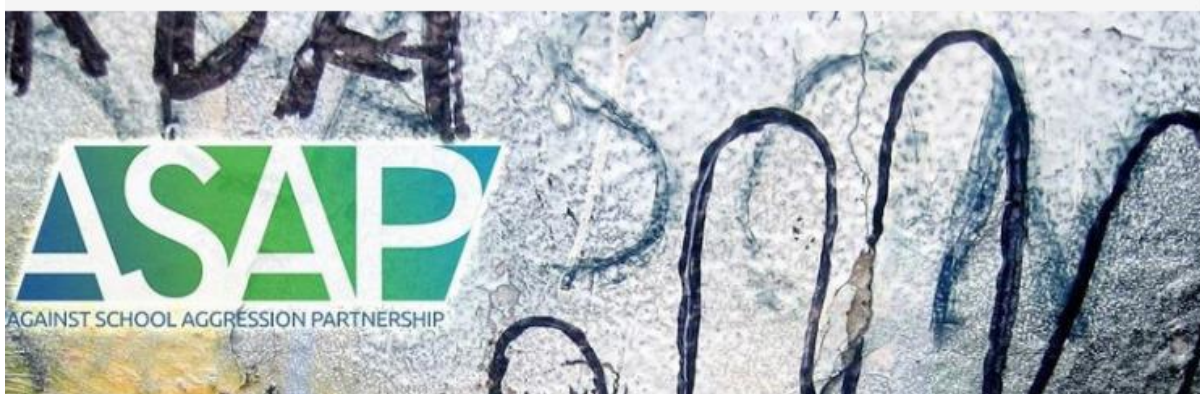


A PROJEKTET AZ EURÓPAI UNIÓ ERASMUS +PROGRAMJA FINANSZÍROZTA



# PARTNERSÉG AZ ISKOLAI AGRESSZIÓ ELLEN

## A GYAKORLATI MEGVALÓSÍTÁS KÉZIKÖNYVE - ESETTANULMÁNYOK



*Az Európai Bizottságnak a kiadvány elkészítéséhez nyújtott támogatása nem jelenti a szerzők véleményét tükröző tartalmát, és a Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglalt információk bármilyen felhasználásáért*

## Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS .....	2
Jelmagyarázat .....	4
ELSŐ FEJEZET - ELŐKÉSZÍTÉS .....	7
MÁSODIK FEJEZET - A FEJLESZTŐI CSAPAT/MUNKACSOPORT FELÁLLÍTÁSA .....	12
3. FEJEZET – HELYZETÉRTÉKELÉS .....	17
4. FEJEZET – AZ AKCIÓTERV KIDOLGOZÁSA .....	23
5. FEJEZET - AZ AKCIÓTERV ISKOLAI MEGVALÓSÍTÁSA .....	25
6. FEJEZET - FOLYAMATKÖVETÉS ÉS ÉRTÉKELÉS .....	37

## BEVEZETÉS

A konfliktusok az emberi interakciók velejárói. Ezért az, ahogyan kezeljük ezeket a konfliktusokat, kulcsfontosságú. Az iskolai közegben megjelenő agresszióról az utóbbi években sokat beszélünk, mivel világszerte számos iskolában jelentenek komoly problémát. **A konfliktusok, az agresszió és a zaklatás-bántalmazás az oktatás minden szintjén jelen vannak - az általános iskolától a felsőoktatásig - és szerteágazó problémát képviselnek.** Az iskolai agresszió és a zaklatás-bántalmazás igen káros hatással van a fiatalok fizikai, mentális és társadalmi jól-létére, szerepet játszik a korai iskolaelhagyásban, sőt, akár a bűnelkövetővé válásban is. Az agresszió és a zaklatás-bántalmazás az iskoláskorú fiatalok nagy százalékának mindennapjait végigkíséri, ami tartós hatással van a fejlődésükre és az iskolai teljesítményükre.

**A nehéz társas helyzetek tanulási lehetőségek lehetnek. Ha büntető-fegyelmező megközelítés helyett együttműködő-helyreállító szemléletben járunk el, az megerősíti a kapcsolatokat a közösségen belül és megakadályozza, hogy a konfliktusok agresszióba torkolljanak. Tanulni biztonságos és pozitív közegben lehet. A társas-érzelmi készségek fejlesztése és az agresszió kezelése, illetve megelőzése nélkülözhetetlen az iskolákban.**

Az ASAP – Partnerség az Iskolai Agresszió Ellen projekt a Partners Hungary Alapítvány szakmai csapatának koncepciója alapján valósul meg, 2015 októbere és 2018 augusztusa között a SOS Malta, a Partners Bulgaria Alapítvány és a Szolnoki Szolgáltatási Szakképzési Centrum együttműködésében. A projektet az Európai Unió Erasmus+ Programja finanszírozza.

**Az ASAP célja biztonságos, odafigyelő, felelős iskolai környezet megteremtése annak érdekében, hogy csökkenjen az iskolai agresszió és a zaklatás-bántalmazás, valamint célja a diákközösségekkel foglalkozó intézmények közti kooperáció létrehozása és megerősítése. Már létező és kipróbált módszerek összehangolásával kifejlesztettünk egy olyan modellprogramot, amely az iskola egészére kiterjed. A program elérhető és könnyen alkalmazható eszközöket kínál az iskolai erőszak és bántalmazás csökkentésére, amit a résztvevő három ország, Magyarország, Bulgária és Málta 9 középiskolájában teszteltünk.**

A program javarészt iskolai környezetre szabott alternatív konfliktuskezelést, megvalósítási eljárásokat és resztoratív módszereket kínál.

Ezek a módszerek egyrészt megakadályozzák a konfliktusok eszkalálódását, minimalizálják az agresszió, bántalmazás és egyéb hasonló viselkedések előfordulását, melyek potenciális rizikófaktorai a bűnelkövetővé válásnak, másrészt segédeszközök tanárok és diákok számára, ha ilyen esetekkel kell megküzdeniük. **Hosszú távon az együttműködésre építő megközelítés azért is sikeresebb, mert minden érintett részt vesz a folyamatban.** Csak úgy tudjuk jobbat tenni az iskolai környezetet, ha megosztjuk a felelősséget, közösen tervezzük és következetesen valósítjuk meg a teendőket.

## HOGYAN OLVASSUK A KÉZIKÖNYVET?

**Annak érdekében, hogy megismerjék a koncepciónk vázát és a folyamatorientált, holisztikus megközelítést, azt ajánljuk, hogy először feltétlenül olvassák el a Modellprogramot (külön kiadvány).**

Ez a kézikönyv gyakorlati beszámoló arról, hogyan valósult meg a program 9 különböző iskolai környezetben. Nem készen kapott recept, de útmutatásul szolgál az elemek lehetséges használatához. Az egyes elemek külön-külön is alkalmazhatóak, de legjobban a folyamat részeként működnek. A kézikönyv azok számára készült, akik szeretnének hasonló programot megvalósítani az iskolájukban: igazgatók, tanárok és más, oktatásban résztvevő szakemberek részére.

Mivel a kézikönyv olyan esettanulmányok gyűjteménye, amelyek arról szólnak, hogyan valósult meg a program a 9 középiskolában, világosan tagolt részekkel és a beavatkozás területeit jelző ikonokkal igyekszünk segíteni az olvasást.

## Jelmagyarázat

### Információ a különböző olvasóközönségnek



Hasznos információ  
igazgatóknak



Hasznos információ  
pedagógusoknak



Hasznos információ  
oktatásban résztvevő egyéb szakemberek  
(iskolapszichológus, gyermekvédelmi szakember, stb.)  
részére



Hasznos tudnivaló  
szülők részére

### A beavatkozás területeit jelző ikonok



Érzékenyítés



Társas és érzelmi tanulás



Egyéni esetkezelés



Szervezetfejlesztés



Folyamatkövetés, értékelés

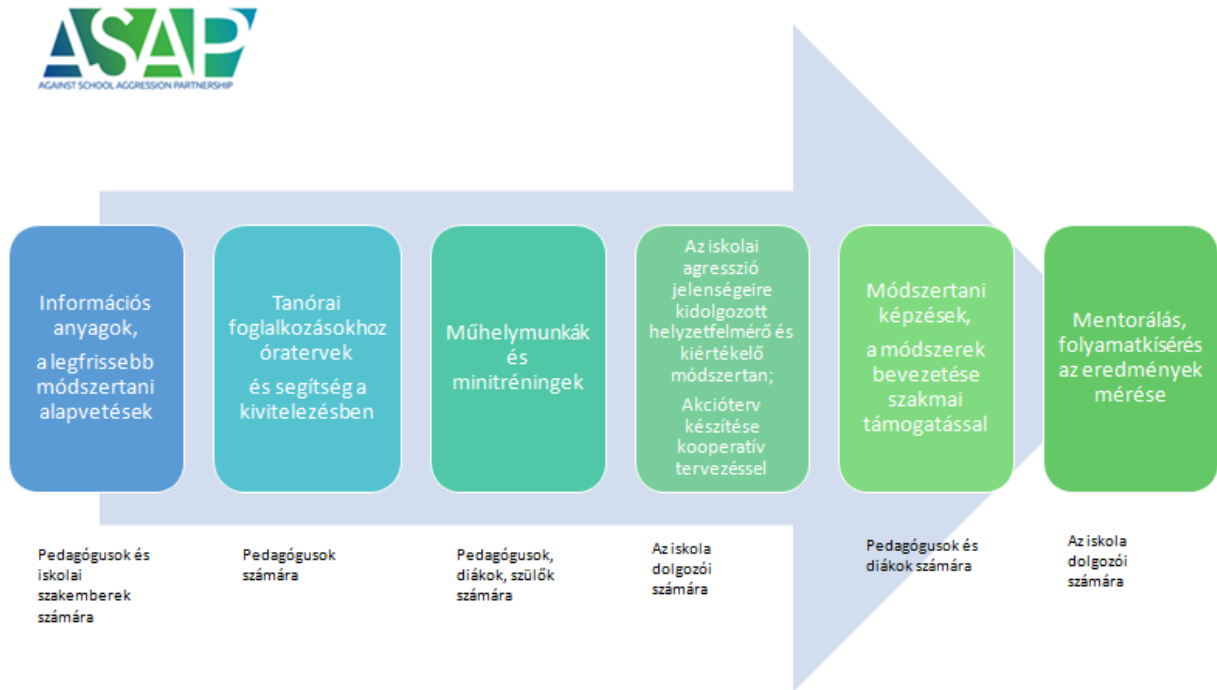
**Ezek az esettanulmányok a modellprogram lépésein át fogják Önöket kalauzolni úgy, ahogy azokban az iskolákban zajlott, amelyekben teszteltük a programot.**

- Szolnoki Szolgáltatási SZC Vásárhelyi Pál Közgazdasági, Egészségügyi és Idegenforgalmi Két Tanítási Nyelvű Szakképző Iskolája (a továbbiakban: Vásárhelyi Tagintézmény)
- Szolnoki Szolgáltatási SZC Ruhaiipari Középiskolája, Általános Iskolája és Kollégiuma (a továbbiakban: Ruhaiipari Tagintézmény)
- Szolnoki Szolgáltatási SZC Kereskedelmi és Vendéglátóipari Szakképző Iskolája (a továbbiakban: Kereskedelmi Tagintézmény)
- Stefan Karadza Comprehensive School (Bulgária)
- Saint Margaret College Middle School (Málta)
- Cospicua Maria Regina College Middle School Naxxar (Málta)
- St. Thomas More College (Málta)
- Santa Lucia and St. Clare college, Pembroke Secondary (Málta)

**A máltai és a bolgár iskolák angol nyelvű esettanulmányai letölthetők a <https://www.partnershungary.hu/erasmus/> oldalról.**



## A Partnerség az Iskolai Agresszió Ellen modellprogram folyamata



**Programunk tartalmazza a Digitális Gyermekevédelmi Stratégiában javasolt módszereket**

### Mind a 6 fejezetben a következő kérdéseket fogjuk tárgyalni:

- ✓ Honnan indultunk?
- ✓ Milyen módszert alkalmaztunk?
- ✓ Mire számítottunk?
- ✓ Milyen nehézségekkel kerültünk szembe? A nehézségek hatásai, a módszerek és elvárások újraelemzése.
- ✓ Meddig jutottunk? Mi volt az eredmény?
- ✓ Mik a javaslatok, tanulságok?

