztályfőnök feladatai:

- 2-3 proszociális¹⁷, lehetőleg magas EQ-jú és népszerű diák (természetes vezető) felkérése, hogy az elkövetkező időszakban figyeljenek oda az áldozatra és segítsék őt, hogy jobban érezze magát
- Támazkodni az áldozat által megnevezett személyekre (ha szükséges, egészítsük ki népszerűbb védelmezőkkel)
- Ha az áldozat biztonsága megkívánja, mozgósítani a pedagógus kollégákat is.

Esetkezelés 4. Utánkövetés

- 1-2 hét múlva újra leülnek az áldozattal és a bántalmazóval. Először az áldozattal beszélnek: abbamaradt-e a bántalmazás?
- Ha az áldozat a bántalmazás leállításáról számol be, akkor a kapcsolatuk rendezésére felajánlható resztoratív eljárás lehetősége. Az áldozatot kérdezik először, és az ő állapotától, beleegyezésétől függően kérdezhető meg a bántalmazó. Ez mindenképpen önkéntes.

¹⁷ Azokat a viselkedésmódokat nevezzük proszociálisnak, amelyek nem hoznak közvetlen hasznot a viselkedés végrehajtójának, de valaki másnak, vagy a csoportnak a javát szolgálják. Az vigasztalás, önzetlenség, segítségnyújtás, együttműködés már óvodáskorban is megfigyelhető proszociális magatartásmód. Az óvodás eleinte még kevésbé hajlandó segítséget nyújtani, mint osztzkodni. Különösen a versengésre nevelt gyerekek, akikre semmilyen felelősség nem hárul, hajlamosak kevésbé együttműködni a társaikkal. A proszociális viselkedés kialakulásához leginkább a szerepátvétel és az empátia járul hozzá. Az empátia önmagában nem vezet önzetlen segítségnyújtáshoz, szükséges még a megfelelő viselkedésminta elsajátítása (elsősorban a szülőktől). A proszociális viselkedést a gyerek a szülővel való szeretetteljes kapcsolatban tanulja meg, ahol a hangsúly azon van, hogy mit tegyen, és nem azon, hogy mit ne, illetve a szülő elmagyarázza a cselekedetek hatásait, következményeit (Cole és Cole, 2003; Ranschburg, 2003)

- Ha viszont ez nem történt meg, akkor a bántalmazónak ezt jelzik vissza és megkérdezik, milyen stratégiát fog most alkalmazni, hogy sikeresebb legyen a dolog. A következő, 2. utánkövetésre viszont már szankciók vannak kijelölve, ha addigra sem változik semmi.

Esetkezelés 5. A Közösség bevonása

- A közösséget, az osztályt tájékoztatják a történetekről. Az áldozattal előtte egyeztetik, hogy mi hangozhat el és mi nem. Alapvetően a közösség meglévő tudására kell építeni (hiszen ritka az olyan bullying, ahol a közösség, azaz a szemlélők nem tudnak semmit).
- Ez teremti meg a biztonságot a közösségben: a tagok megtapasztalják, hogy a bántalmazásnak tényleg van következménye, ezért érdemes jelezni. Ez növeli a szemlélők beavatkozási hajlandóságát is, mert látják, hogy az iskola támogatja az áldozatot, elutasítja a bántalmazást, de a bántalmazó személyt nem.

Szankciólépcső

- Fokozatosan súlyosbodó szankciólépcső alkalmazása javasolt, amit az iskola házirendje tartalmaz, azaz nyilvános mindenki számára.
- Első lépcső a szóbeli figyelmeztetés, az utolsó lépcső a fegyelmi eljárás lebonyolítása. (Közben pl. a szülő tájékoztatása, a tanulókövető rendszerbe való beléptetés, iskolai programból való kizárás szerepelhet.)
- A különböző szintű beírások gyakran hatástalanok, ezért is érdemes előnyben részesíteni, beépíteni a szankciólépcsőbe a közösségért végzett munkát. Ezek aktivitást követelnek és erősítik a jóvátételt.
- Előfordulhat, hogy a bántalmazás olyan súlyos, hogy fegyelmi tárgyalás, rendőrség bevonása stb. szükséges.

Dokumentáció

- Mindezeket írásban is rögzíteni kell, erre formanyomtatványok használhatók, melyek segítik a folyamatot.
- A dokumentumok a későbbiekben is elővehetők egy-egy eset kapcsán.
- Statisztika készíthető belőle, amiből iskolai és osztályszinten is vissza lehet jelezni (pl. csökken-e a bántalmazás?)

Ficsor Magdolna: Tudunk segíteni? - Resztoratív gyakorlatok egy iskolai konfliktus tükrében

„Dolgozatom célja a resztoratív gyakorlatok, mint alternatív konfliktuskezelési mód rövid bemutatása: alapelveinek, módszereinek, működését biztosító belső dinamikájának ismertetése egy a családommal történt eseten keresztül.

Miért fontos számomra ezen módszer megismerése és másokkal való megismertetése? A XX. század emberének szent meggyőződése volt, hogy problémáinak fő gyökere az az évszázadokig tartó hallgatás, ami megnyomorította a lelkeket azzal, hogy a legkülönbözőbb közösségek szabályai szerint „bizonyos dolgokról nem beszélünk!” A lelkeket kívánta azzal felszabadítani, hogy mindenről lehet beszélni. A láthatatlan zsilip kinyitása mégis csalódást okozott: nem csökkentette a problémákat, sőt! Mert az emberek megtanulták, hogy kommunikálniuk kell egymással, de azt már nem, hogy hogyan. Ebben látom a mediáció és az egyéb resztoratív gyakorlatok óriási szerepét: módszereik, alapelveik elsajátításával az emberek újra megtanulhatják, hogyan is beszéljenek egymással úgy, hogy ne újabb konfliktusokat teremtsenek megoldási próbálkozásaikkal.

Először lássuk a konfliktust, mely példaként szolgál majd a továbbiakban.

Zita tíz éves, negyedik osztályos kislány. Tanulmányi eredménye jó, év végén majdnem kitűnő szokott lenni a bizonyítványa. Magatartásával egyetlen probléma, hogy félénk, érzékeny. Nem szeret szerepelni, és egy kicsit szétszórta: néha otthon felejt a felszerelésének egy-egy darabját. Ezen a napon is óra elején jelentette tanárnőjének, hogy a házi feladat egyik feladatát nem csinálta meg. A tanárnő kérdésére, hogy miért nem, azt válaszolta: a napközis tanító mondta, hogy azt a feladatot nem kell megcsinálni. Itt tört ki a botrány. A tanárnő felháborodott, hogy a napközis kolléga nem írhatja felül az ő rendelkezését. A napközis tanítónő szerint ő semmi ilyesmit nem mondott, a gyermek hazudik. A tanári karban úgy terjedt el a hír, hogy a kislány a többi gyereket is rávette, ne csináljanak leckét. Az osztályfőnök azt a megoldást választotta, hogy a gyerekek elé állt: jelentkezzen az, aki a bajt keverte. Amikor nem jelentkezett senki, határidőt adott: ha a tettes estig bocsánatot kér a napközis tanítótól, nem lesz következménye az esetnek. Erre Zita elment, bocsánatot kért. A napközis tanító azt kérdezte, miért mond a gyermek olyanokat róla, amiről tudja, hogy nem is igaz. A kislány csak állt és hallgatott. Ezzel az iskola hivatalosan lezártnak tekintette az ügyet. A szülőket az esetről hivatalosan senki nem értesítette.

A gyermek napokig képtelen volt bármit mondani az eseményekről, utána is csak részleteket árult el, a családnak úgy kellett darabokból összerakni a képet. Ezek szerint a napköziben valami miatt elhúzódott a leckeírás és ellenőrzés, a tanulóóra végére sem lett készen a kislány. Erre a tanítónő (mint hasonló esetekben máskor is) azt mondta, nem kell most befejezni. Zita úgy értette ezt, hogy rosszul írta fel az órán a leckét, az utolsó feladatot mégsem kell megcsinálni.