## ELSŐ FEJEZET - ELŐKÉSZÍTÉS

*Ebben a fejezetben arról olvashat, hogyan találtuk meg a résztvevő 3 országban a program segítőt, az iskolákat és a fő résztvevőket.*

### KIINDULÓPONT

Magyarországon a Partners Hungary Alapítványnak (PHA) már volt tapasztalata a mediáció iskolai környezetben való alkalmazásában. A Nemzeti Bűnmegelőzési Stratégia keretein belül a PHA több mint 200 oktatási szakembert (tanárok, igazgatók, iskolapszichológusok, szociális munkások) és diákot képzett ki, emellett a szervezet oktatói – gyakorló szakemberek lévén – mediátorként részt vesznek iskolai konfliktusok békés rendezésében. A PHA jó kapcsolatokat ápolt Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzatával egy, az ott dolgozó alkalmazottaknak tartott mediációs tréning kapcsán. Az egyik, a módszer iránt elhivatott mediátor javasolt egy olyan iskolát, ahol az igazgató nyitott volt az új módszerek, alternatív utak megismerésére, és foglalkoztatta az iskolai agresszió témája.

Mivel a középiskolát a pályázatírás egészen korai fázisában találtuk meg, a PHA koordinátora úgy döntött, hogy partnerként vonja be az intézményt a javaslatba, ezzel hangsúlyozva az érintettek részvételének fontosságát. Miután 2015 októberében aláírtuk a szerződést, ugyanez év decemberében a főigazgató ambiciózus és nyitott gondolkodású pedagógusokat delegált az első nemzetközi találkozóra, ahol többet megtudhattak a nemzetközi partnerség programjáról és résztvevőiről. 2016 március-áprilisától megbeszéléseket tartottunk a Szolnoki Szolgáltatási Szakképzési Centrum (a továbbiakban: Centrum) tanárai és egyéb szakemberei részére, és az ehhez való csatlakozást nyitottá tettük minden érdeklődő számára.



Ezek az összejövetelök facilitált beszélgetések voltak, ahol a PHA megpróbálta:

- **feltérképezni, hogy az agresszióknak milyen formái vannak jelen és azok milyen gyakoriak;**
- **felderíteni a tanárok igényét és lehetőségeit az incidensek kezelésére.**

Az Iskolai Agresszióról szóló Országjelentés előkészítéseként a meglévő jó gyakorlatokat kezdtünk gyűjteni, és felkértünk iskolai szakembereket is a részvételre. Az országjelentés a máltai, bolgár és magyar iskolai agresszió helyzetéről online olvasható: <https://www.partnershungary.hu/erasmus/>

Nemzetközi projektről lévén szó, sor kerülhetett nemzetközi partnertalálkozókra, amelyeken a projekt résztvevő országaiból, Máltáról, Bulgáriából és Magyarországról érkező iskolai szakemberek cserélhettek tapasztalatot jó gyakorlataikról és tanulhattak új módszereket egymástól. Egy sikeres program megvalósításának azonban szerencsére nem feltétele az

utazás, hiszen önmagában sokat jelent, ha tudunk fórumokat biztosítani az iskolán belüli szakemberek közötti párbeszédre. Bár gyakran hosszas szervezés eredményeképpen jöttek létre az iskolán belüli, pedagógusoknak szóló megbeszélések és műhelymunkák, a visszajelzések alapján mindig megtérült a befektetett munka, hiszen a résztvevők mindig elmondták, milyen sokat jelent, hogy érzik, nincsenek egyedül a problémáikkal.



2016 szeptemberében a tanév eleji tantestületi értekezleten a PHA munkatársai – a főigazgató támogatásával – bemutatták a projektet a Centrum teljes alkalmazotti közösségének. Ismertetőnket igyekeztünk minél szemléletesebbé és interaktívabbá tenni videó segítségével, és azzal, hogy megkérdeztük a hallgatóságot a személyes tapasztalatukról. A szűk időkeret ellenére ez egy fontos esemény volt, hiszen a főigazgató úgy konferálta fel az előadást, hogy a programnak meghatározó szerepe lesz az iskola életében.

## ALKALMAZOTT MÓDSZEREK



- Kéthetente **facilitált megbeszélések** az iskola képviselőivel. Ezekkel a rendszeres megbeszélésekkel azt szeretnénk volna érzékeltetni, hogy elkezdtük a szakmai folyamatot, közös tanulási utat nyitottunk meg, ahol minden érintett önkéntes alapon vesz részt, és mindenki hallathatja a hangját. **A facilitáció kulcsa, hogy egy kijelölt ember (facilitátor) vezeti a beszélgetést, ügyel arra, hogy összegyűjtse az aktuális témákat, készítse egy időbeosztást arra vonatkozóan, hogy melyik témára mennyi idő szükséges. A megbeszélés során pedig ügyel arra, hogy a csoport ne térjen el az adott témától, nyitott kérdésekkel segítse a résztvevőket. Emellett hasznos, ha van, aki összefoglalót ír a megbeszélésen elhangzottakról, hiszen így követhető vissza, hogy ki, milyen határidővel és mit vállal.**

Megtárgyalt kérdések:

- ✓ Kik lehetnek a kulcsszereplők az iskolában és az iskolán kívül? Osztályfőnökök, iskolapszichológus, iskolarendőr, az iskola mentálhigiénés szakembere.
  - ✓ Milyen csatornákat használhatunk a projekt hatékony kommunikálására? Elektronikus napló (üzenetküldő rendszer tanárok és szülők között), iskolai dokumentumok, iskolai közös szerver, e-mail.
- Rendszeres (kéthetente) Skype tanácskozás a külföldi partnerekkel



## ELVÁRÁSOK

Ebben a szakaszban olyan szakembereket kerestünk az iskolán belül, akik motiváltak egy innovatív programban való részvételben, és képesek változást előidézni a környezetükben.

Célunk volt még feltérképezni:

- a tantestület ellenállását olyan új feladatokkal szemben, amelyek új hozzáállást igényelnek;
- olyan akadályokat, amelyek hátráltathatják a projekt tervezett időbeni megvalósulását (lásd még: a Nehézségek alpontban).

## KIHÍVÁSOK



Nem volt könnyű az iskolavezetők megnyerése. 2015. július 1-jével átalakult Magyarországon a szakképzés rendszere. Szakképzési centrumok jöttek létre, melyek új fenntartója a Nemzetgazdasági Minisztérium lett. Ez azt jelentette, hogy a szakképző iskolakomplexnek és a tagiskoláknak is új igazgatójuk lett. A Centrumnak öt tagintézménye lett, közülük - az eredeti pályázati koncepciót követve - hárommal kezdtük meg a munkát a partnerségben. A Centrum főigazgatója és a tagintézmények vezetői egy éves vezetői kinevezést kaptak, a beosztásokra kiírt pályázati eljárások a program első szakaszában zajlottak. A pályáztatás a résztvevő iskolák vezetésében is hozott változást. Az új rendszerben a vezetőknek sok egyéb, prioritást élvező feladattal is meg kellett birkózniuk. Mindez több hónapos késést jelentett a projekt számára. Az új vezetőkkel is szerveztünk egy megbeszélést, ami arra szolgált, hogy személyes élményeiket megosszák az iskolai konfliktusok-agresszió-zaklatás/bántalmazás kapcsán. A másfél órás megbeszélés éppen elegendő volt arra, hogy beszámoljanak a pályájuk során tapasztalt esetekről, és elismerjék a program létjogosultságát.

## EREDMÉNYEK

Ennek a szakasznak a végére **személyes kapcsolatot teremtettünk mind a három résztvevő iskola tanáraival és vezetőivel**. Ez stabil alap volt az elkövetkező lépésekhez. Segített az is, hogy tisztában voltunk a tanári kar kérdéseivel, félelmeivel és ellenérzéseivel. A tanárok 5-10%-a támogatta a projektet, ami nem volt rossz kezdetnek. **Látható volt, hogy hosszú időbe fog telni, mire elnyerjük a bizalmat és időt találunk arra, hogy bemutassuk az új megközelítést és módszereket. Találtunk olyan embereket, akik segítették a programot és a változás elindítását:** az iskola jogásza, aki szorosan együttműködik velünk, és hatni tud az iskolára; az egyik iskola osztályfőnöki munkaközösségének vezetője; annak az iskolának az igazgatója, amelyben a legnagyobb számban tanulnak problémás viselkedésű diákok, tehát nagy szükség van új módszerekre.

## HASZNOS TANÁCSOK

- *Rugalmasság és türelem*

Mivel a projekt koordinátora, a Partners Hungary Alapítvány, egy demokráciafejlesztő civil szervezet, ahol az **önkéntesség és az értékvezérelt szemlélet** nagyon erős értékek, és tekintettel arra, hogy a jelenlegi iskolarendszerben a tanárok egyre inkább artikulálják a nagyobb szabadságra és rugalmasságra való igényt, feltételeztük, hogy az iskolák értékelik azt, hogy ők maguk választhatják meg, milyen mélységben vesznek részt a projektben. Azonban az iskolai csapattól jövő visszajelzések azt mutatták, hogy erősebb vezetést kívánnak, és világosan kidolgozott programot igényelnek. Annak érdekében, hogy ezt az igényt összhangba hozzuk a modellprogrammal, ahol az akciótervet együtt szerettük volna felvázolni a részvétel és az értékvezérelt szemlélet erősítésére, megbeszéléseket indítottunk az iskola érdeklődő tanáraival arra vonatkozóan, hogyan hidalhatjuk át ezt a szakadékot.



- *Vonjunk be az igazgatókat*

Az **iskolavezetés támogatása** nélkül egyetlen projekt sem tudja igazán megvetni a lábát. A mi interaktív előadásunk és a műhelymunkák az egyes iskolák tanárai számára csakis az iskolavezetés segítségével váltak lehetővé. Ugyancsak az igazgatók biztosítottak – szükség szerint – rugalmas órarendet a programban résztvevő kollégák számára.



- *Találjuk meg a változás lehetséges bajnokait a tantestületen belül*

A változás potenciális elindítói jöhetnek az iskolai testületből, de lehet bárki, akinek van szava a közösségben (az osztályfőnöki munkaközösség vezetője, iskolapszichológus, gyermekvédelmi szakember stb.). Ha az igazgató ellenáll, a program nem fog működni. Ha semleges, működhet a program olyan emberekkel, akik elkötelezettek a program iránt, és megértik, hogy ez közös felelősség.



- *Szervezzünk olyan eseményeket, ahol a tantestület nyíltan beszélhet a kérdéseiről, kétségeiről*

**A korai szakaszban az elköteleződést azzal tudjuk növelni, ha alakítási, véleményezési lehetősége van a tantestületnek.** Az a tapasztalat, hogy először a tagintézményvezetőket, majd a pedagógusokat kell megnyerni ahhoz, hogy majd a diákokat is sikerrel be lehessen vonni. A program lehetőségeiről és nehézségeiről tartott nyílt rendezvények csökkenthetik a változással szembeni ellenállást. Ezek az

események beépíthetők a rendszeres tantestületi értekezletekbe. Jó ötlet a székek körbe rendezése, így mindenki láthat mindenkit. **Önmagában az, ha beszélünk a program lehetséges előnyeiről és korlátairól, csökkentheti az ellenállást.** Hasznos, ha két facilitátor vesz részt az eseményen: egyikük vezeti a megbeszélést, másikuk lejegyzik a felvetett kérdéseket. Fontos, hogy figyelmesen hallgassunk meg minden hozzászólót, ne kicsinyeljük le a felmerülő problémákat. Csak ilyen **biztonságos, empátikus környezetben tud valódi párbeszéd elindulni**, amely teret nyithat a változásnak. A pedagógusokunk szervezett műhelymunkákról a következő fejezetben olvashat.

## MÁSODIK FEJEZET - A FEJLESZTŐI CSAPAT/MUNKACSOPORT FELÁLLÍTÁSA

*Ebben a fejezetben arról olvashat, hogyan vontuk be a változást generáló szereplőket az egyes országokban (a tantestület kulcsfontosságú tagjai)*

### KIINDULÓPONT



Egy operatív és egy szakmai munkacsoport felállítására volt szükség ahhoz, hogy biztosítsuk a kéthetente tartott értekezletek megvalósulását, amelyet nyitva hagytunk az érintett iskolák minden tanára számára. A tantestület egészének küldtünk meghívót, de külön hangsúlyt fektettünk azokra, akik gyakran tapasztalnak iskolai agressziót.

Az első megbeszélés során tájékoztattuk a Centrum munkatársait a projekt jelenlegi állásáról (ami akkor az elérhető jó gyakorlatok feltérképezése volt). A megbeszélésen résztvevők megerősítették, hogy napi szinten találkoznak olyan esetekkel, amelyek kezelésében hatékony eszközökre volna szükségük (verbális agresszió a diákok részéről; szülői agresszió a szülői értekezletek során; tanárok közötti konfliktusok; kiközösítés és internetes zaklatás a diákok között).

Ezt követően a projekt hatékony működése kapcsán az alábbi kérdésekről gondolkodtunk közösen.

- ✓ Kik azok a kulcsemberek, akik nincsenek jelen, de hozzájárulhatnak a megvalósuláshoz? Tagintézményvezetők; iskolapszichológus; iskolarendőr; mentálhigiénés szakember; osztályfőnöki munkaközösség vezető
- ✓ Hogyan lehet a programot az intézményen belül jól kommunikálni?


A megbeszélésen egyrészt **a már rendelkezésre álló erőforrásokat térképeztük fel** (kortárs segítő hálózat, vandalizmus elleni program, korábbi resztoratív és mediációs képzéseken részt vett pedagógusok). Emellett **arra kerestünk megoldásokat, hogyan valósulhat meg a program a leterhelt hétköznapiakban**: az akadályok és korlátok tudomásul vételével a reális mozgásteret kerestük. Mivel nagyon kevés fórum létezik a hétköznapiakban a szakmai önreflexióra, a közösségi élmény megélésére, ezek a megbeszélések biztosítottak lehetőséget erre. A sikeres megvalósítás kritériumait bontottuk ki közösen, a helyi tapasztalatokra támaszkodva, amelyek esetünkben a következők voltak:

- A megvalósításhoz fel kell, hogy álljon egy operatív csapat és egy szakmai csapat. Az operatív csapat a szervezésért és a költségvetésért felel, a szakmai csapat pedig a tartalmi elemekért. A kettő között természetesen lehet átfedés.
- Nagyon leterheltek a diákok és a tanárok is. Fontos, hogy ne mindent az osztályfőnöki óra terhére csináljunk, mert az nem reális. Szét kellene osztani a különböző szakmai és elméleti tantárgyak óráira is a program elemeit, ezt a

tanároknak kellene tudni megbeszélni. Emellett felmerült a projektnap lehetősége, ahol intenzíven, sok diákkal lehet a témával foglalkozni.


- Felvetődött javaslatként, hogy mindez **kerüljön be a pedagógiai programba, házirendbe, osztályfőnöki tanmenetbe, valamint az éves munkatervbe.** (Az iskola írásos dokumentumai – azok viszonylagos állandósága okán – fontos hivatkozási alapot, legitimitációt adnak a programnak és segíthetik a program fennmaradását is, annak lezárultát követően. Ehhez szintén a tagintézményvezetők elkötelezettsége és a helyetteseikkel közös munkája szükséges, a dokumentumok ezt követően kerülhetnek a megfelelő testület elé döntésre (tantestület, munkaközösség.) Fontos, hogy a munkaközösség-vezetők és a munkaközösségek tagjai lássák, hogy kinek milyen feladatai lesznek.

## ALKALMAZOTT MÓDSZEREK

-  Rendszeres **facilitált megbeszélések.** Legalább egy facilitátor vezette a megbeszéléseket. Az ő feladata az volt, hogy a megbeszélések előtt készítse el a megbeszélendő témák listáját, jelölje ki az időkeretet (általában 60-90 perc volt), biztosítsa, hogy minden témát megfelelő mélységben megtárgyaljunk, kérdéseket vessen fel a folyamat gyakorlati megvalósulásával kapcsolatban, amelyek az első időszakban a következők voltak.
  - ✓ Mi kell ahhoz, hogy a program az iskola integráns részévé váljon?
  - ✓ Milyen változásoknak kell ehhez történnie?
  - ✓ Kinek mit kell tennie ahhoz, hogy ez a változás tartósan fennmaradjon?
  - ✓ Milyen hatással lehet ez az iskolára? Mit fognak ebből észlelni a tanárok, a diákok, az iskola környezete?



A munkacsoport megbeszéléseken nem kizárólag az iskola pedagógusai vettek részt, gyakran csatlakozott a nyitott szemléletű iskolarendőr, valamint a Polgármesteri Hivatal Egészség- és Családügyi Osztályának 2009-ben kiképzett mediátora, aki elkötelezett gyakorlója a módszernek.

-  **Érzékenyítő műhelymunkák a pedagógusok számára** a három résztvevő tagintézményben. Szakképző iskolákról lévén szó, a pedagógusok nem csak nappali, hanem esti munkarendben is tartottak órákat a felnőttoktatás keretében, így rendkívül szűk időkeretekkel gazdálkodhattunk. Az újonnan megválasztott tagintézményvezetőkkel történő megbeszélések során, a tanév elején a rugalmasságukat kértük a programot érintő események szervezésének kapcsán, és

mivel a centrum főigazgatója a program mellett állt, ezért abban a szerencsében volt részünk, hogy a műhelymunkákat a tantestületi értekezletek időpontjára időzíthettük. Az adminisztratív teendőket követően elkezdődhetett a **műhelymunka, amely a konfliktus-agresszió-zaklatás/bántalmazás fogalmainak tisztázását tűzte ki célul. Emellett fontos volt, hogy legyen olyan közösségi esemény, amely fórumot teremt az összekapcsolódásra, hogy a résztvevők érezzék: nincsenek egyedül, a többiek is hasonló nehézségekkel, elakadásokkal küzdenek a mindennapokban.** A műhelymunka legfontosabb hozadékának ez a közösségi élmény bizonyult, mindamelllett, hogy a résztvevők új információkkal gazdagodtak, és megerősödtek abban, hogy az agresszióba torkolló konfliktusok nem bagatellizálhatók el, mert maradandó nyomokat hagynak mind a diákokban, mind a pedagógusokban. A három iskola pedagógusaival tartott műhelymunkákon próbáltuk felderíteni, mit tudnak a resztoratív szemléletről, mennyiben alkalmaznak együttműködésre építő módszereket. Ezen kívül **meghallgattuk a programmal kapcsolatos kérdéseiket, aggodalmaikat.**

## ELVÁRÁSOK

Az első két találkozó célja az volt, hogy **közös alaptudást alakítsunk ki a projektről**, valamint hogy **felmérjük azon igényeket, szükségleteket, amelyek segítenek a helyi feltételekhez igazítani a modellprogram elemeit.** Fontosnak tartottuk, hogy jelezzük, a tapasztalatok szerint **akkor működik jól egy hasonló projekt, ha az összes érintett bevonódik és közösen, részvételi alapon dolgozzuk ki a program elemeit.**

Ennek a szakasznak szintén célja volt, hogy 2-3 találkozó után összeálljon a szakmai és az operatív stáb az iskolában, amelyet a nehézségek ellenére sikerült véghez vinnünk. A mi programunkban a három résztvevő iskolából összesen 12-15 állandó taggal tudtunk számolni a kétheti megbeszéléseken. Az iskolajogász és az egyik osztályfőnöki munkaközösség vezető vállalta az operatív feladatokat (iskolai költségvetés elkészítése, találkozók szervezése), de a szakmai megvalósításban is ugyanúgy részt vettek.

## KIHÍVÁSOK



**A szakképzés rendszere átalakult**, létrejöttek a Nemzetgazdasági Minisztérium fenntartásában a szakképzési centrumok, ezzel együtt a vezetők személye is változott. Az iskolai fejlesztő csapat megalakítása épp ezzel a változást közvetlenül követő időszakkal esett egybe, ezért ez nehezített pálya volt. A vezetői beosztásokra kiírt pályázati eljárások lezárultáig csak alulról jövő kezdeményezésként lehetett beszélni a kollégákkal. Bár nagyon fontosnak tartottuk, hogy a tagintézmény-vezetőket megnyerjük, de tudomásul kellett vennünk, hogy a jelenlegi helyzet nem enged többet. Emellett továbbra is rendszeresen kommunikáltunk azokkal az iskolai kollégákkal, akik fontosnak tartották a programot, és ezt az időt arra használtuk, hogy az adott iskolák jelenlegi keretrendszerét megismerjük: a

kommunikációs csatornákat, a program rögzítésének feltételeit iskolai dokumentumokban, az előzetes igényeket.



**A három iskola pedagógusaival tartott műhelymunkákon** próbáltuk felderíteni, mit tudnak a resztoratív szemléletről, mennyiben alkalmaznak együttműködésre építő módszereket. Ezenkívül **meghallgattuk a programmal kapcsolatos kérdéseiket, aggodalmaikat.** A legtöbben azt nehezményezték, hogy a rendszerszintű nehézségeken egyetlen projekt nem tud változtatni. A tanárok és diákok egyaránt túlterheltek (túl sok óra és adminisztrációs feladat, gyakran sürgős határidővel, tanórán kívüli tevékenységek, kollégák helyettesítése, azon nehéz háttérből jövő tanulók megnövekedett száma, akik viselkedésének kezelése egyre nagyobb kihívást jelent). Ezen túl, a tanárok megkérdőjelezték a resztoratív megközelítés hatékonyságát – felvetve a kérdést, hogy a feszített tempóban milyen más eszköz van a kezükben a büntetésen kívül? Általánosságban elmondható, hogy **bármilyen változással szembeni ellenállás normális: időt és erőfeszítést kíván, a haladás nem lineáris, nincs garantálva a siker.** Ráadásul a partnerséget elősegítő módszereknek nincsenek gyökerei sem az iskolarendszerben, sem a társadalomban így a lazábbnak és engedékenyebbnek látszó megközelítés kockázatosnak tűnhet, ha nem ismerjük eléggé.

Azonban meg kell jegyeznünk, **nagy haszna volt ezeknek a műhelymunkáknak** - az elsődleges ellenállás ellenére is - hiszen **önmagában az rendhagyó volt, hogy lehetőség nyílt egy elfogadó környezetben beszélni a mindennapok kihívásairól.** Fontosnak tartottuk, hogy a résztvevők érezzék, nem próbáljuk bagatellizálni az általuk említett problémákat, komolyan vesszük felvetéseiket, és abban is egyetértettünk, hogy egyetlen hasonló program sem tud a túlterhelt rendszer problémáira választ adni, valamint egyik módszer sem csodaszer, de következetes alkalmazásuk sokat segíthet a hétköznapokban. Az adott helyzet elismerése, tudomásul vétele mellett viszont azt hangsúlyoztuk, hogy **fontos azt látni, hogy a szűk mozgástér is ad lehetőségeket a változtatásra, és ezeket közösen meg tudjuk találni. Amellett, hogy beszélünk arról, mi az, ami nem lehetséges, azt kerestük, hogy mi az, ami viszont igen.** El kell mondanunk, hogy a kezdetben lehangosabb ellenálló a resztoratív képzés elvégzése után a módszer elkötelezett használója és hirdetője lett.