Másnap, amikor az iskolában látta, hogy a többiek szerint mégis fel volt adva az a feladat is, teljesen összezavarodott.

Az édesanyja mindezt megírta a tanároknak, ezzel zárult az ügy.

A történetet hallván nagyon rossz érzéseim támadtak. Láttam magam előtt a tanárnő első döbbenetét és felháborodását a napközis kollégával szemben, majd haragját a „bajkeverő” kislány iránt. A napközis tanárnőt, ahogyan védekezni kényszerül a tanárnő kérdőrevonása ellen; a tanári kart, ahogyan egymást közt eldöntik, hogy a gyermek hazudott, hogy megússza felelősségre vonást. Végül Zitát, amint a félelemtől dermedten áll a felnőttek előtt, és bénultságában egy kérdésükre sem tud válaszolni; egyre csak az jár a fejében, hogy úgysem hinne neki senki. Ezek után a kislány bocsánatkérésével elrendeződött minden? Lehetett volna, lehetne-e másképp megoldani ezt a konfliktust? Tud-e a resztoratív szemlélet más lehetőséget kínálni ebben az esetben? Mitől más a resztoratív szemlélet? Milyen jellemzők alapján különíthetjük el a hagyományos gyakorlatot a resztoratívtól?

A resztoratív, vagyis helyreállító szemlélet a szabályszegés jelenségéből indul ki. Elnevezéséhez híven elsődleges célja a szabályszegés következményeként jelentkező károk feltárása és helyreállítása. A megszegett szabályok egy közösség sajátjai, annak saját normarendszerére épülnek, ezért aki megszegi azokat, maga a közösség ellen vét. (A szemlélet egyik első megfogalmazása szerint a bűncselekmény olyan interperszonális konfliktus, amely zavart, károkat és sérelmeket okoz az emberi kapcsolatokban, és ez a konfliktus a bevont érintettek „tulajdona”.)

Így a normaszegésre a közösségnek kell reagálnia. Ezért a resztoratív szemlélet lényeges eleme, hogy a konfliktus által érintett személyek és közösségek közvetlenül vegyenek részt szabályszegésre adott válaszok kidolgozásában. Ebben a folyamatban a sérelmet okozó részéről az első lépés a felelősség vállalása. Így érhető el, hogy a sértettek, a sérelmet okozók és az érintett közösségek céljai, anyagi érdekei és érzelmi szükségletei pontosan tükröződjenek a megoldásban. Ennek eredményeként várható, hogy a konfliktus kezelése nem újabb konfliktus forrása lesz, hanem az érintett személyek és közösségek hosszú távon is helyreállítják és megerősítik kapcsolataikat.

Példánkat vizsgálva akár találhatunk is az alkalmazott megoldásban resztoratív jellegű elemeket: a Zitával szemben alkalmazott szankció, a bocsánatkérés kötelezettsége akár jóvátétel jellegű is lehetne. De ez még nagyon kevés. Helyreállító szemléletű eljárásnak az nevezhető, melynek során:

- a résztvevők önkéntesen vállalják a részvételt, ebbéli döntésüket alapos tájékoztatás alapján, valós lehetőségek közül választva hozzák meg,*
- a sérelmet okozó képes felelősséget vállalni tettéért, mégpedig aktívan: lehetősége van arra, hogy önkéntes felajánlásaival tegye jóvá az okozott kárt,*

- az érintett felek mindannyian közvetlenül részt vesznek a folyamatban, közös megbeszélés során tárják fel az eset okait, hatásait, a felmerülő szükségleteket, a helyreállítás módjait, a jövőbeni konfliktusok elkerülésének módjait.

- A sértett nem válhat ismételten sértett,

- minden érintett szükségleteire azonos hangsúly kerül,

- lehetőség van az érintetteket támogató személyek bevonására,

- a folyamat végig bizalmas természetű,

- a folyamatot egy megfelelően képzett, pártatlan és semleges facilitátor/mediátor vezeti.

Milyen előnyökkel járna a konfliktus érintettjei számára a resztoratív eljárásban való részvétel? Mivel kaphatna többet Zita és a tanári kar ettől a megoldástól?

A sérelmet elszenvedett számára lehetőség nyílik arra, hogy:

- közvetlenül részt vegyen a konfliktus megoldásában és a következmények meghatározásában,

- a cselekedettel és a sérelmet okozóval kapcsolatos kérdéseire választ kapjon,

- kifejezze az őt ért hatásokat,

- kártérítést, jóvátételt és bocsánatkérést kapjon,

- a sérelmet okozóval való kapcsolatát helyreállítsa,

- lezárja magában az esetet és tovább lépjen.

A sérelmet okozó számára lehetőség nyílik arra, hogy:

- felelősséget vállaljon tettéért, és megértse annak a sértettre és a közösségre gyakorolt hatásait,

- az esettel kapcsolatos érzelmeit kifejezze,

- a közösségtől támogatást kapjon a jóvátételhez,

- jóvátételt ajánljon fel,

- a sértettel való kapcsolatát helyreállítsa,
- lezárja magában az esetet és tovább lépjen.

Mi az, amittől a resztoratív eljárás másként működik? Milyen a helyreállító folyamat belső dinamikája?

Az érintettek kezdeti érzelmi reakciója döntően befolyásolja az eljárás további menetét. Ha a sérelmet okozó nem mutat büntudatot, ellenséges, további sérelem okozásának veszélye áll fent.

Ha a sértett bosszúálló, megalázhathatja, stigmatizálhatja a kiszolgáltatott helyzetben lévő sérelmet okozó személyt, aminek eredménye további sérelmek és a kezdeti ellenállás növekedése lehet. Ellenben, ha az előkészítés során sikerül megteremteni egy biztonságos légkört, melyben az érintettek egymást nyitottan, tisztelettel és támogatóan kezelik, létrejöhet a személyes találkozás, megkezdődhet a közös munka.

Amikor a sértett saját élményeiről beszámol – hogyan érintette őt az eset, mit élt át, mit érzett és gondolt – a sérelmet okozó nem tud közönyös maradni, empátia, együttérzés ébred benne.

Ha a közösség nem fogadja el a megbánást, a szégyen felvállalását, a sérelmet okozó célja a szégyentől való megszabadulás lesz, háritással, a felelősség elkerülésével. Ha a közösség elfogadja a megbánást, annak eredménye szinte felelősségvállalás, bocsánatkérés, jóvátétel felajánlása lesz. A bocsánatkéréssel a sértett kerül döntési pozícióba, emberi méltósága helyreáll, megszűnik bosszúvágya. Negatív érzelmeinek helyét érdeklődés, öröm veszi át.

A tisztelet-megértés, bocsánatkérés-megbocsátás folyamatait erősíti a felek támogatóinak részvétele, akiknek másik fontos szerepe, hogy felmutassák, a közösségben fennmarad a személy tisztelete, habár annak tettét elítélik.

A folyamat kulcseleme az empátia. Kialakulásának szükséges feltételei a résztvevők egymás iránti tiszteletének kimutatása és a reintegrációra alapvetően nyitott közösség.

Számos tényező játszik szerepet a normaszegő magatartás kialakulásában és a visszailleszkedés esélyének meghatározásában, ezek közül a szégyen és a szégyenkeltés szerepét vizsgáljuk meg példánkban és a resztoratív folyamatban.

A szégyen és a szégyenkeltés skálaként értelmezhető, melynek egyik végpontján a szégyen hatékony eszközként szolgálhat a sikeres reintegrációra (konstruktív szégyen), a másik végponton azonban mint a visszailleszkedést gátló tényező játszhat szerepet (romboló, destruktív szégyen.)

Nathanson szégyen-iránytűje szerint a szégyenre adott válasz lehet az elkerülés, a visszahúzódás, mások megtámadása, az én megtámadása. A visszahúzódás menekülés a szégyenteljes helyzetből, az elkerülés a szégyenérzet elfojtása.