## EREDMÉNYEK

Feltérképeztük a leghatékonyabb csatornákat a projekttel kapcsolatos kommunikációra. A pedagógusok jelezték, hogy élőszóban és írásban is szükség lenne az információ áramoltatására. Ezért arra jutottunk, hogy szóban a rendszeres tantestületi értekezlet lesz a megfelelő fórum, írásban pedig az iskola belső információs rendszere, illetve az elektronikus napló. Mindemellett a beszélgetések során kiderült, hogy **a megvalósíthatóság egyik záloga,**

ha a programot írásban is nevesítjük az iskola dokumentumaiban (pedagógiai program, tanmenet, házirend – ahol az alternatív eljárások használatát is megnevezzük). A következő szakasz, a helyzetértékelés egyik elemét előrehoztuk: erőforrástérképet készítettünk a már meglévő iskolai jó gyakorlatokról és azon korábbi projekteredményekről, amelyek hasznosíthatóak a jelenlegi programban is. **Az ehhez szükséges formanyomtatvány letölthető a <https://www.partnershungary.hu/erasmus/> oldalról.**

## HASZNOS TANÁCSOK

- *Projektkoordinátor*  
Legyen egy iskolai projektkoordinátor, akinek a kezében az összes információ összefut.
- *Keretegyezség*  
Szükség van keretegyezségre a fejlesztési csapat működésével kapcsolatban: ki hívja össze a megbeszéléseket, ki gyűjti össze a témákat, hogyan osztjuk szét a felmerülő feladatokat. A nagymértékű leterheltség miatt fontos, hogy a gyakorlati feladatokat jól szét tudjuk osztani. Ehhez szükséges azonosítanunk a motivált, mozgósítható embereket, akiket nem csak funkciók alapján lehet megszólítani, hanem a személyes kompetenciák alapján is. Érdeemes megfontolni, hogy ne csak megbízás, kijelölés alapján vonjunk be embereket, hanem személyes motiváció alapján is. Érdeemes a tantestületen kívül is szétnézni. Ha aktív a diákközösség (diákönkormányzat, kortárs segítő) vagy szülői munkaközösség, érdemes bevonni őket is, már a korai egyeztető fázisban (ez a mi esetünkben nem volt releváns).
- *Facilitátor*  
Szükség van facilitátorra a megbeszéléseken, aki segít az időkeretet és a fókusz tartani, hogy a résztvevők azt érezzék, hatékonyan és hasznosan telt az idő, és elégedetten álljanak fel a megbeszélés végén.



### 3. FEJEZET – HELYZETÉRTÉKELÉS





*Ebben a fejezetben a program elején és végén elvégzett felmérés menetéről olvashat. A nyitó helyzetfelmérésben a konfliktusok, az agresszió és a zaklatás-bántalmazás formáiról és gyakoriságáról kérdeztük a tanárokat, a diákokat és szüleiket. A nyitó felmérés eredményei alapján állítottuk össze az iskolára szabott akciótervet, amelyről a 4. fejezetben olvashat részletesen. A záró felméréssel pedig a program eredményeit mértük vissza, amelyről a 6. fejezetben olvashat.*

#### KIINDULÓPONT

**Mivel az iskolai erőszak egy nagyon érzékeny téma, ezért rendkívül fontosnak tartottuk, hogy biztonságos hangulatot teremtsünk, amelyben valódi válaszokat kaphatunk.** Az eddigi tapasztalataink azt mutatták a közösségekkel való munkáink során, hogy érdemes feltérképezni a már rendelkezésre álló erőforrásokat, hiszen sokszor már rendelkeznek olyan készségekkel, módszerekkel, eszközökkel, amelyek meg tudják támogatni a változási folyamatokat. A program elejére és a végére is terveztünk felmérést, hogy lássuk, történt-e változás, elmozdulás. Mivel a programot az Erasmus+ finanszírozás keretei között valósítottuk meg, amelynek időtartama 3 év, amelyből az iskolai megvalósítás másfél-két évet jelentett, ezért a diákok körében a 9-10. évfolyamokat választottuk a részvételre, hogy a nyitó és záró felmérésen ugyanazok vehessenek részt.



#### ALKALMAZOTT MÓDSZEREK

-  **Erőforrástérképet készítettünk, amely során a következő területekre** kérdeztünk rá:
  - korábbi projektek, amelyek az iskolai közösségre fókuszálnak
  - megvalósult módszertani képzések, amelyek a demokratikus folyamatokat segítik elő (mediáció, kooperatív tanulás, differenciálás, tehetségprogram)
  - infrastruktúra (biztonságos terek, ahol megvalósulhat egyéni esetkezelés vagy mediáció)
-  kik lehetnek az iskolán belül azok a szakemberek (pedagógus, iskolapszichológus, mentálhigiénés szakember), akik zászlóvivői lehetnek egy paradigmaváltásnak, és elősegítik az elmozdulást a büntető-fegyelmező szemlélet felől az együttműködő-helyreállító szemlélet felé.



A nyitó kérdőívek kitöltését megelőzően **előkészítő osztályfőnöki órákat tartottunk** az érintett osztályokban (összesen harmincötben), hogy a diákok fontosnak érezzék a témát, és komolyan vegyék a kérdőívet, másrészt pedig, hogy közös tudást alakítsunk ki arról, mi a különbség a konfliktus, az agresszió és a zaklatás-bántalmazás között. Az órák során a bevonódásra, részvételre építettünk: mozgásos, szituációs gyakorlatok segítették a diákokat abban, hogy bele tudjanak helyezkedni a témába, és szabadon fejezhessék ki gondolataikat. A foglalkozásokat a Partners Hungary Alapítvány trénerai tartották javarészt, illetve egy olyan pedagógus, aki az egyik iskola gyermekvédelmi felelőse volt, és egy korábbi iskolai programban részt vállalt hasonló foglalkozások megtartásában. A vezetés és a pedagógusok nagyon rugalmasak voltak az órák megszervezésében, amely tanítási időben zajlott, osztályfőnöki vagy egyéb óra terhére. A szülők a nekik szóló kérdőívet az osztályfőnökön keresztül kapták meg, több esetben szülői értekezleteken a programmal és a témával kapcsolatos rövid szóbeli tájékoztatással kiegészítve, valamint e-mailen, illetve igény szerint papíron.

**Megerőltetettük a munkát**, mert a diákok válaszaiból valóban látszott, hogy komolyan vették a kérdőívet, nem blicceltek el a válaszadást, emellett volt, aki az órai élményei kapcsán kezdett el otthon beszélgetni a témáról a szüleivel. A foglalkozások során, a gyakorlatokhoz kapcsolódva könnyen megnyíltak, örültek, hogy beszélhetnek a témáról, hogy hallathatják a hangjukat. Az osztályfőnökök belátására bízunk, hogy jelen szeretnének-e lenni az órán vagy sem, viszont igenlő válasz esetén aktív részvételre kértük őket, hiszen a megfigyelők jelenléte megnehezítheti a szabad véleménynyilvánítást. Az óra végén felhívtuk a diákok figyelmét arra, hogy a következő héten az iskolai agresszióval-konfliktusokkal-zaklatás-bántalmazással kapcsolatos kérdőív kitöltésére kérjük őket. A kérdőív anonim, nem adunk ki senkinek információt a beérkezett adatokról senkinek, egy olyan kollégánk fogja kiértékelni, aki nem találkozott velük. Hangsúlyoztuk, hogy nincsen rossz válasz, a saját véleményükre, gondolataikra, tapasztalataikra vagyunk kíváncsiak. **A beszélgetések végén azt is kiemeltük, hogy fontos, hogy ne maradjanak egyedül a társas problémáikkal, és összegyűjtöttük, milyen segítséget vehetnek igénybe**, ha úgy érzik, nem boldogulnak. Azonosítottuk azokat az iskolai dolgozókat, akikben megbíznak (ez osztályszinten eltérő volt, az osztályfőnökök és a pszichológus/mentálhigiénés/gyermekvédelmi szakember mellett említették azokat a tanárokat, akikkel jóban vannak, akinél azt érzik, figyel rájuk és komolyan veszi őket). Ezen kívül átadtuk a legnagyobb segélyvonal, a Kék Vonal és az Unicef Help App adatait is, hogy lássák, több lehetőségük is van segítséget kérni, szűkebb és tágabb környezetben belül.

*A legerősebb élmény a foglalkozásokkal kapcsolatban egy tizedikes osztályhoz köthető. Egy, a kiközösítésről szóló, szituációs gyakorlat kapcsán az egyik tanuló elmesélte, hogy azért váltott iskolát, mert őt is kiközösítették, és bár a jelenlegi osztályban jól érzi magát, az online közösségi oldalakon, alkalmazásokon kialakult csoportok, amelyeken őt támadták, a mai napig megtalálják. Az osztályfőnök, aki részt vett az órán, megdöbbenéssel hallgatta a beszámolót, és bár a tanári műhelymunkán szkeptikus volt a programmal szemben, a diák beszámolóját hallva azt jelezte vissza, hogy megértette, miért fontosak ezek a foglalkozások, hiszen ezek nélkül nem jutott volna ehhez az információhoz.*



➤ **Anonim, online kérdőív** az iskolában előforduló konfliktus, agresszió, zaklatás-bántalmazás formáiról, szülők, tanárok és diákok részére.


A nyitó kérdőívet a program keretében zajló képzések, foglalkozások előtt töltötték ki a három iskola tanárai, a kilencedikes és a tizedikes osztályok diákjai és ezen diákok szülei. **A diákok a kérdőívet informatika- vagy osztályfőnöki órán töltötték ki.** A diákoknak a kérdőívek kitöltése előtt a tanár zárt borítékban adta át személyes kódjaikat. A kódok a tagintézmény kezdőbetűjéből, az osztályok elnevezéséből és egy kétjegyű, véletlenszerűen a tanulóhoz rendelt számból álltak. A tanulók „kódolását” egy, a Centrum székhelyén adminisztratív munkakörben dolgozó munkatárs végezte, illetve tette zárt borítékba. A kódoló nem ismerte a tagintézmények diákjait, illetve az online kitöltés eredményeit, ezeket az adatokat a PHA munkatársa dolgozta fel. A kérdőív kitöltésének anonimitása volt a mérés egyik fő alapelve. A kódolást csak és kizárólag azért végeztük el, hogy ha a kérdőíves válaszokból egy diák potenciális vagy konkrét veszélyeztetettsége merül fel, lehessen azonosítani. Ilyen esetre nem került sor.

A diákok tehát egy lezárt borítékban kaptak névre szóló kódot és a linket, amelyen keresztül be tudtak lépni az online felületre. A kérdőív kitöltése 20-25 percet vett igénybe. A diákoknak szóló kérdőív kitöltését felügyelő tanárokat a következő információkkal készítettük fel:

- A kitöltés megkezdése előtt ők is mondják el a diákoknak, hogy anonim a kérdőív, egyéni adatokat nem kap vissza senki.
- Nincs rossz válasz, a saját tapasztalataikra, véleményükre vagyunk kíváncsiak. Ezért kérjük őket, csak a saját képernyőjükön lévő adatokat figyeljék, ne zavarják társaikat a kitöltésben.

A pedagógusok az iskola belső levelezőrendszerén kapták meg a kérdőívet, a szülők e-mailben. Az e-mail mellé mindenki megkapta a program tájékoztató anyagát is, benne a rövid alapvetésekkel, mi minősül agressziónak, zaklatás-bántalmazásnak, illetve konfliktusnak. **Azon osztályok esetében, ahol a pedagógusok ismerete szerint**

kevésbé volt elterjedt az internethasználat a szülők körében, a szülők nyomtatott kérdőívet kaptak. Ennek az elektronikus rendszerben rögzítését a centrum munkatársai végezték, akik nem pedagógiai feladatot látnak el az intézményben, és nem álltak kapcsolatban a diákokkal.

 ➤ **A kérdőívek kitöltését és kiértékelését követően tájékoztattuk a különböző érintetteket a felmérés összesített eredményeiről.** Külön tájékoztatót szerveztünk az intézményvezetőknek és helyetteseiknek, a tantestületeknek, valamint a résztvevő osztályoknak. A szülőket e-mailen értesítettük. A vezetőknek és a tantestületnek szóló tájékoztatóban igyekeztünk rövidnek és lényegre törőnek lenni, a legbeszédesebb eredményeket kiemelve:

- a diákok 80%-a nem érzi megbecsülve magát sem tanárai sem diáktársai által
- a tanárok mindössze 15%-a érzi felkészültnek magát egy zaklatásos-bántalmazásos eset kezelésére.

Ezek után teret adtunk a kérdéseknek, véleményeknek, és felhívtuk a figyelmet arra, hogy a kérdőív eredményei alapján állítjuk össze az akcióttervet, amelynek tervezési folyamatában mindenkit szívesen látunk. Jeleztük azt is, hogy az összegyűjtött, már bevált jó gyakorlatokról tájékozódhatnak az országjelentésből, valamint a modellprogram leírásából, hogy képzések formájában fognak új módszertanokat megismerni, amelyek közül van akkreditált pedagógus-továbbképzés is.



**A diákok számára egy újabb 45 perces foglalkozást tartottunk, amelynek fő témája a megbecsültség érzése volt, hiszen ezen a területen láthattuk a legnagyobb hiányt.** A foglalkozás során kreatív eszközökkel beszélgettünk arról, ki mikor érzi magát megbecsülve, és arra kerestünk közösen megoldásokat, hogy a válaszok fényében mit tehetnek meg ők maguk a közösségen belül egymásért. **Ebben a programelemben is arra törekedtünk, hogy a résztvevők érezzék: van ráhatásuk saját helyzeteikre; keressék a mozgásteret, ahol önmagukért és közösségükért tehetnek még akkor is, amikor a rendelkezésre álló időkeretek és eszközök szűkösek.** Az osztályfőnököket ez alkalommal kifejezetten kértük, hogy legyenek jelen, és jegyzeteljék az elhangzottakat, hogy tudjanak róla beszélgetni, nyomon tudják követni, hogyan alakulnak a megbeszéltek az osztályban. A legtöbb diák már annak is örült volna, ha mindenkivel köszönnek egymásnak, ha egymástól és a tanároktól is gyakrabban hangzik el a „kérem” és a „köszönöm”, illetve ha gyakrabban kapnak elismerést mind egymástól, mind a tanároktól. A foglalkozásvezető kérdésére, mely szerint milyen visszajelzésnek örülnének a

tanároktól, azt a választ kaptuk, hogy apró dolgokra lenne szükségük, mint például rövid dicséret, ha fenn tudják tartani figyelmüket az órán, illetve ha hozzászólnak az óra témájához. Azt is szerették volna, ha több idő jut a tanár-diák személyes kapcsolatának ápolására, véleményük szerint napi pár perc már sokat jelentene, akár az órán is. A diákok visszajelzése összecseng a resztoratív gyakorlatok és a transzformatív mediáció szemléletével. A mediátor fontos eszköze az elismerés, amely gyakran hoz minőségi javulást a kommunikációban. A resztoratív gyakorlatok egyike pedig az úgynevezett affektív kijelentés, amelyek segítségével arról beszélhetünk, hogyan érint minket egy adott helyzet – így teremtve meg azt a légkört, amelyben megtartó kapcsolatok jönnek létre.

## ELVÁRÁSOK

- Pontos képet szerettünk volna kapni arról, hogyan látják az iskolai élet különböző szereplői a konfliktusok-agresszió-zaklatás-bántalmazás helyzetét az iskolában, mennyit tudnak a jelenségekről és az érintettekről;
- Helyzetképet kívántunk kapni az iskolaklímáról;
- Fel akartuk térképezni az említett jelenségek fő megjelenési formáit;
- Meg szerettük volna tudni, jelenleg milyen eszközökkel bírnak az érintettek az őket érintő helyzetek kapcsán;
- Azonosítani kívántuk a potenciálisan veszélyeztetett diákokat (az anonimitás alól csak a veszélyeztetettség lehet kivétel, ezért használtuk a kódokat, amelyek esetében egyetlen ember ismerte a kódhoz tartozó nevet, akivel megegyezést kötöttünk a titoktartást illetően);
- Fel szerettük volna térképezni azokat az iskolai helyszíneket, ahol az említett helyzetek előfordulnak;
- Bízunk abban, hogy minél többen megérintődnek a téma által, és szívesebben vesznek részt a további programelemekben is.

## KIHÍVÁSOK

Nagyon fontos - különösen az Európai Parlament és Tanács 2016/679. számú, 2018. május 25-én hatályba lépett általános adatvédelmi rendelete (GDPR) fényében -, hogy csak az érintettek kifejezett hozzájárulásával kezelhetjük a személyes adatokat. Ennek értelmében mindhárom célcsoportnak szóló kérdőívnek része volt a **hozzájárulási nyilatkozat**, emellett a diákok esetében a szülőktől külön aláírást kértünk a gyermekük adataira vonatkozóan is.

A leterhelt hétköznapiakban kihívás egy újabb feladat számára időt találni. A mi esetünkben a nyitó kérdőívet a második félév legelejére, a záró kérdőívet pedig a következő tanév tavaszi szünetét követő hétre időzítettük, még az érettségi, illetve szakmaivizsga-időszak megkezdése előtt.

Körülbelül 200 kérdőívet kellett papíron kiosztanunk a szülőknek, hogy biztosan beérkezzenek tőlük a válaszok. Ezen kérdőívek digitalizálása humán erőforrást igényelt.



A kérdőívek kiértékeléséhez módszertani képzettség szükséges, amelyet jelen esetben a programkoordinátor oktatáskutató munkatársa végzett.

## EREDMÉNYEK

A diákoknak tartott foglalkozásokon résztvevő tanárok pozitívnak találták, hogy az osztályban sokkal többen szólaltak meg és vettek részt aktívan, mint általában a tanórákon, érdekesnek találták a diákok szempontjait, értékelték a kialakult beszélgetéseket.

**A nyitó felmérést 566 diák, 108 tanár és 290 szülő töltötte ki, ami várakozáson felüli volt, főleg a szülők körében. Az erőforrástérkép, a kérdőívek és az ehhez kapcsolódó óratervek letölthetők a <https://www.partnershungary.hu/erasmus/> oldalról.**

Érkezett több visszajelzés arra vonatkozóan, hogy a szülők a kérdőív apropóján kezdtek el gyermekeikkel beszélgetni a témáról, feltehetőleg ennek is köszönhető, hogy a vártnál magasabb számban kaptunk vissza szülői válaszokat.

A beérkezett válaszok alapján összeállíthatóvá vált az akcióterv, amelyről a 4. fejezetben olvashat részletesen.



## HASZNOS TANÁCSOK

- *Időkeretek megtalálása*  
Érdeemes megtalálni azt a két hetet, amikor megvalósulhatnak a foglalkozások, és a kérdőív kitöltése nem ütközik nagyobb iskolai szünettel vagy programmal. Biztassuk az iskolai dolgozókat a kitöltésre, hiszen minél magasabb a részvételi arány, annál pontosabb képet kaphatunk az iskolai helyzetről, és annál jobban az iskolára tudjuk szabni a programot.
- *Adjunk visszajelzést az érintetteknek*  
Egy rövid szóbeli összefoglaló is nagyban segíti az érintetteket a program iránti elköteleződésük, kiváltképp, ha a beszámoló végén hagyunk teret a kérdéseknek és reflexióknak.

## 4. FEJEZET – AZ AKCIÓTERV KIDOLGOZÁSA

*Ebben a fejezetben arról olvashat, hogyan használtuk fel a kérdőív eredményeit az iskolai programok közös megtervezésére.*

### KIINDULÓPONT

Minden iskolában, minden érintett számára megtörtént a visszacsatolás a kérdőív eredményeiről, és a szakmai munkacsoporttal elkezdtek összeállítani azokat a programelemeket, amelyek szerepelnek majd az akciótervben.

### ALKALMAZOTT MÓDSZEREK



Kéthetenként tartottunk a munkacsoport üléseket, amelyek során a **közösségi tervezés** módszereivel állítottuk össze a tervezett tevékenységek időrendjét. Az Országjelentést eddigre a munkacsoport minden résztvevője elolvasta, amely az iskolai konfliktusok, agresszió, zaklatás-bántalmazás helyzetét és az alkalmazott módszereket, jó gyakorlatokat írja le magyar viszonylatban, és a jelentésben szereplő módszerekből az alábbiakat választottuk ki közösen:

- mediációs képzés pedagógusoknak;
- mediációs képzés diákoknak;
- resztoratív képzés pedagógusoknak;
- internetbiztonsági előadás pedagógusoknak és diákoknak;
- osztályfőnöki órák resztoratív szemléletben, amelyek célja a párbeszéd, a közös szabályalkotás, a közösség erőforrásainak feltérképezése és kiaknázása.

Ebben a programban szerencsére lehetőség nyílt arra is, hogy a változási folyamatban támogatást nyújtson a program koordinátora (Partners Hungary Alapítvány) az iskolának. **A változás maga természetesen sok feszültséggel jár, ezért a belső és külső támogatás sokat segíthet, legyen szó akár az új módszerek beépítéséről a mindennapokba vagy a felmerülő konfliktusok, ellenállások kezeléséről.**

### ELVÁRÁSOK

Egy **részletes, ugyanakkor rugalmas, iskolára szabott és betartható tervet** szerettünk volna, amelyet a résztvevők a magukénak éreznek, és szívesen dolgoznak benne. A program kezdetétől eltelt idő alatt született tapasztalatok sokat segítettek a munkacsoporttagoknak abban, hogy arra koncentráljanak, ami megvalósítható, és minden erőnkkel a nehézségek áthidalásán dolgozzunk. **Nagy erőforrást jelentett a munkacsoport mint közösség, hiszen mindenki elkötelezett volt a változás iránt, és a rendszeres találkozók, a fókuszált megbeszélések a haladás érzését adták.**

## KIHÍVÁSOK

Elsőre lehetetlen küldetésnek tűnt megtalálni az akcióterv képzéseinek, foglalkozásainak helyét. Időt hagytunk annak, hogy megbeszéljük, mely időpontokban valósíthatóak meg a képzések. A félévzárások, a szakmai és érettségi vizsgák, az iskolai szünetek között végül a tanévzáró értekezletet követő, a nyári szabadság előtti napokat és a tanévnyitói nevelőtestületi értekezletet követő, a tanév előkészítésére szolgáló munkanapjainak egy részét jelöltük meg.

## EREDMÉNYEK

- Erős közösségélmény a munkacsoporton belül, bizalom a változásban
- Elegendő információ a résztvevők számára a képzések, foglalkozások időigényéről és felhasználási lehetőségeiről
- **Részletes, iskolára szabott akcióterv, amely letölthető a <https://www.partnershungary.hu/erasmus/> oldalról.**

## HASZNOS TANÁCSOK

- *Hagyjunk teret a kérdéseknek, véleményeknek*  
A tervezés folyamata során érdemes meghallgatni az érintettek véleményét, teret hagyni a kérdéseknek – minél inkább érzik a programban résztvevők, hogy részt vehetnek a folyamat alakításában, annál inkább a sajátjukénak érzik, és annál elkötelezettebbek a nehézségek áthidalására.
- *Átgondolt időzítés*  
Érdemes a képzéseket a legkevésbé mozgalmass időszakokra időzíteni, amely iskolánként eltérhet, azonban megfontolásra érdemes az az időszak a tanév elején és végén, amikor a pedagógusok nem tartanak órákat. A diákok képzésénél pedig azt az időbeli szempontot vettük figyelembe, hogy a hatnapos kortárs mediációs képzés miatti hiányzások minél kevesebb fennakadást okozzanak. Ezért háromszor két napra osztottuk fel a képzést, úgy, hogy ezek a kétnapos képzési időszakok ne mindig ugyanazokra a napokra essenek, hogy ne legyen túl sok pótolni való ugyanabból a tantárgyból.



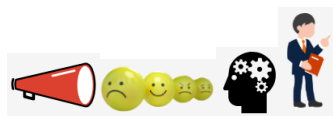
## 5. FEJEZET - AZ AKCIÓTERV ISKOLAI MEGVALÓSÍTÁSA

*Ebben a fejezetben arról olvashat, hogyan valósultak meg a programelemek az iskolában.*

### KIINDULÓPONT

Az akcióterv összeállítását követően elkezdődhetek a képzések és a foglalkozások, a pedagógusok és a diákok körében.

### ALKALMAZOTT MÓDSZEREK



#### 1. KÉPZÉSEK

##### 1.1 Mediációs képzés iskolai szakemberek számára

Az alternatív vitarendezési eljárások, azon belül is a mediáció, a resztoratív (helyreállító) szemléletet képviselik. Ennek középpontjában az a gondolat áll, hogy **a konfliktus valójában lehetőség a megújulásra**, a felborult egyensúly helyreállítására. A konfliktus tehát, ha jól kezeljük, igazából kapcsolataink javára is fordítható. A mediáció, vagyis közvetített tárgyalás során, a vitában álló felek egy harmadik, semleges közvetítő – a mediátor – segítségével próbálják megbeszélni, feloldani a köztük fennálló konfliktust. **A konfliktus szereplői és érintettjei egyenlő mértékben vesznek részt a folyamatban, ezért a létrejövő megoldás valódi jóvátétel lehet mindenki számára.**

A Partners Hungary Alapítvány több képzése rendelkezik **pedagógus-akkreditációval**, köztük a mediációs képzéssel. Ez előnyt jelentett a pedagógusok körében a jelentkezés során, hiszen a kötelező továbbképzésben összesen 64 pontot jelentett a mediációs képzés három modulja. A képzés első, háromnapos modulja közvetlenül a nyári szabadságok kiadása előtti napokon zajlott, így biztosítva a pedagógusok részvételét. Ugyanezen okból, a második modult a tanévkezdést közvetlenül megelőző egy hétre időzítettük. A harmadik, félnapos modul szeptember végére esett, amikor a pedagógusok elvégezték az év eleji adminisztrációs és szervezési feladatokat. A szakmailag kipróbálásra került módszerekről **esetmegbeszélő csoportban** egyeztettek a pedagógusok, ami a továbbfejlődésre adott alkalmat.