Az én megtámadása önutálatban, önvádban jelenik meg, míg a mások megtámadása a felelősség másra hárításában. Ez a szégyen-skála destruktív végpontja.

Ha a közösség (például resztoratív eljárás keretében) megértő és tiszteletteljes légkörben lehetővé teszi az egyén számára, hogy úgy szabaduljon meg a szégyentől, hogy azt felvállalja, a konstruktív szégyen nagyban előmozdítja az empátia, a belátás és a felelősségvállalás kialakulását.

Sem Zita, sem az őt elítélők nem kaptak még erre lehetőséget a konfliktus eddigi „életútja” során. A kislány még csak a bénító, menekülésre készítő destruktív szégyen érzését ismerhette meg. Hová vezethet ez?

Alkalmas lehet ez az ügy arra, hogy resztoratív eljárás során keressék a konfliktus megoldását? Lehetséges-e lefolytatni az eljárást, és az adhat-e mindenki megelégedésére szolgáló megoldást?

A konfliktus Zita szabályszegésével kezdődött, így a resztoratív eljárás „hatáskörébe” tartozhat.

Mivel a tanároknak jelentős egzisztenciális nehézségeket okozna munkahelyük elhagyása, valamint a „jótanuló” kislány kiiratkozása sem a gyermek, sem az iskola érdekeit nem szolgálná, mindannyiuk számára fontos lenne kapcsolataik helyreállítása a további közös munka okán.

A resztoratív eljárás előkészítése során kialakított biztonságos környezetben Zita valószínűleg képessé válna a tanárokkal való kommunikációra, képes lenne saját történetét számukra is érthetően előadni.

Számtalan nemzetközi tapasztalat bizonyítja, hogy a resztoratív gyakorlatok a jogi értelemben vett igazság szolgáltatása mellett a tényszerű igazság felderítését is előmozdíthatják, ami sokak tapasztalata szerint a megbékélés feltétele is.

Melyik módszer lenne legalkalmasabb a konfliktus megoldására? A helyreállító szemlélet alkotóelemei különböző arányokkal és hangsúlyokkal jelennek meg a gyakorlatban kialakult modellekben és módszerekben.

*A **mediáció** alapvetően egy a jövőre irányuló megoldást kereső eljárás, melynek folyamatában a közvetlenül érintett személyek vesznek részt. Mivel a példánkul szolgáló ügyben fontos szerepet játszik a múlt eseményeinek tisztázása is, valamint az osztály és a tanári kar közösségként is érintett, nem ez a legalkalmasabb módszer a konfliktus kezelésére.*

*A **konferencia** módszere az előzőnél szélesebb kört von be a folyamatba: a közvetlenül érintett sértetten és a sérelem okozóján kívül jelen vannak az őket támogató családtagok és közösségek tagjai is. Együtt derítik fel a sérelemhez vezető okokat, annak következményeit, a felelősségeket. Közösén döntenek a jóvátételről és az ismétlődés megelőzéséről. Így ez a módszer megfelelő lehet a konfliktus megoldására: a folyamat lehetőséget teremthet arra, hogy Zita és minden tanár sérelme, felelőssége és szükséglete egyaránt felszínre kerülhessen.*

A reaktív és proaktív körök a jelenlegi konfliktus rendezése után, az ismétlődés megelőzésében kaphatnak majd szerepet.

Előkészítés

A konferenciamodell folyamatában az előkészítés a legfontosabb szakasz. Létre kell hozni azt a biztonságos légkört, melyben létrejöhet az érintettek találkozása. Ki kell dolgozni a támogató személyek és közösségek hálóját, akik a megoldást képesek lesznek előmozdítani.

Az előkészítés során a facilitátor egyénileg találkozik a sértettel, a sérelem okozójával és a többi résztvevővel. Ekkor van lehetőség a motivációk, aggályok, kérdések feltárására. Az érintettek ekkor kapnak részletes gyakorlati információkat az eljárás menetéről (mi történik, milyen kérdések merülnek fel, mi a cél), a lehetséges kimenetelekről, a facilitátor pártatlanságáról, az elhangzottak bizalmas kezeléséről.

A facilitátor is fontos információkat szerez a sérelmet okozó motivációjáról, a résztvevők elvárásairól, a közvetlen érintettek közösségi kapcsolatairól.

Ez utóbbi alapján határozható meg a meghívandó támogatók köre.

Esetünkben ez különösen izgalmas: az osztályfőnök például vajon közvetlenül érintett, vagy a napközis tanító támogatója? Hasonlóképpen, azok az osztálytársak, akik aznapra szintén nem készítették el a leckét (a tanári kar egy része szerint Zita hatására), közvetlenül érintettek? Az osztálytársak jelenléte Zitát megerősíti, vagy a tanárok felelősségvállalását akadályozza?

Milyen nehézségek merülhetnek fel a resztoratív eljárás során?

Az első, amivel az előkészítés során szembesülhet a facilitátor, hogy az iskola szempontjából esetleg nem is létezik a probléma.

Ez egy lezárt ügy, nincs értelme feléleszteni, amikor manapság az iskolák sokkal komolyabb gondokkal néznek szembe - politika, anyagi gondok, iskolai agresszió - Mi ez azokhoz képest!

A túlterhelt munkatársaknak pont erre lesz majd idejük és energiájuk.....

Az iskola részéről meg kell nyerni az igazgató és a három közvetlenül érintett tanár beleegyezését.

Zita családjának is el kell döntenie, vállalja-e a már elcsendesült eset felélesztését és az iskolával való újabb konfrontációt, vagy egyszerűbb keresni egy terapeutát a kislánynak.

A konferencia során a folyamat két legfontosabb akadálya egyrészt a kislány szorongása, bizalmatlansága, másrészt a tanárok felelősségvállalásának kérdése lehet. Mindkettőnek hátterében a résztvevők közötti pozíció-különbség állhat. Ennek leküzdése minden bizonnyal nehéz feladat.

Ráadásul a teljes siker eléréséhez (a jövőbeni ismétlődés elkerülésének biztosításához) nem is elegendő egy konferencia sikeres lefolytatása. További beavatkozás szükséges a megelőzés érdekében: a kapcsolatok megerősítése és az alapvető készségek fejlesztése gyerekeknél és felnőtteknél egyaránt.

Milyen végkimenetek várhatóak?

Esetünkben nincs konkrét szankció, mely bármelyik érintettet fenyegetné abban az esetben, ha nem születik megállapodás az eljárás meghiúsulása vagy sikertelensége miatt. (Lehetséges-e olyan kimenetel, hogy a konferencia meghiúsulása vagy megállapodás nélküli lezárulása eredményeképpen valamelyik érintett távozik az iskolából? A dolgok jelenlegi állása alapján nem valószínű, de nem is zárható ki teljesen ez a lehetőség.)

A végkimenetel inkább megnyerhető-kihagyható előnyökben illetve elkerülhető hátrányokban nyilvánul meg.

Ideális esetben az igazgató engedélyével és támogatásával az érintett tanárok is, és családja valamint barátai támogatásával Zita is hajlandóak részt venni egy konferencián. Sikerül kialakítani olyan biztonságos légkört, melyben Zita képes elmondani saját változatát a történetekről, s ugyanakkor képes belátni azt is, mit okozott figyelmetlensége és az, hogy képtelen volt érthetően kommunikálni. A tanároknak együttérzés ébred a rettegő gyermek iránt, és megértik, milyen kiszolgáltatottnak és megaláztattnak érezte magát előttük.

A kölcsönös bocsánatkérések után sikerül a jóvátételben is megállapodniuk.

A tanári kar és Zita osztálytársai előtt ismertetik az újonnan felmerült tényeket (nem volt hazugság), mindannyian elismerik felelősségüket a botrány kirobbanásában (figyelmetlenség, közlésképtelenség az egyik oldalról, túl hirtelen ítélet a másik oldalról). Megállapodnak abban is, hogy a tanári karból néhányan resztoratív képzésen vesznek részt, hogy az iskolában alkalmazhassák a preventív jellegű resztoratív gyakorlatokat a gyerekek készségeinek fejlesztésére.