A képzést megelőzően a leendő résztvevőknek igényfelmérő adatlapot küldtünk ki, amelyben megkérdeztük, mit várnak a tréningtől. A válaszadók többsége új eszközöket, gyakorlatias módszereket szeretett volna tanulni, valamint azt remélték, hogy az új ismeretek segítenek jobban tenni kapcsolataikat diákjaikkal. **A képzés az iskolai környezetre adaptált példákkal, helyzetgyakorlatokkal tette kézzelfoghatóvá a konszenzusépítés technikáit, a mediációs eszközöket.**

A képzés lezárulta után a képzésért felelős szervezet, amely egyben a program koordinátora is volt, mentorálást biztosított a kiképzett mediátoroknak, amelyről részletesen a *Mentorálás* alpont alatt olvashat.

A képzés legnagyobb hozadékai:

- **Szemléletváltás a kiképzett pedagógusok körében**
- **Javuló kommunikáció** a tantestületen belül, illetve a kiképzett pedagógusok-diákok között. **Új lendület a hétköznapokhoz:** több résztvevő jelezte, hogy magabiztosabban, frissebben, jobb kedvvel vág bele az új tanévbe.

### 1.2 Mediációs képzés diákok számára

A diákokkal is fontosnak tartottuk megismertetni a mediáció eszköztárát, hiszen **a kortársak szerepe kiemelkedően hangsúlyos a tizenéves korosztály körében, elsődlegesen egymással osztják meg problémáikat, ezért kiemelten fontosnak tartottuk, hogy eszközt kapjanak a konfliktusaik kezeléséhez.** Azonban - fiatalokról lévén szó - nem reális elvárás, hogy önállóan mediáljanak konfliktushelyzetben, hiszen ezek a helyzetek rendkívül összetettek, előfordulhat zaklatás-bántalmazás miatt kicsúcsosodó konfliktus, amely akár agresszióba is torkollhat. Ezért a kortárs mediátorok szerepét a következőként határoztuk meg:

- konfliktus észlelése esetén használhatják a mediációs eszközöket (nyitott kérdések, összefoglalás, stb.);
- jelezzék a pedagógusnak, hogy segítségre van szükség a konfliktus rendezése érdekében;
- pedagógus-mediátorral közösen vezethetnek mediációs ülést, pedagógus-diák konfliktus esetén.

A munkacsoport összegyűjtötte azon kritériumokat, amelyek mentén érdemes bevonni a diákokat a képzésbe, a módszer legjobb hasznosulása érdekében:

- elsődleges az érdeklődés, motiváció,
- releváns tanórán kívüli tapasztalat, pl. kortárs segítség előnyt jelent,
- készségek: jó kommunikáció, csapatjátékos, társas helyzetekben aktív, kritikai gondolkodás,
- 9-10-es évfolyam bevonása, hogy minél tovább fennmaradjon a módszer az iskolában.

A képzés 3x2 napban zajlott, a képzési napoknak más-más munkanapokat választva, hogy ne halmozódjon fel hiányzás ugyanazon tantárgyakból. A program nemzetközi jellegéből adódóan lehetőség nyílt egy angol nyelvű, mediációs diáktábor megvalósítására, ahol a máltai, bolgár és magyar diákok közösen tanulhatták meg a módszert és építhettek kapcsolatokat.

A képzésen **interaktív, diákokra szabott gyakorlatokkal dolgoztunk**, a részvételt, a bevonódást erősítve. A képzés során nyilvánvalóvá vált, mennyire fontos a saját motiváció,

hiszen azokból a diákokból vált visszajáró munkacsoporttag, akik valóban elkötelezettek voltak a módszer iránt.

**A kortárs mediációs képzést egy olyan közös foglalkozással zártuk, amelyen a pedagógus-mediátorok is részt vettek, hogy együtt dolgozzuk ki a mediáció beépülését az iskola életébe.** A munka eredményét az alábbi pontokban foglaltuk össze:



*Mire van szükség ahhoz, hogy a mediáció beépüljön az iskola életébe, illetve hogy a pedagógus-mediátorok és diák-mediátorok sikeresen tudjanak együttműködni?*

Kommunikáció:

- Diákok esetében: minél többet érdemes beszélni az új módszerről nem csak saját osztályban. Kiemelt szerepe lehet a módszer terjesztésében a diákönkormányzatnak.
- A pedagógusok körében érdemes a vezetői értekezleten, illetve a tantestületben prezentálni a mediáció előnyeit.
- Készüljenek plakátok a mediátorok fényképével és nevével, és függesszük ki a csengetési rend mellé a falújságra.
- Lehessen anonim módon segítséget kérni, például a folyosóra kihelyezett dobozban, írásban jelezni az észlelt konfliktust.
- A diák-mediátorok és a pedagógus-mediátorok tartsanak rövid tájékoztatót minden osztályban a módszerről. A személyes tájékoztató növeli a bizalmat a módszer és a mediátorok iránt.

A sikeres együttműködés kritériumai diák-mediátor és pedagógus-mediátor között:

- Ne legyen köztük személyes ellentét, szívesen dolgozzanak együtt.
- Támogassák egymást, a szakmai munkában legyenek egyenrangúak.
- Mindenkinek legyen lehetősége gyakorlatot szerezni, ezért legyen lehetőség tét nélkül gyakorolni, szimulált esetgyakorlatokon keresztül.
- Lehetőség szerint a diák mediátor legyen egykorú vagy idősebb annál a diáknál, aki a mediációban konfliktusos félként vesz részt.
- Mindenképp szánjanak időt a közös felkészülésre. Osszák fel például előre egymás közt, hogy ki csinálja a bevezetőt.
- Ha diák találkozik konfliktussal, kérdezze meg a feleket, hogy nyitottak-e mediációra, ha igen, szóljon a diák mediátor az osztályfőnöknek, illetve az elérhető pedagógus-mediátornak.

Mikor és hol valósulhatnak meg a mediációs ülések?

- Lehetőleg tanítási időn kívül, esetleg hetedik-nyolcadik órában, ha a pedagógus éppen nem helyettesít, a diák pedig nem ír dolgozatot, hogy minél kevesebb hiányzást-átszervezést jelentsen a mediáció.

- Helyszíneként szóba jöhet a titokszoba vagy a könyvtár, és fontos az ajtón jelezni, hogy ne zavarják a megbeszélést.

### 1.3 Resztoratív képzés pedagógusok számára

A resztoratív igazságszolgáltatásban – amelyből az iskolai módszertan is származik – minden résztvevő összeül és közösen dönt az elkövetett cselekmény hatásáról és felelősséget vállal a jövőbeli szerepével, feladataival kapcsolatban. **A resztoratív eljárások – a mediációhoz hasonlóan – visszaadják a konfliktust az érintetteknek. A resztoratív modellek célja a támogató közösség létrehozása és a kapcsolatok erősítése**, hogy még az incidens megtörténe előtt legyen tér és lehetőség arra, hogy jelezze a közösség, ha nem jó döntést készül hozni az egyik tagja. Ha kialakul ez a tér és nyitottság, akkor van lehetőség arra, hogy a károk helyreállítására, a jóvátételre tudjuk helyezni a fókuszot baj esetén.

A jelentkezés a resztoratív képzésre a mediációs képzésre jelentkezés forgatókönyve szerint zajlott – a pedagógusok saját motivációja, az önkéntes részvétel volt a mérvadó.

Bár 2018 májusában – amikor ez a könyv íródik – még nem volt akkreditált pedagógus-továbbképzés a resztoratív képzés, ám a pedagógus-továbbképzésről, a pedagógus-szakvizsgáról, valamint a továbbképzésben részt vevők juttatásairól és kedvezményeiről szóló 277/1997. (XII. 22.) Korm. rendelet alapján a hétévenkénti továbbképzés 120 “kreditjének” legfeljebb huszonöt százaléka elszámolható ún. belső továbbképzésként. A hivatkozott rendelet 5. § (3) bekezdés d) pontjába a resztoratív képzés beilleszthető.

A resztoratív képzés 2x2 napja alatt a résztvevő pedagógusok megismerkedtek a resztoratív szemlélettel, majd a resztoratív gyakorlatokkal, amelyek a konfliktusok megelőzésétől a súlyos normaszegések kezeléséig nyújtanak átfogó megoldásokat.

A képzés a tanév legvégén zajlott, a bizonyítványosztást után, a mediációs képzést követő héten.

### **Resztoratív gyakorlatok vagy mediáció?**

A resztoratív gyakorlatok és a mediáció hasonló szemléleten alapuló, egymást kiegészítő módszertanok. Azt, hogy melyik módszert érdemes használni, mindig az adott helyzet dönti el.

A mediáció akkor javasolt, ha konfliktus áll fenn a felek között, amely mögött az érintettek érzelmei és vélt vagy valós érdekkellentétei húzódnak meg, és érzékelhető a szándékuk a konfliktus feloldására.

A resztoratív körmodellek normák, közösségi szabályok elleni vétség esetén alkalmazhatók sikerrel. Akkor történhet beavatkozás, ha az elkövető elismeri a normaszegést. A folyamat az egész közösséget érinti, az egyes érintettek bevonása árnyalja az elkövetők érzéseit, és a kedvező változást elősegíthetik.

Továbbá, a beavatkozást megelőzően az alábbi szempontokat érdemes figyelembe venni:

- A kortárs mediátorok felelőssége korlátozott: nem feladatuk, hogy önállóan megoldják a felmerülő konfliktusos-agresszív-bántalmazásos eseteket. Kortárs mediátort akkor érdemes bevonni, ha felnőtt részéről már történt beavatkozás.
- Súlyos zaklatásos-bántalmazásos ügyeknél, elmélyült, régóta húzódó konfliktusoknál, ahol fennáll az agresszió veszélye, különösen körültekintően érdemes eljárni, a bántalmazó-áldozat közti erőegyensúly-eltolódás miatt. Az alternatív eljárások mellett érdemes egyéni esetkezelésben is gondolkodni, megfelelő szakember vezetésével (mentálhigiénés szakember, iskolapszichológus, szociális munkás, stb.)

A pedagógusok elmondása szerint **a gyerekek örömmel és kíváncsian fogadták a resztoratív köröket**, és már a második alkalommal maguktól körbe rendezték a székeket. A pedagógusok nem csak osztályfőnöki órán használják a módszert, van, aki tanulótervező köröket is vezet a nehezebb tananyagok feldolgozásának megkönnyítésére.



## 2. AZ ALTERNATÍV MÓDSZEREK BEILLESZTÉSE AZ ISKOLAI DOKUMENTUMOKBA

Az eljárások jogszabályi háttérét az alábbiak szabályozzák:

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Nkt.)
- a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet (a továbbiakban: EMMI rendelet)

Az eljárások intézményi háttérét pedig:

- a köznevelési intézmény szervezeti és működési szabályzata, valamint az iskola házirendje adja.

A Partnerség az Iskolai Agresszió Ellen program keretében a szolnoki partneriskolákban a pedagógusok mediátori, illetve resztoratív facilitátori képzését követően, 2017. szeptember 1-től az iskolák házirendjébe bekerült az alábbi szöveg (kivonat):

„A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet alapján, iskolánkban is lehetőség van arra, hogy a fegyelmi eljárást egyeztető eljárás (mediáció vagy resztoratív módszereket alkalmazó eljárás) előzze meg, amelynek célja a konfliktus feldolgozása, értékelése, ennek alapján a konfliktusban lévő felek közötti megállapodás létrehozása a sérelem orvoslása, a további, hasonló konfliktusok megelőzése érdekében.”

Természetesen nem tudtunk mindenkit megnyerni az új módszereknek. Vannak kollégák, akik nem hisznek a módszerben, mert nem ismerik és nincs benne bizalmuk, ezért nem terelik az ügyet alternatív megoldások felé. Azonban **egyre többen értesülnek sikerrel megoldott esetekről**, és szintén sikerként könyvelhető el, hogy **az egyik iskolában, az egyik kiképzett pedagógus bekerült a fegyelmi bizottságba, így hangsúlyosabban képviselheti a mediáció és a resztoratív gyakorlatok fontosságát**. Emellett munkacsoportok alakultak az egyes iskolákban, akik a nevelőtestületi ülések során beszámolnak a munkájukról, így népszerűsítve az új módszereket és **ösztönözve a kollégákat, hogy merjenek segítséget kérni egymástól**.

Az iskolai programkoordinátor a munkacsoport külsős tagjától hasznos tanácsot kapott. „**A siker fogalmát át kell tudni értékelni önmagunkban, ez tud átlendíteni a holtponatokon.**”

Az alternatív konfliktuskezelési eljárásban az érintett felek eredményeit mindig el kell tudni ismerni, még ha csak részeredmények is azok, nem kell/szabad a saját értékrendünk szerint preconcepciókat gyártanunk egy-egy eljárás kimenetelére, mert az könnyen csalódáshoz vezet. (Mindezt - a pártatlanságot, a semlegességet – a mediációs, illetve resztoratív képzésen is tanuljuk, de az is egy tanulási folyamat, mire ezt a kívülálló státuszt tudatosan felépítjük magunkban.)

Más nézőpontból pedig, **egy komplex, a megszokottól eltérő szemlélet/eljárás bevezetésekor nem feltétlenül csak a megoldott ügyek jelentik a sikert**. Sikernek számít az is, amikor:

- egy, az alternatív módszerekben kevésbé bízó pedagógus érdeklődni kezd a módszerek iránt, esetleg segítséget kér kiképzett kollégáitól;
- a resztoratív konferenciát követően az érintettek arról számolnak be, mennyire tartottak a konferenciától, és milyen jó volt megélni, hogy megszégyenítés helyett méltányos eljárás keretében tudtak beszélni az iskolai incidensről;
- egyre több vezető, vezetőhelyettes és pedagógus érdeklődik a módszer iránt, hallva a kollégák pozitív élményeit.



### 3. TÁJÉKOZTATÁS AZ ALTERNATÍV ELJÁRÁSOK MINT ÚJ MÓDSZEREK HASZNÁLATÁRÓL PEDAGÓGUSOK, DIÁKOK ÉS SZÜLŐK SZÁMÁRA

- Az alternatív eljárások házirendbe kerüléséről a szülőket az év eleji szülői értekezleten tájékoztatták, kiemelve a módszerek előnyeit.
- A pedagógusok a tantestületi értekezleten értesültek a képzések megvalósulásáról és az új módszerek igénybe vételének lehetőségéről, a kiképzett pedagógusok saját élményű beszámolóján keresztül.
- A diákok a kortárs mediátorok előadásain keresztül ismerhették meg az alternatív módszereket és azok felhasználási lehetőségeit.



#### 4. FOGLALKOZÁSOK

##### 4.1 Internetbiztonsági foglalkozások diákok és pedagógusok számára



Az Európai Bizottság által indított Safer Internet Plus programban a résztvevő szervezetek szakemberei (Nemzetközi Gyermegmentő Szolgálat, Kék Vonal Gyermekekrisis Alapítvány, Nemzeti Infokommunikáció Zrt.) **ingyenes előadásokat**, foglalkozásokat tartanak diákok, tanárok, szülők, szociális munkások stb. számára **a biztonságos internet- és mobilhasználatról**. A felvilágosításon kívül azt is szeretnék elérni, hogy probléma esetén az érintettek tudják, kihez fordulhatnak. Ezt a lehetőséget vették igénybe a programban részt vevő iskolák. Az iskolai programkoordinátor összegyűjtötte az érdeklődő osztályfőnökök igényét, majd továbbította a Safer Internet munkatársainak, akik a diákok és a pedagógusok számára külön előadásokat tartottak. Bár a diákok elméletben tisztában vannak azzal, hogy milyen információkat érdemes megosztaniuk a közösségi oldalakon, a veszélyekkel leggyakrabban akkor szembesülnek, amikor maguk is bajba kerülnek. A pedagógusok visszajelzése alapján a felnőtteknek szóló előadást fokozott érdeklődéssel hallgatták a pedagógus résztvevők, sok új és hasznos információ birtokába jutottak.



##### 4.2 Diáknap: mozilátogatás és a filmhez kapcsolódó feldolgozó beszélgetés

Az *igazi csoda* című amerikai filmet, amely a kirekesztő iskolai közösség átfordulásáról, a kiközösített diák befogadásáról szól, 2018 elején játszották a mozikban. Populáris alkotásként nagy tömegek megszólítására alkalmas, ezért a programkoordinátorok készítettek egy, a filmet feldolgozó óratervet resztoratív szemléletben. A **filmnézésre** és a **feldolgozó foglalkozásra** diáknapon kerítettek sort az iskolák. Az órákon a programban készült mediációs kisfilm is megnézték a diákok, majd megbeszélték a módszer előnyeit. Összesen 15 osztály nézte meg a filmet. Több résztvevőt nagyon megérintett a történet, de azok is láthatóan szívesen beszéltek a kiközösítés témájáról, akik kevésbé vonódtak be érzelmileg.



##### 4.3 Műhelymunkák pedagógusok számára a programban elkészült osztályfőnöki órasorozat vezetéséről

A program koordinátorszervezete összeállított egy 6 alkalmas osztályfőnöki óratervsorozatot. Ez elsősorban a 9. évfolyamosok és osztályfőnökeik számára készült, hiszen **az új közeg és új közösség jó lehetőség az új normák kialakítására, amelyben egy megtartó, jól működő közösség alakulhat ki.** Ugyanakkor az órák gyakorlatai a 10-11-12. évfolyamoknál is jól működnek. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az iskolai agresszió, zaklatás leghatékonyabb kezelése a megelőzés, amely egy hosszabb folyamat. A folyamat egymást támogató módszerekből áll, ennek egyik eleme ez az osztályfőnökióra-sorozat. Az órák egymásra épülnek, egyre mélyülő tudást, önismeretet és közösségélményt nyújtva a résztvevőknek. A foglalkozásokat heti-kétheti rendszerességgel érdemes megtartani. **Az órasorozat eredménye egy közösen kialakított közösségi normarendszer, amely az osztályon belüli kapcsolatokat szabályozza, elejét véve a konfliktusok eszkalálódásának.**

Az alkalmak során a diákoknak újszerű formában van lehetőségük közösen gondolkodni a közösséget érintő témák mentén (együttműködés, kommunikáció, kiközösítés, stb), amely nagyban erősíti az egymással és a pedagógussal való jó kapcsolatot. A tapasztalataink azt mutatják, hogy a közösen kidolgozott szabályokat könnyebben tartjuk be, hiszen azt érezhetjük: van ráhatásunk a bennünket érintő folyamatokra. Az órák végére egy olyan normarendszer állítható össze, amely az érintettek bevonásával készül, a saját igényeikre és szükségleteikre reflektál. A pedagógusokat háromórás műhelymunka keretében készítettük fel az órák megtartására. A műhelymunka augusztus utolsó hetében valósult meg. **Bár a pluszfeladat szült némi ellenállást a pedagógusok részéről, a műhelymunka során kialakított biztonságos, elfogadó tanulási környezet olyan közösségélményt adott a résztvevőknek, amelyben többen könnyekig megérintődtek, és azt jelezték vissza, hogy megérte rászánni az időt.**



#### 4.4 Osztályfőnöki órák resztoratív szemléletben

- A hat alkalmas órasorozatot a munkacsoport javaslatára írásban rögzítettük a tanmenetben, hogy az osztályfőnökök nagyobb bizonyossággal szánjanak időt az órák megtartására. Természetesen nem lehettünk biztosak abban, hogy valóban minden osztályfőnök megtartja az órákat, de **az osztályfőnöki munkaközösség-vezetők, és az új módszertanok iránt elkötelezett munkacsoport tagok többször meséltek jó tapasztalataikról kollégáiknak, illetve ajánlották fel segítségüket az órák megtartásában, így egyre többen kezdtek élni a lehetőséggel.**
- Amikor felmerült az osztályt mint közösséget érintő probléma, **az osztályfőnökök egyre gyakrabban kértek segítséget a munkacsoporttagoktól, aminek köszönhetően több alkalommal sor került resztoratív szemléletű foglalkozásokra tanórai kereteken belül.** A szükség szerint 45-90 perces foglalkozások tanórai keretekbe illesztését rugalmasan, óracserékkel oldották meg a pedagógusok.





#### 4.5 Úszóleckék foglalkozás-sorozat és rendkívüli szülői értekezlet

- A Kereskedelmi Tagintézmény gyermekvédelmi felelőse egy korábban működő jó gyakorlatot élesztett újra a program keretén belül: az *Úszóleckék az árral szemben* nevet viselő, drogprevenációs programot a Partners Hungary Alapítvánnyal közösen adaptálta a konfliktus-agresszió-bántalmazás témakörére. A foglalkozásokat pilot jelleggel, két tizedikes osztályban próbáltuk ki. Az Úszóleckék egy diákoknak szóló hat tanórás foglalkozássorozatból és egy rendkívüli szülői értekezletből áll. A diákoknak szóló foglalkozások közösségfejlesztő gyakorlatokból állnak, fókuszban az egymás közti kommunikáció minőségével. **A gyakorlatokon keresztül a diákok megfogalmazhatják saját szükségleteiket és vállalásaikat a jobb osztályközösséggel kapcsolatban.** Az órasorozat végén, a záró körben a diákok visszajelezték, milyennek élték meg a foglalkozásokat.

A legtöbben arról számoltak be, hogy meglepődtek, hogy így is lehet együtt dolgozni! Azok is megszólalnak, akik egyébként nem szoktak. **Nagyon jó érzés volt megélniük a közösség erejét,** illetve az egyik tanuló elmondása szerint a foglalkozások végére egy két éve húzódó konfliktusa oldódott meg az osztálytársával. A program további fontos hozadéka, hogy **be tudtuk hívni a szülőket egy közös programra,** ami napjainkban a szakképző iskolások esetében különösen nehéz. Az órasorozat második felében ugyanis – a foglalkozásvezető segítségével – olyan jeleneteket állított össze az osztály, ahol gyakorlati példákon keresztül mutathatták meg a különbséget a büntető-fegyelmező és a helyreállító-együttműködő szemlélet között, valamint konkrét szituációkon keresztül beszélhettek arról, hogyan érintik őket a különböző nehéz társas helyzetek, legyen szó iskolai vagy otthoni közegről. **A diákok meglepően szívesen szerepeltek – köszönhető ez az érzékenyítő foglalkozásoknak, valamint annak, hogy maguk is alakíthattak a jeleneteken – a szülők pedig nagy számban vettek részt a rendkívüli szülői értekezleten, és nagyon meghatódtak a személyes hangvételű előadáson.**



#### 5. MENTORÁLÁS – TÁMOGATÁS AZ ÚJ MÓDSZEREK BEÉPÜLÉSÉHEZ A HÉTKÖZNAPOKBA

Az új képzések során megszerzett tudás valódi beépüléséhez, gördülékeny használatához idő és gyakorlat szükséges. Ennek érdekében a programkoordinátor mentorálási lehetőséget biztosított az kiképzett szakemberek számára, amely az alábbi tevékenységeket jelentette.

- A kéthetenkénti munkacsoportüléseken szakmai megbeszélést tartottunk a felmerült konfliktusos és bántalmazásos helyzetekről, és **közösen döntöttünk a beavatkozás módszeréről, valamint a beavatkozásokért felelős személyekről.** Az iskolában arra buzdítottuk a képzés résztvevőit, hogy keressék a lehetőségeket a mediációs esetekre, resztoratív körökre, a PHA pedig vállalta, hogy segíti az eljárást.