Szomorúbb végkimenetek is elképzelhetők. Az iskola nem hajlandó újból foglalkozni az esettel – hiszen minden megoldódott, elmúlt már.

Vagy a tanárok csak egy bizonyos pontig hajlandóak elmenni a resztoratív folyamatban: tekintélyüket, mint legfőbb munkaeszközüket féltve nem vállalják felelősségüket az ügyben, különösen nem a gyerekek előtt. Az sem kizárt, hogy a gyermekben nem sikerül bizalmat ébreszteni az átéltek miatt, és miatta hiúsul meg a megoldási kísérlet.

Nem könnyű szülőként „iskolába járni”. Nem kísérhetjük el gyermekünket, nem foghatjuk a kezét, nem védhetjük meg – sem másoktól, sem saját magától. Megpróbáltunk olyan iskolát választani számára, ahol biztonságban tudjuk. De sokszor ez olyan kevésnek tűnik. Hogyan segíthetnénk még neki? Talán pont a resztoratív szemlélet iskolai alkalmazásával. Megtanulhatja a helyes kérdéses technikáját, fejlesztheti érzelmi és szociális készségeit. Megtapasztalhatja a támogató közösségben a negatív érzelmek, gondolatok feloldását, a sérelmek jóvátételét és a kapcsolatok helyreállítását. Használható eszközöket kaphat, melyekkel ő maga konfliktusokat tud megelőzni és megoldani. Így biztonságban lehet.”

Források:

*Negrea Vidia előadása mediátor hallgatók számára PPKE BTK 2011.02.18.
Fellegi Borbála előadása mediátor hallgatók számára PPKE BTK 2011.02.19-03.25.
Fellegi Borbála: Út a megbékéléshez. A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon. Napvilág Kiadó, 2009.*

AGRESSZÍV VAGY ASSZERTÍV?

Sződy Judit pszichológus

A bizalom nyelve

„A gyerekek erőszakosabbak, mint valaha!” „Gorombák egymással, nem tisztelik a felnőtteket sem!” „Bezzeg, amikor én voltam gyerek, nem mertünk volna így beszélni!” Soha nem tudjuk bebizonyítani, régen „jobbak” voltak-e a gyerekek, de tény, hogy az iskolában, sőt már az óvodában is gyakran elszabadulnak az indulatok, és bizony előfordul, hogy mi, felnőttek tehetetlennek érezzük magunkat.

Azt persze jól tudjuk, hogy nem érünk el tartós eredményt, ha mi még hangosabban vagy még indulatosabban igyekszünk rendet teremteni. Az sem vezet jóra, ha visszavonulunk, és kivárjuk, hogy lecsillapodjanak a kedélyek. Mi a módja hát annak, hogy hatékonyan, de agresszió nélkül oldjuk fel a konfliktusokat?

A múlt árnyéka

Hogy régen jobb volt-e, nem tudhatjuk. De ha jobb volt is, abban biztosak lehetünk, hogy ma már nem közelíthetünk poroszos stílusban, büntetéssel, fenytéssel a gyerekekhez. És nem a gyermekjogi egyezmény miatt! Ma már tudjuk, hogy a büntetés csak látszólag nevel. Valójában félelmet vált ki, nem tiszteletet. A megfélemlített gyerek nem azért viselkedik „jól”, mert megértette és elfogadta értékeinket, hanem azért, mert el akarja kerülni az újabb büntetést. Az utóbbi évtizedek kutatásai egyértelműen igazolták, hogy a „fekete pedagógia” módszereinek követői és elszenvedői generációról generációra adták tovább a pszichés problémákat. A szóban és/vagy fizikailag bántalmazott gyerekek bántalmazó szülők, felnőttek lettek. Nagyon nehéz kilépni ebből a mintából, lecserélni a megszokott, egyszerű kommunikációs technikákat, amelyek alapja az alá- és fölérendeltség.

Nehéz a dolga annak a szülőnek vagy pedagógusnak, aki elhatározza, hogy soha nem fogja megismételni az elődök hibáit, ugyanis nagyon könnyű átesni a ló másik oldalára.

Nem ritka, hogy az a szülő, akit gyerekkorában bántalmaztak, az agresszióknak még a látszatát is el akarja kerülni, ezért inkább a „lovak közé dobja a gyeplőt”, azaz átengedi a vezetést a gyerekeinek.

A biztonság hiánya

A gyerek nem érzi magát biztonságban sem az agresszív, sem a szubmisszív (alárendelt) szülő/nevelő mellett. Még nagyobb baj, ha ez a két stílus váltakozva van jelen: időnként nagyon erős a kontroll, máskor a büntudattal küzdő szülő mindent megenged, sőt a gyerek kedvét keresi. Az ilyen környezetből érkező gyerek labilis, ő maga is indulatos vagy éppen behódoló, mert ezt a viselkedést látja maga körül, illetve azt tapasztalja, hogy ez a stratégia válik be leginkább. A „nehéz gyerekek” alapvetően a biztonságérzet, a feltétel nélküli elfogadás, a rájuk fordított figyelem és a bizalom hiányával küzdenek. Ekkora hendikep csak hosszú idő alatt számolható fel, ám a dolog nem reménytelen. Akár egyetlen problémás helyzetben is meglepő tapasztalatokat szerezhetünk, ha sutba dobjuk a szokásos megoldási sémáinkat, és újat keresünk.

Empátia és asszertivitás

A konfliktushelyzetek túlnyomó többségéből az egyik fél vesztesként, a másik győztesként kerül ki, még akkor is, ha lenne olyan megoldás, amely mindkét résztvevőt kielégítené. Ennek oka, hogy többnyire **agresszív** vagy **szubmisszív** módon viselkedünk. Ahhoz, hogy „mindketten győzzünk”, asszertivitásra van szükség. Az „asszertív” szót fordíthatnánk „önérvényesítésnek” is, ha ez a kifejezés nem utalna nyelvünkben rámenősségre, megkérdőjelezve a két szereplő egyenrangúságát, ami az asszertív kommunikáció lényege. **Asszertív az, aki ismeri és tiszteletben tartja a saját igényeit, szükségleteit, de ugyanúgy tiszteletben tartja a másikat is. Empatikus a másikkal, de saját magával is.**

Az asszertivitás valójában az érzelmek, szükségletek kifejezése támadás nélkül. Az a képesség, hogy ítélet nélkül tudjunk figyelni a másakra. Hogy ne arról beszéljünk, mi is a baj a másikkal, hanem arról, hogy mi mit érzünk, és mit szeretnénk. Vagyis ahelyett: „Ne rosszkodj már, soha nem tudsz nyugton maradni?!”, inkább azt mondjuk: „Ha előttem ugrálsz, amikor mással szeretnék beszélgetni, zavarsz bennünket. Légy szíves, gyere mellém, vagy ülj le arra a székre!”

Erőszakmentes kommunikáció

Az asszertivitás tanulható, annak ellenére, hogy a legtöbben nem kaptunk hozzá megfelelő mintát kiskorunkban. Szerencsére több technika is elérhető, hogy elmélyedjünk benne. Magyarországon már jó húsz éve ismertek Thomas Gordon **személyes hatékonyságról** szóló könyvei és az ezeken alapuló, szülőknak és pedagógusoknak szóló tréningek. A másik jól kidolgozott módszer Marshall Rosenberg nevéhez kötődik, eredetileg „erőszakmentes kommunikációként”, majd később a pozitívabb „**együttműködő kommunikációként**” (**EMK**) vált közismertté, de emlegetik „zsiráfnyelvként” is (Rosenberg a zsiráfot választotta az asszertív kommunikáció jelképének, mert a testéhez képest ennek az állatnak a legnagyobb a szíve).

Az együttműködő kommunikáció lényege, hogy mielőtt zsigerből, ösztönösen reagálnék egy helyzetre, felteszek magamnak néhány kérdést. A régi bölcsék úgyis azt javasolták, hogy a reakció előtt számoljunk tízig. Mi a számolás helyett inkább kérdezzünk! Legyünk objektívek! **A négy kérdés mindig ugyanaz: Mi történik most? Mit érzek most? Mire lenne szükségem ahhoz, hogy jobban érezzem magam? Mit kellene ezért tenni?**

Zétény és a csiga nyoma

Nézzük meg, hogy beszéli meg egy vérbeli EMK-s óvónő az aktuális problémát a lemaradozó Zéténnyel! „Amikor lemaradsz a csoporttól, megijedek, mert nem tudom, hogy hol vagy. Nekem fontos, hogy biztonságban tudjam a rám bízott gyerekeket. Arra kérlek, maradj a csoportunkkal, és szólj, ha valami érdekel, akkor, ha lehet, együtt megnézzük.”

Az óvónő ezzel nemcsak a tényeket közli, hanem a következőket is: Nem ítélek. (Nem mondom, hogy rendbontó vagy, engedetlen vagy, rossz vagy, megszöktél, becsaptál, stb.) Nem akarlak kontrollálni és megváltoztatni. Azt szeretném, hogy te változtass a viselkedéseden, azért, mert megérted, hogy mit érzek. Olyan megoldást keresek, ami érthető számodra, és képes vagy megvalósítani.

Az adott kommunikációs helyzetben természetesen csak azt tudom biztosan, hogy én hogyan értem azt, amit mondok. Fontos megtudnom, vajon az üzenetem célba ért-e: „Elmondanád, hogy mit értettél ebből?” Könnyen lehet, hogy Zétény nem azt értette, amit mondtam, hanem amit megszokott ezekben a szituációkban: „Azt mondtad, hogy megint rossz vagyok!” Ekkor érdemes elismételni: „Azt mondtam, hogy amikor lemaradsz, megijedek. Szeretném, ha biztonságban lennének a rám bízott gyerekek.” Ha ezt érti, megismételjük a kérést. Utána biztosítjuk róla, hogy mi is szeretnénk megtudni, ő mit érez. „Valami érdekeset láttál, amikor lemaradtál?” Zétény lelkesen mesélni kezd arról, hogy a nagy kertjében nyomozást szokott játszani úgy, hogy követi a csigák csillogó nyomát. Most is látott egy csiganyomot, azért maradt le.

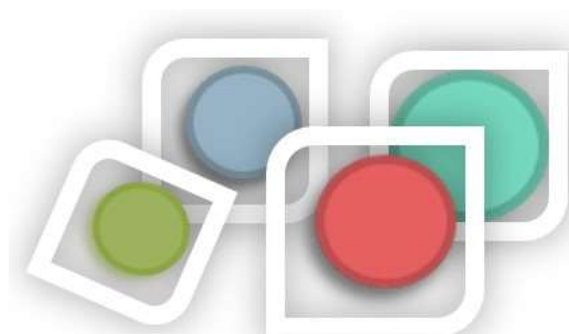
Így végül az óvónő és az óvoda is „nyer”, és Zétény megkapja mindazt, amire szüksége van: biztonságban érzi magát, érzi, hogy feltétel nélkül elfogadják, figyelnek rá, és bíznak benne.

Hogyan segítsünk a gyerekeknek az iskolában?

- Közelítsünk hozzá előítélet nélkül!
- Tartsuk tiszteletben a határait!
- Tartózkodjunk a kioktatástól, lekicsinyléstől, győzködéstől!
- Teljes figyelemmel forduljunk felé, ha vele beszélünk!
- Tudjuk meg, megértette-e, amit mondtunk!
- **Figyeljük meg a saját érzéseinket és szükségleteinket, és ezt mondjuk ki!**
- Mindig jól körvonalazható, általa megvalósítható legyen, amit kérünk tőle!
- Törekedjünk együttműködő kommunikációra a szülőkkel és a munkatársakkal is!

Hogyan segítsünk a szülőknek?

- Osszuk meg a fenti tanácsokat velük is!
- Meséljünk nekik azokról a jó tapasztalatokról, élményekről, amelyeket a gyerekeknek köszönhetünk!
- Ne panaszkodjunk, ne szidjuk a gyereket, ha probléma adódik, hanem objektíven meséljük el, mi történt, és igyekezzünk közös megoldást keresni!
- Ajánljunk együttműködő kommunikációval foglalkozó könyveket, tanfolyamokat!



ENERGIA

**PONT 100%
GYEREK**

SZÉKESFEHÉRVÁRI MUNKÁCSY MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA

KÖRNYEZETVÉDELMI - MŰVÉSZETI - DIGITÁLIS - KOMPETENCIA ALAPÚ

8000. Székesfehérvár, Munkácsy Mihály utca 10. www.munkacsysuli.hu Tel: 22-502-250 igazgato.munkacsy@gmail.hu

TANULÓKÖVETŐ NAPLÓ

.....
tanév

.....
tanuló

.....
osztályfőnök

.....
igazgató

Esetleírás

Keltezés:.....

Esemény:

Intézkedés (pedagógus/ok):

.....

tanító/ szaktanár

.....

osztályfőnök

.....

igazgató

Szülők tájékoztatása (időpontja, formája):

A tájékoztatás témája	módja (E-kréta kötelező)	időpontja	megjegyzés
	E-kréta		
	e-mail		
	telefon		
	szóbeli		

Munkaközösségi (tantestületi) esetmegbeszélés, tájékoztatás:

Időpont:	
Helyszín:	
Értekezleti jegyzőkönyve került:	IGEN NEM

Személyes konzultáció a családdal.

Résztevők	
Téma	
Időpont	
Helyszín	

Feljegyzés:

--

.....

.....

.....

.....

Szülők

pedagógusok

Mediációs munkalap.

Résztevők	
Téma	
Időpont	
Helyszín	

Feljegyzés:

Külső szakmai segítség	dátum	iktatószám
Szakértői bizottság bevonása		
Nevelési tanácsadó bevonása		
Gyermekjóléti szolgálat bevonása		
Szociális munkás bevonása		
Iskolapszichológus bevonása		

Közérthetően Interjú az internetes zaklatásról

Szerző: Sallai Éva

Internetes zaklatás

Meg kell értenünk a gyerekek világát, hogy segíthessünk nekik

Az internet használata, a számítógépek, az okostelefonok és a videojátékok gyors elterjedésével világszerte – így hazánkban is – mind gyakoribb a fiatalok körében az online zaklatás (cyberbullying), amely súlyos traumát okozva akár az öngyilkosságba hajszolhatja elszenvetőjét.

A problémával már hosszú ideje foglalkozó két szakember: **dr. Aczél Petra**, a Budapesti Corvinus Egyetem Társadalomtudományi Kara Magatartástudományi és Kommunikációelméleti Intézet igazgatója és **dr. Ááry-Tamás Lajos**, az oktatási jogok biztosa arra a kérdésre keresett választ, hogy miről ismerhető fel az internetes zaklatás, és mit tehetnek ellene a szülők, a tanárok és maguk az érintettek.

– Mit nevezünk internetes zaklatásnak? Melyek a leggyakoribb formái?



Ááry-Tamás Lajos: – Az „internetes zaklatás” magyar kifejezés. Az angol elnevezés, a „cyberbullying” azaz a „cyber” térben történő zaklatás a definíció szerint mindig gyermek és gyermek közötti zaklatás, tehát amikor a gyerekek egymást gúnyolják, csúfolják, zaklatják az interneten. Ennek számos formája fordulhat elő. Történhet úgy, hogy e-mailen küldözgetnek üzeneteket, amelyekben fenyegetnek vagy kiközösítenek valakit. Ma már a mobiltelefon olyan eszköz, ami helyettesíti a számítógépet, így telefonon keresztül is küldhetnek szöveges üzenetet, fényképet a másikat megalázó helyzetekről. Vannak blogok, internetes naplók, amelyekben mindenfélét írhatnak a gyerekek egymásról, itt is gyakori, hogy valakit kipécéznék.