- A PHA tapasztalt munkatársaival **ko-mediációban mediáltunk és kettős facilitálással tartottunk resztoratív reaktív köröket, illetve resztoratív formális konferenciákat.** (A kettős vezetés megtartása mellett az iskola képzett szakemberei mára PHA segítség nélkül is alkalmazzák a tanultakat, ha az eset sürgőssége ezt kívánja.)
- Egy-egy ügy kapcsán, a soron következő munkacsoport megbeszélés – a titoktartási kötelezettség betartása mellett – jó alkalmat adott **az esetek módszertani feldolgozására, tapasztalatcserére.**
- Osztályfőnöki óratorozathoz kapcsolódó **műhelymunkát tartottunk pedagógusoknak,** amely során saját élményeken keresztül tapasztalhatták meg a tanmenetbe illesztett gyakorlatok közösségépítő erejét.
- **Megbeszéléseket szerveztünk az iskolavezetéssel,** bemutatva a pedagógusok által befektetett munkát, az elért eredményeket, és facilitált kiscsoportos beszélgetéseken keresztül fogalmazhatták meg a pedagógusok, milyen további támogatásra van szükségük a vezetőségtől. A megbeszélésekről összefoglaló készült, és az abban foglaltak megvalósulását utánkötő beszélgetések biztosították.

## ELVÁRÁSOK

Azt szerettük volna, hogy a tanévkezdést követően kezdjék el alkalmazni a módszereket mindhárom iskolában. A képzések, valamint a műhelymunkák időzítése ehhez jó lendületet adott. Reményeink szerint az alternatív módszerek egyre nagyobb körben fognak beépülni az iskola mindennapjaiba, nem csak a konfliktusok rendezésének eszközeként, hanem a módszerek megelőző, közösségépítő erejét is kihasználva, az iskolai légkör javítása érdekében.

## KIHÍVÁSOK

Fontos, hogy az érintettek (diákok, szülők, az iskola valamennyi dolgozója) **közös tudással** rendelkezzenek az új módszerek, foglalkozások elérhetőségéről, ezért elengedhetetlen a folyamatos és hiteles tájékoztatás.




**Fokozott vezetői támogatás szükséges** ahhoz, hogy az ügy a munkacsoporthoz kerüljön, és hogy az érintettek kellő időben tájékoztatást kapjanak a lehetőségeikről. A módszerekkel szembehelyezkedő pedagógus kolléga konfliktussal érintettsége esetén is szükséges lehet a vezetői ösztönzés az eljárásban való részvételre.

A tanévben előkerültek akut, gyors beavatkozást igénylő problémák és évek óta húzódó, krónikus esetek egyaránt. Bár a kialakult helyzetek egy eljárási esemény után is javultak, **gyakran több körre, illetve szoros utánkötésre volt szükség az eredmények megtartásához.**

A mediációt vagy reaktív köröket óracserékkel oldották meg a pedagógusok, amihez elengedhetetlen volt a **rugalmasság és a vezetői támogatás.**

## EREDMÉNYEK

A számszerűsíthető eredmények:

- 23 kiképzett pedagógus-mediátor és 21 diák-mediátor, akik az iskolai konfliktusok hatékony kezelésében segítenek.
- 18 kiképzett resztoratív facilitátor, akik a megtartó közösségekért dolgoznak nap mint nap.
- 21 munkacsoport-megbeszélés az elkötelezett iskolai szakmai csapattal.
- 78 osztályfőnöki óra, ahol saját élményű, játékos gyakorlatok, illetve resztoratív körmodellek segítségével beszélhettünk az iskolai agresszió jelenségeiről.
- 9 osztályszintű probléma kezelése helyreállító szemléletű módszertanokkal 




Az EREDMÉNYEK az emberi kapcsolatok tükrében:

- A pedagógusok visszajelzése szerint a képzések által **bővültek a módszertani ismereteik**; javultak a kommunikációs készségeik; **nagyobb empátiával** tudnak fordulni problémás esetekhez, jobban értve, elfogadva az eltérő szempontok sokaságát.
- A fegyelmi eljárás helyett összehívott resztoratív konferencia eredménye, hogy - a várakozásokkal szemben - nem került rendőrség elé az incidens, és egyik érintettnek sem kellett elhagynia az iskolát.
- A mediációk, resztoratív körök eredményessége, tartóssága iskolánként és esetenként is eltérést mutat. Azt azonban kijelenthetjük, hogy **a kezelt esetek mindegyikében javulást éltek meg az érintettek** a beavatkozás előtti helyzethez képest.
- **A jónak híre megy:** képzett pedagógusainkat más iskolákba is meghívták, hogy ízelítőt adjanak alternatív konfliktuskezelő módszereikről, illetve konkrét ügyben facilitáltak már reakív kört is külsős iskolában.

Az [óraterv](https://www.partnershungary.hu/erasmus/)ek, [foglalkozások](https://www.partnershungary.hu/erasmus/) [ingyenesen](https://www.partnershungary.hu/erasmus/) [letölthető](https://www.partnershungary.hu/erasmus/) a <https://www.partnershungary.hu/erasmus/> oldalról, a mediációs kisfilm pedig [megtekinthető](https://www.partnershungary.hu/erasmus/) a Partners Hungary Alapítvány Youtube csatornáján.

## HASZNOS TANÁCSOK

-  *Rugalmasság és vezetői támogatás*

A konfliktusok felszínre kerülése esetén viszonylag rövid idő alatt meg kell találni a megfelelő időkeretet az alternatív eljárások lefolytatásához, mind a szakemberek, mind az érintettek (pedagógus, diák, szülő) részéről. Ehhez rugalmasság és vezetői támogatás szükséges.

- *A felelősség megosztása*

Az elméleti tudás megszerzését követően a gyakorlatban jól működik a kettős vezetés mind mediációnál, mind a resztoratív köröknél. A két szakember jól kiegészítheti egymást. Elakadás esetén túllendítheti egyikük a másikat, segítséget jelenthetnek egymás számára a semlegesség megtartásában, és a lezajlott eset elemzésekor is jól jön a társ eltérő nézőpontja.

- *A képzéseken/foglalkozásokon részt vevők körének körültekintő meghatározása*

Életkori sajátosságaikból eredően különösen a diákok körében fontos azon kompetenciák meghatározása (lásd: az 1.2 Mediációs képzés diákok számára részben írottakat), ami képessé teszi őket a nehéz helyzetekben a beavatkozásra, közvetítésre.

Kétségtelen, hogy a pedagógus-továbbképzésekért adott kreditek is ösztönöznek a részvételre, de szerencsés, ha a résztvevőben van önkéntesség, belső indíttatás, kíváncsiság is az új iránt. A képzésben részt vevők több esetben úgy nyilatkoztak, hogy a helyreállító szemlélet személyiségük része volt eddig is, de az ösztönös viselkedésükhöz tudatosságot és konkrét módszereket kaptak a képzés révén.



Nem csak az iskola dolgozót érdemes bevonni a képzésekbe, hanem az iskolakörnyezetében dolgozó, elkötelezett szakembereket is. Programunk képzéseiben és a munkacsoport megbeszéléseken például az iskolarendőr és a Szolnok Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala, Humán Igazgatóság, Egészség- és Családügyi Osztály kiképzett mediátora is részt vett, értékes külső szempontokkal támogatva a munkát.

## 6. FEJEZET - FOLYAMATKÖVETÉS ÉS ÉRTÉKELÉS



Ebben a fejezetben arról olvashat, hogy milyen mérőeszközöket használtunk a program értékeléséhez.

### KIINDULÓPONT

Az akciótervben leírtak mindhárom iskolában megvalósultak, mindemellett a programelemek iskolánként eltérő ütemben és különböző intenzitással zajlottak. A program elméleti végét az Erasmus+ pályázat (a programot az Európai Unió finanszírozásával visszük véghez) 2018. augusztus 31-ei zárása jelenti, de gyakorlatilag egy olyan folyamat részesei vagyunk, amelynek – reményeink szerint – nem lesz vége. A megtett út értékeléseként záró felmérést végeztünk ugyanazon diákok részvételével, akik a nyitó felmérésben közreműködtek. A szülők és az iskolák alkalmazottainak véleményére is kíváncsiak voltunk.

### ALKALMAZOTT MÓDSZEREK

- **Online kérdőívben** kérdeztük meg az immáron 10. és 11. évfolyamos diákokat az iskolai agresszió, zaklatás-bántalmazás témaköreiben. A diákok ugyanúgy zárt borítékban kapták a kitöltéshez szükséges kódjaikat. Ugyanazokat a kódokat használtuk, mint amelyeket a bemeneti mérésnél képeztünk. A nyitó méréssel ellentétben, a mérést nem előzte meg a PHA előkészítő osztályfőnöki órája, ekkorra ugyanis a diákok jó része már több programelemmel találkozhatott. A mérésre a nyitó méréssel egyezően informatika, illetve osztályfőnöki óra keretében került sor.
- A szülőket – tekintettel arra, hogy a mérési időszakban nem jellemző, hogy az iskola szülői értekezletet tartson – csak elektronikus úton – az iskola honlapján elérhetővé téve a linket, valamint e-mailben, illetve igény szerint nyomtatott kérdőívvel kerestük meg.
- A pedagógus kollégákhoz és az egyéb munkakörben dolgozó iskolai dolgozókhoz a vezetőségen keresztül, elektronikus úton jutottak el a kérdőívek, melyek kitöltésének fontosságát a munkacsoporttagok folyamatosan hangsúlyozták.

### ELVÁRÁSOK

Bízunk benne, hogy látunk változást, elmozdulást, főleg a szemléletváltás területén. A diákok részéről – a programelemek során tapasztalt aktív részvételük, pozitív visszajelzéseik miatt – nagyobb bizalomra számítottuk a konfliktusok esetére ajánlott alternatív eljárások iránt. A tanárok részéről pedig elmozdulást vártunk a büntető-fegyelmező szemlélettől az együttműködő-helyreállító szemlélet felé. A program szakmai csapata semmiképp sem szeretné, ha a befektetett munka kárba veszne. A fenntarthatóság egyik záloga az újabb pályázati forrás megtalálása, melynek érdekében a Partners Hungary Alapítvány és a Centrum szándéknyilatkozatot írt alá a jövőbeli együttműködés lehetőségéről egy újabb pályázat kapcsán. (Az új pályázat elbírálása folyamatban van.)

## KIHÍVÁSOK

A záró méréshez is meg kellett találnunk a megfelelő időkereteket. A zsúfolt hétköznapiakban ismét a vezetők támogatására és adott esetekben óracserékre is szükség volt ehhez.


**A mérés eredményeit reálisan kell tudni értékelni. Tudomásul kell venni, hogy nem egyszerre és nem azonos intenzitással lehet a téma iránt érzékenyíteni egy olyan közösség tagjait, akik más szemléletben nevelkedtek, neveltek eddig. A program és a szemléletváltás egy út, ahol a siker fogalma relatív.**



## EREDMÉNYEK

A záró mérés során 505 diák, 103 pedagógus és 86 szülő töltött ki kérdőívet. Jó hír, hogy **a pedagógusok esetében már ennyi idő alatt is elmozdulást lehet tapasztalni az új szemlélet és a módszerek felé**, ugyanakkor az iskolai erőszak markáns trendjei ennyi idő alatt nem változtak az intézményekben. Ezzel együtt **a diákok többsége (60,71%) úgy gondolja, hogy a programban megvalósuló tevékenységek és tréningek hasznosak voltak számukra**. A tanárok többsége (79,61%) szerint a modellprogram támogatta és lehetővé tette az agresszív és zaklató magatartások kezelését. Végül, de nem utolsósorban **a szülők többsége (66,2%) azt mondta, hogy a projektben zajló tevékenységek hatással voltak arra, hogy a tanárok hogyan kezelik az iskolai agresszió és zaklatás eseteit.** **Az ehhez záró kérdőív letölthető a [https://www.partnershungary.hu/erasmus/ oldalról](https://www.partnershungary.hu/erasmus/oldalrol).**

## HASZNOS TANÁCSOK

-  *Forrás a megvalósításhoz*

A modellprogram megvalósítása - többek között - pénzügyi forrást igényel, mely sok esetben nem áll rendelkezésre az iskola saját költségvetésében, így arra egyből

forrást érdemes keresni. Ilyen lehetőségeket kínálhatnak különféle EU-s pályázatok, a Nemzeti Bűnmegelőzési Tanács vagy maga a Fenntartó is.

- *Türelem*

A modellprogram nem varázspálcaként működik (bár sok esetben lenne rá igény), ezt el kell tudni fogadni. A változást elindítani nehéz és időigényes folyamat, de a kitartó, következetes munka eredményt hoz: megtartó iskolai közösséget, amelyben minden érintett - tanár, diák, szülő - biztonságban érezheti magát.