Előfordul, hogy az interneten létrehoznak különböző szavazásokat; mondjuk, szavazni lehet arra, ki a legromdább az osztályban. Ezeket a zaklatási formákat gyakorlatilag nem tudják befolyásolni azok, akik az áldozatai. Gyakran előfordul a közösségi portálokon, hogy valaki létrehoz a másik gyerek fényképével, neve egy-egy betűjének a megváltoztatásával nagyon hasonló profilt, mint az eredeti, és ennek a gyereknek a nevében kezd el rasszista vagy szexuális töltetű üzeneteket

küldözgetni a barátainak. Ekkor az áldozat egyáltalán nem, vagy csak nagyon nehezen tudja bebizonyítani, hogy az ő nevében valaki más az üzenetek küldője.

Szoktak pornográf felvételeket vagy vulgáris kifejezéseket is küldözgetni, lehetetlen helyzetbe hozva ezzel az áldozatot.

Gyakran valakinek az e-mail fiókját szerzik meg, és az ő nevében küldözgetnek hihetetlen tartalmú e-maileket. Van egy olyan jelenség is, amikor az elkövető áldozatként tünteti fel saját magát, tehát úgy ír a többieknek, hogy képzeljétek, mit tett velem ez a szemét, szóljatok az érdekemben valamit, és ekkor a barátok szidalmaikkal árasztják el azt az „elkövetőt”, aki valójában áldozattá válik. Tehát igen rafinált módjai vannak annak, ahogyan a gyerekek egymást képesek zaklatni, kiközösíteni, kikapcsolni a közösségből. Ez tud talán a leginkább fájni, mert a gyerekek szeretnek mindig „online” üzemmódban, aktívan benne lenni a közösségben, és ha onnét kirekesztik őket, akkor – a tengerentúli vagy a nyugat-európai példák is azt mutatják – igen szélsőséges helyzetekbe kerülhetnek. Hetente kapunk hírt öngyilkos tinédzserekről, akik tettük indokaként azt jelölik meg, hogy őket gyakorlatilag halálba zaklatták.

„Van egy olyan jelenség is, amikor az elkövető áldozatként tünteti fel saját magát, tehát úgy ír a többieknek, hogy képzeljétek, mit tett velem ez a szemét, szóljatok az érdekemben valamit, és ekkor a barátok szidalmaikkal árasztják el azt az „elkövetőt”, aki valójában áldozattá válik.”

– Közösségekben vagy az iskolában a gyerekek korábban is csúfolták néha egymást. Mennyiben más az internetes zaklatás?



Aczél Petra: – A gyermekközösségekben nem új jelenség az iskolai csúfolódás, amelynek során egyik gyerek a másikat hosszan és kitartóan, visszatérő módon, szavakkal bántja, gúnyolja, piszkálja. A nagy különbség az internetes vagy újmédiás zaklatás és a hagyományos, iskolai zaklatás között az, hogy az újmédiában, a világhálón nincs egyetlen perc szünet sem. Nincsenek fizikai vagy földrajzi határok. Ha egy iskolában vagy közösségben valaki valakit folyamatosan csúfol, akkor abból az iskolából, abból a közösségből el lehet jönni, akár el lehet egy másik városba költözni, és ott tiszta lappal lehet kezdeni. Az újmédiában nincsen „tiszt lap”. A háló teljesen körbevonja ezt a generációt, egyrészt állandó, szünetmentes jelenlétre hívja, másrészt folyamatosan kommunikál vele, akár – mint a zaklatás során is – rettenetes, bántó üzenetekkel.

A másik fontos momentum, hogy az internetes zaklatásnak vagy kiberzaklatásnak mindig van egy olyan mozzanata, ami a valóságos életből indul. Természetesen az is lehet, hogy valakit kipécéznek találomra. Gondolom, az én generációm még emlékszik a vonalas telefonos zaklatóra, aki kiszúrta egy telefonszámot, hónapokig hívogatta váratlan pillanatokban, és bizony nem válogatta meg a szavait, ha valaki felvette a kagylót. De az internetes zaklatáskor általában van egy valóságos kiinduló mozzanat, például a fiatalok összevesznek egy szerelmi kérdésben, esetleg valaki nem adja oda a házi feladatát a másiknak, és ennek nyomán indulnak el a különböző típusú zaklató folyamatok: a szidalmazás, a lejáratás, az önazonosság ellopása.

– Legutóbb egy 14 éves fiúról olvashattuk a hírekben, hogy azért lett öngyilkos, mert a vörös haja miatt folyamatosan csúfolták. Kommunikációs szempontból miért ennyire fájó az érintetteknek az internetes zaklatás?

Aczél Petra: – A zaklatás folyamatosságának tekintetében az okostelefon új dimenziót nyitott meg. Erre ugyanis – az internetre, közösségi oldalakra, e-mail címre való kapcsoltsága miatt – folyamatosan mérhetetlen mennyiségű jelzés érkezik olyan szöveggel, amelyet itt most nem idéznék. Gondoljunk bele abba, hogy ilyenekből naponta akár több százszal találkozunk a címzett, folyamatosan olyasmiket olvasva magáról, hogy te micsoda utolsó, milyen semmirekellő vagy! Ez rendkívül fenyegető és nem egykönnyen dolgozható fel egy fiatal számára. Nehéz pszichológiai értelemben szembesülni azzal, hogy ilyesmi ok nélkül megtörténik, ráadásul legtöbbször az osztálytársak, a barátok, az érintett számára fontos közösség részéről.

Gyakran tesznek fel osztálytársak olyan képeket, fotókat az internetre, amelyek lejáratnak valakit, pl. olyan videókat, ami azt mutatja, ahogy valakit a társai megvernek, megrugdosnak. Eddig is előfordult, hogy fiatalok egymást megverték, körbeállva, drukkolva végignézték, majd híresztelték az eseményt, de a feltöltött videó esetében nemcsak egy szűk kör, a valóságos társas környezet tagjai nézik meg, mi történt, hanem akár több millió ember. Ráadásul, ha akarja, éjjel-nappal. Eközben a felvételtől nagy mennyiségű másolat is születhet a neten, eltüntethetetlené válik. Tehát ezek kiirthatatlanok a digitális rendszerből, nem szüntethetők meg, mert az internet nem felejt. Ott úszik a megaláztatás, bántás filmje a globális adatlevesben, és később bármikor, bárhol előkerülhet. Ez az elkerülhetetlenség is vezet a kilátástalanság érzéséhez, az öngyilkosságokhoz.

Én a múltkor a neten találkoztam egy olyan képpel, amelyen gyerekek ábrázolták, miként látják a cyberbullying-ot, a kiberzaklatást. Felvágott ereket mutattak, ahogyan abból szavak csöpögnek ki vér helyett: azok a sértő szavak, amelyek maradandó sebeket okoznak önértékükön és a társas világ iránti bizalmukon.

„Először a szülőket kellene rávenni arra, hogy higgyenek a gyerekeknek, bízzanak a gyerekekben, és főleg legyen idejük meghallgatni őket, hogy a gyerekek merjenek szólni, kérdezni, és ne féljenek attól, hogy bármilyen retorziója lesz. Még nehezebb kérdés viszont, hogy a gyerekeket hogyan lehet rávenni arra, hogy bízzanak a szüleikben vagy a tanáraikban.”

– Kihez fordulhatnak segítségért a diákok, a kamaszok? Mit javasolna a zaklatás elszenvetőinek az oktatási jogok biztosa?

Aáry-Tamás Lajos: – Nagyon nehéz megmondani, hogy kihez forduljanak. Vannak anonim lelkisegély-szolgáltatást nyújtó állami és civil szervezetek, amelyeknél telefonon vagy az interneten lehet jelentkezni, és országosan elérhetőek. A tinédzserekkel beszélve én azt látom a legnagyobb problémának, hogy nem mernek még a szüleikhez sem fordulni. Van ugyanis ennek egy kockázata. Az áldozat gyakran attól tart, úgy fognak rá tekinteni, mint aki maga is hozzájárult az áldozattá váláshoz, ezért fél elmondani bárkinek, hogy mi történik vele. A másik ok, amiért hallgat, hogy mi szülők – ha erős impulzus ér a gyerekeinkkel kapcsolatban – hajlamosak vagyunk úgy reagálni, esetleg büntetni, hogy eltávolítjuk őket a számítógéptől. Pedig éppen ez az, amit ők nem akarnak, amitől félnek. Tehát az áldozat attól is retteg, hogy nem elég, hogy a társai kiközösítik, vegzálják, a szülei még ki is zárják a netről. Úgy érzi, ettől végképp egyedül marad. Ezért gondolják a gyerekek, hogy inkább nem szólnak a szüleiknek, és ők maguk megpróbálnak valamit kezdeni ezzel. Láthatjuk a hírekből, hogy néha nem sikerül fölvenniük a versenyt ezzel a szörnyű helyzettel, belepusztulnak.

Ma nehéz bármit mondani a gyerekeknek. Azt gondolom, először a szülőket kellene rávenni arra, hogy higgyenek a gyerekeknek, bízzanak a gyerekekben, és főleg legyen idejük

meghallgatni őket, hogy a gyerekek merjenek szólni, kérdezni, és ne féljenek attól, hogy bármilyen retorziója lesz.

Higgyék el a szülők, amit a gyerekek mond, hogy történt vele valami olyasmi, ami bántja, ne menjenek el emellett szó nélkül. Még nehezebb kérdés viszont, hogy a gyerekeket hogyan lehet rávenni arra, hogy bízzanak a szüleikben vagy a tanáraikban.

Mi felnőttek, alig tudunk valamit a médiának erről a világáról. Halvány fogalmunk sincs arról, hogyan működik, a gyerekeink ebben hogyan élnek. Ők ebben lubickolnak, maguk állítják föl az erkölcsi szabályokat, nem tudunk nekik segíteni. Ez egy rettenetes élménye az én generációnak, mert a történelemben kevés ilyen helyzet volt, amikor a gyerekek többet tudtak, mint a felnőttek. Most az újmédia esetében ez a helyzet, és bizony nagyon sok szülő megriad attól, mit is mondjon, hogyan segítsen a gyermekén, aki szintén riadt.

– Talán mégis segíthetne a szülő, a felnőtt, ha technikailag nem is, de legalább az emberismeretével, a tapasztalatával.

Aczél Petra: – Néhány kutató azt mondja, hogy az emberiség történetében először jött létre egy olyan kultúra, amelyben a tudás birtokosai nem a középkorúak vagy az idősebbek, hanem a fiatalok. Vagyis most az a kérdés a mi generációnk számára, hogy tudunk-e úgy civilizálni, mint annakidején a bevándorlók a bennszülötteket? Képesek vagyunk-e arra, hogy a saját kultúránkat egy kicsit mégis átörökössük, és a régebbivel újracivilizáljuk a fiatal nemzedéket? De – egyetértve Ááry-Tamás Lajossal –, az a jellemző, hogy nincs szülői tudatosság sem. Gondoljunk arra, hogy a szülő is milyen meggondolatlanul küld el egy-egy sms-t vagy e-mailt, nem figyelve arra, hogy azt a címzett is továbbküldheti, ha tehát ír benne valami butaságot, személyességet vagy meggondolatlanságot, az millió helyre eljuthat.

A másik nehézség, hogy a „kiberbullit”, a zaklatót, szinte lehetetlen megállítani. Beáll tehát a zaklatás helyzete: megállapítható, hogy valóban folyamatosan piszkálnak, zaklatnak egy gyereket, egészen alantas módon üldözik sértésekkel, szidalmakkal, akár még az online játékokban is bántják. Ezt a tartóssá váló, fokozódó nyomást kellene megállítani, megszüntetni. Nem könnyű, hiszen az új médiatér jellemzően anonim, amelyben virtuális lények vagyunk. Ebben kellene azonosítani, hogy ki az, aki tényleg nyomja azt a gombot, ki az, aki tényleg ott ül egy képernyő előtt, és kiszúrta minket vagy a gyerekünket. Aztán pedig, ha bármely cím nyomára jutunk, onnan egyszerre megszűnnek a szitkok, de másnap egy új címről, profilról már újra megjelenik a több száz jelzés, poszt. Olyan térben vagyunk tehát, ahol a megoldások sem könnyűek, mert nem lehet jól és könnyen azonosítani, felismerni azt, aki zaklat.

„Az új médiakommunikáció nyelvezetében nem olyan egyszerű megállapítani a stílusjegyeket, és meghatározni, melyik a vulgáris, a familiáris, a kiművelt nyelvhasználat. Itt már nem könnyű eldönteni, hogy a vulgaritás mikor bántás és mikor nem az.”

– Melyek lehetnek azok a kommunikációs jelek, amelyekre érdemes figyelni akár a diáknak, akit zaklatni kezdenek, akár a diák szüleinek vagy a tanárainak?

Aczél Petra: – Van néhány jele, kritériuma a zaklatásnak, ilyen az például, hogy folyamatosan és ismétlődően, érzelmileg abuzív, bántó jelleggel áll elő. De azért ez sem állapítható meg mindig egyszerűen. Mondok egy példát. Tegyük fel, hogy a kamasz fiam megmutatja, hogyan kommunikál a közösségi oldalon a barátaival, és engem megdöbbszent az a tónus, amit ezekben a posztokban a fiúk használnak. Mire ő elneveti magát, és azt mondja, ugyan Mama, nincs semmi baj, nagyon jóban vagyunk a haverokkal!

Máskor meg azt látom, hogy igencsak elkeseredett, és bár én nem veszek észre semmit a digitális felületen, ami feltűnően sértő, a haveri tónustól eltérő lenne, ő mégis arról panaszkodik – ha egyáltalán elmondja –, hogy megbántották.

Tehát az új médiakommunikáció nyelvezetében nem olyan egyszerű megállapítani a stílusjegyeket, és meghatározni, melyik a vulgáris, a familiáris, a kiművelt nyelvhasználat. Itt már nem könnyű eldönteni, hogy a vulgaritás mikor bántás és mikor nem az.

A másik nehézség, hogy csak az, akit zaklatnak, tudja pontosan, mi a kiindulópontja az őt ért bántásoknak, hogy milyen tekintetben zaklatás, ami vele történik. Tehát a szülőnek, vagy a segíteni akaró felnőttnek, tanárnak általában hiányzik egy – vagy több – lényeges információs láncszem. Azt szokták tanácsolni a gyerekeknek, ha úgy érzik, hogy zaklatják őket – és ez az, amit kívülről nehéz kommunikációs szempontból megítélni –, akkor kövessék a hármas szabályt, ami így hangzik: ismerd fel, mi történik, blokkold a csatornát, és fordulj egy felnőtthez (vagy egy idősebb társadhoz), mondd el, mit élsz át! Mondd el, hogy miben van részed, és mutasd meg azokat az üzeneteket, amiket kapsz! És, ami a legfontosabb, ne okold magad, és ne kicsinyítsd a problémát. Előfordul, hogy a szülők hajlamosak legyinteni: „á, ez csupán egy-két sms”. De aztán jöhet húsz, ötven, 100 vagy akár 700. Tudunk olyan történetet, hogy mire hazaér a kislány az iskolából, már várja 700 e-mail, ami mind arról szól, hogy ő milyen utolsó utcalány. Tehát a menynységekre a szülők nem mindig érzékenyek, pedig akár egyetlen sms is tud zaklató lenni, és annak a jelét mutatja, hogy megkezdődött a káros folyamat.

A Biztonságosinternet Hotline 2011 májusa óta fogad bejelentéseket az interneten található káros és illegális tartalmakkal kapcsolatban. A Biztonságosinternet Hotline-t a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. üzemelteti a magyarországi Safer Internet program keretén belül.

Biztonságosinternet Hotline:

www.biztonsagosinternet.hu

További információ: www.saferinternet.hu

– Segíthet-e a tanár, ha online zaklatást vagy zavart viselkedést tapasztal az osztályában?

Aáry-Tamás Lajos: – Természetesen a gyerekekkel kapcsolatos ügyekben a szülők azt várják, hogy a tanárok legyenek a segítségükre. Az igazi gond az, hogy a kiberzaklatás nem iskolai probléma. Igaz, hogy előfordul az iskolában, és akár iskolai vagy osztályon belüli ellentét is lehet a valóságos alapja – tehát diákok közötti jelenségről beszélünk –, de folyamatosan tart, délután, este, éjszaka, tehát a nap 24 órájában, bárhol, bármikor. Ezért tehát nem iskolai probléma. Ha a tanár mégis „behúzza” az iskolába, és elkezd felderíteni, vagy kiderül, mert néha azért ki is derül, és elkezd „kezelní”, akkor egy jogi gátba ütközik, hogy kezelhet-e egy iskolán kívüli problémát vagy nem. És gyakran visszaverik a tanár kezdeményezését, mondván, ehhez semmi köze. Tehát a tanárnak megvannak a korlátai ebben a kérdésben, azon túlmenően, hogy valószínűleg ő is nagyon kevés információval rendelkezik.

Aczél Petra: – Érdekes és elgondolkodtató a nemzetközi szakemberek megfigyelése, hogy bár a kiberzaklatás nem az iskolában történik, mégis csökken a mértéke a nyári szünetekben. Tehát nyilván az iskolai élethez, de nem az iskola teréhez-világához kapcsolódik.

És ez valóban a tanár nehézsége is, mert nem tud hol, nem tud hogyan bekapcsolódni, segíteni a tanítványainak.

Hallottam olyan esetekről, amikor a tanár, a legjobb indulattal, az iskolában a közösség előtt, tehát nyilvánosan hozott felszínre egy esetet, meggondolatlanul fokozva az érintett tanítvány megalázottságát. Így már az egész iskola – az újmédiát nem használó közeg is – tudta, hogy a zaklatás áldozatával mi történt.

És van itt szerintem még egy érdekes körülmény. Az online zaklatónál nagyon sokszor előfordul, hogy egyébként nagyon csendes, jó tanuló, vagyis nem feltétlenül problémás gyerek. Így aztán, amikor mondjuk az iskolában hall a tanárától a kiberzaklatásról, azt mondja: ez rám nem vonatkozik. Ugyan csúnyaságokat néha írok ennek-annak, de én egyébként nagyon rendes gyerek vagyok. Előfordulhat az is, hogy valakit, aki nagyon szeretne a vagány lányok vagy a vagány fiúk csapatához tartozni, zsarolással vagy csak a hecc kedvéért rávesznek, hogy e-mailben több osztálytársáról írjon bántó véleményt, kritizálja őket. Majd azok, akik erre rábírták, szétküldik a világhálón a szöveget, tehát ő anélkül, hogy igazán rosszat akart volna, rosszat tesz, csak azért, hogy valakikhez tartozhasson. Végül őt feketítik be a többiek előtt, tulajdonképpen belőle is áldozat lesz.

Vannak olyanok, akik szerint éppen akkor követünk el hibát, amikor nagyon erősen próbáljuk kategorizálni, kikből lehet kiberzaklató és kiből lehet kiberáldozat. Helyes lányokból, sikeres gyerekekből is lehet áldozat, mint ahogy nagyon jó tanulók osztott önazonossággal üldözhetnek valakit vagy akár többeket is a szidalmazással.

„Tervezünk egy magyarországi cyberbullying-vizsgálatot. Ebbe bevonunk majd gyerekeket, akik segítenek nekünk megérteni ezt az egész kérdéskört, mert nagy valószínűséggel akkor tudjuk majd, hogy mit tehetünk ellene, ha alaposan megismertük. – Erre a jelenségre végképp igaz, hogy a gyerekek nélkül nem fog menni.”

– Az online zaklatás az oktatási szakemberek figyelmének is a középpontjába került. A konferenciák szervezésén, előadások tartásán túl ők mit tehetnek a kollektív felelősség erősítése, a médiatudatosság javítása érdekében?

Aáry-Tamás Lajos: – Egyetlenegy dolgot tudunk tenni. Lesz egy nagy központi program, ami igazából az iskolai agresszió visszaszorításáról szól, de úgy döntöttünk, hogy átcsoportosítunk a forrásokból egy magyarországi cyberbullying-vizsgálatra. Szeretnénk megismerni ezt a jelenséget, sokkal többet tudni róla, mint amennyit ma tudunk. Ebbe bevonunk majd gyerekeket, akik segítenek nekünk megérteni ezt az egész kérdéskört, mert nagy valószínűséggel akkor tudjuk majd, hogy mit tehetünk ellene, ha alaposan megismertük. Sokkal többet kellene tudnunk arról, mi is zajlik ebben a térben. Én azt gondolom, egy ilyen átfogó vizsgálat után, ami nemsokára elindul, sokkal okosabbak leszünk, képesek leszünk a vitáinkat lefolytatni, a gyerekekkel közösen keresni és megtalálni a megoldást. Erre a jelenségre végképp igaz, hogy a gyerekek nélkül nem fog menni. Ha mi a korábbi szabályaink vagy elképzeléseink szerint járunk el, akkor a gyerekek be fognak zárkózni előlünk, mert tartanak majd attól, hogy szétcsapjuk ezt a területet. Óriási jelentősége lenne egy ilyen vizsgálatnak!

Európában több ország is foglalkozik ezzel a problémával, ezért az a tervünk, hogy az európai barátainkkal közösen folytatunk hasonló módszertannal vizsgálatot. Tudjuk, hogy a német, az angol vagy a francia gyerekek hasonló cselekményei semmiben sem különböznek a magyarokétól, kizárólag csak a nyelvében vagy néhány elkövetési formában. Az amerikaiak elől járnak, ők már jobban látják ezt a kérdéskört, de itt a távolságok egész egyszerűen

lecsökkennek. Amit az amerikai gyerekek az újmédiában kipróbálnak, azt a magyar gyerekek pár hét múlva ugyanúgy meg tudják tenni.

Aczél Petra: – A nemzetközi összefogás szerintem azért is különösen fontos, mert a cyberbullying-jelenség lényegi jellemzője a globalitás. Vagyis éppen azért nehéz ellene fellépni, azért nem lehet leállítani, mert az egész világon mindenütt megjelenik, felbukkanhat. Senki, aki a „hálózat része”, nem tud elmenekülni előle. Megjegyzem, ugyanaz a digitális újmédia, amely megengedi, hogy zaklassanak egy gyereket, azt is lehetővé teszi, hogy fel is világosítsuk erről. Ez az az eset tehát, amikor a veszélyt hordozó technológiát használhatjuk jóra is: arra, hogy eljussunk a gyerekekhez, fiatalokhoz, felhívjuk a figyelmüket a veszélyekre, és tudatosítsuk bennük a védekezés lehetőségeit.

HÁRMAS SZABÁLY

Tanács gyerekeknek, ha internetes zaklatás éri őket

- | | |
|--|--|
| Állj le! Ne reagálj azonnal. | 1. STOP! Don't do anything. |
| Blokkold a csatornát! A lehető összes módon korlátozd és szakítsd meg a kapcsolat lehetőségét a zaklatóval. | 2. BLOCK! Block the cyberbully or limit all communications to those on your buddy list. |
| Mondd el, mi történik veled! Szüleidnek, egy megbízható felnőttnek, tanárodnak vagy barátodnak. | 3. Tell! Tell a trusted adult, you don't have to face this alone. |

„Ne válaszolj! Ne vágj vissza!

És mentsd a bizonyítékot!”-

-Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány e-mail: info@kek-vonal.hu

-NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. e-mail: bejelentes@biztonsagosinternet.hu

-Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat www.gyermekmento.hu, e-mail: ngysz@gyermekmento.hu