

Klement Mariann

Az iskolai konfliktusok eredményes kezelésének egy lehetséges metódusa: a *Szemtől szembe* módszer

A konfliktusok okainak, tüneteinek, stratégiáinak és következményének feltárása több tudományterületnek kitüntetett témája. A pszichológián belül is, de a társadalomtudományokban is több tanulmány foglalkozik ezzel a kérdéskörrel.

Jelen van a szervezetek életében, az üzleti életben, a munkahelyeken, az iskolákban, és a legkisebb egységben, a családban is. Ebben a munkában egy, az iskolai oktatási-nevelési színtéren alkalmazható módszert mutatunk be. Ezen a szocializációs terepen végzett szakmai munka egyben prevenció is arra, hogy a társadalmi konfliktusokat megelőzzük.

Boulding, K. (1962) meghatározása szerint a konfliktus emberek vagy emberek csoportjai közötti versengés egy formája. Akkor lép életbe, ha két vagy több személy verseng olyan célokért vagy korlátozott javakért, amelyek ténylegesen, vagy az ő észlelésük szerint nem érhetőek el mindannyiunk számára.

A konfliktus kapcsán megjelennek különböző vélemények, érdekek, ami a feleket arra ösztönzi, hogy megfogalmazzák egymásra utaltságukat, és előrevívó megoldásokat keressenek. Ezáltal a konfliktusok egy magasabb rendű egyensúly hordozói, teherbírói, bizalom teli kapcsolatok alapjai is lehetnek, ha megfelelően kezelik őket. Ebből is látható, hogy a konfliktus nem törvényszerűen káros, így hasznos is lehet, ha tudjuk kezelni. A „konfliktus” szónak sokak szerint van valamilyen pejoratív értelmezése. Ha valakinek „konfliktusa van” másokkal, azt igyekszik titkolni, mert attól fél, hogy összeférhetetlen embernek gondolják. Ha mindez szervezeti keretek között fordul elő, azt is jobbnak látják takargatni az érintettek, nehogy a vezetés hiányosságaira következtessen belőle. (Göncz – Wagner 2003)

Hogy a konfliktushelyzetben megoldást találjunk, először is fel kell ismerünk a problémát, és az igazi okot, okokat. A konfliktus általában kapcsolati feszültségként, emberek rossz közérzeteként jelenik meg, amely minden szervezetben, társadalomban előforduló jelenség. Az emberi konfliktusok kialakulásában és megoldásában meghatározó jelentőségű a kommunikáció. A kommunikáció torzulása, hiánya, a meg nem értés stb. oka lehet a konfliktusoknak, másrészt pedig a kommunikáció eszköze is a konfliktusok megoldásában. (Göncz – Geskó – Herbai 2001)

Beszélhetünk konstruktív konfliktusról, ami a tisztességes verseny révén serkenti a kísérletezést, a cselekvési alternatívák jobb kiválasztását. A destruktív konfliktus, tisztességtelen versenyhelyzet akkor áll fenn, ha strukturális szempontból egyik fél esélytelen a másikkal szemben, amikor alacsony az egyetértés a követendő szabályokat illetően, és a felek kevésbé bíznak abban, hogy kölcsönösen betartják a szabályokat.

Morton Deutch (1998) tizenkét pontja a konstruktív konfliktuskezelés feltételeit fogalmazza meg, melyek betartása segíti a feleket az elfogadható megoldások megtalálásában.

1. A felek tudják meghatározni, milyen típusú konfliktusban vesznek részt.
2. Legyenek tudatában az erőszak okainak és következményeinek, ismerjenek alternatívákat az erőszakra.
3. Ne kerüljék el, hanem vállalják a konfliktust.
4. Tiszteljék önmagukat és partnerüket, tiszteljék önmaguk és partnerük szükségleteit.
5. Tudjanak különbséget tenni az érdekek és az általuk képviselt álláspontok között.
6. Tanulmányozzák kölcsönösen egymás érdekeit, hogy azonosítani tudják a közös és összeegyeztethető érdekeket.
7. Úgy közelítsék meg egymás konfliktusban álló érdekeit, mint az együttműködés által megoldható problémát.
8. Figyeljenek egymás kommunikációjára, próbálják meg minél érthetőbben közölni az információkat.
9. Kontrollálják egymás szubjektivitását, sztereotípiáit, hamis ítéleteit, percepcióit, melyek az akut konfliktusok gyakori tartozékai.
10. Fejlesszék önmaguk konfliktuskezelő képességeit.
11. Legyen reális önismeretük, ismerjék saját reakcióikat konfliktushelyzetben.
12. A konfliktuskezelés folyamatában maradjanak mindvégig erkölcsös emberek.

Szociálpedagógusként, tanárként és pszichológiaismeretek birtokában meggyőződésem, hogy a gyermekkor nagymértékben meghatározó a személyiség alakulásában, a felnőttkori tünetek és zavarok megelőzése szempontjából. A családi konfliktusok, a szülők egymással vagy gyermekükkel folytatott vitája, veszekedése, esetleg verekedése, az állandósuló feszültségek súlyosan károsítják a gyermek fejlődését. Az iskola is alkalmas színtér arra, hogy a gyermek-gyermek és gyermek-felnőtt között konfliktus alakuljon ki, ugyanakkor ezek feloldása jó nevelési alkalom is egyben, annál is inkább, mivel itt töltik a gyermekek a legtöbb produktív, tanításra-nevelésre alkalmas időt.

A konfliktusok konstruktív kezelésére kell nevelni a gyermekeket, így módon a prevenciót kell fókuszba helyezni, és olyan módszereket alkalmazni, amelyek a lelki sérülések kialakulásának megelőzését szolgálják. A hagyományos konfliktusmegoldás a győztes – vesztes dinamika mentén zajlik, melyben az érintettek ellenséggé válnak, ezért kapcsolatuk gyakran megromlik. Ezzel a jelenséggel a családban, a munkahelyen és az iskolában egyaránt találkozunk. (Lovas 2001)

Munkám célja olyan – az emberi konfliktusok kezelésére alkalmas – módszer bemutatása, amelynek alapjai szükségesek minden pedagógus, szociálpedagógus készség- és eszköztárában, tudásában. Ez a módszer kevésbé elterjedt, nagyon szűk körű, annak ellenére, hogy az alkalmazás lehetősége és szükségessége, valamint hatékonysága szélesebb jelenlétet és érvényességet indokolna. Jelenleg az iskolai élet színterén megjelenő konfliktusokkal és azok kezelésével foglalkozom, melynek kapcsán olyan konfliktuskezelési módszert ismertetek, ami alkalmas az iskolai konfliktusok hatékony kezelésére.

A „szemtől szembe” resztoratív (helyreállító, kárjótételező) technika, amely, mint a neve is mutatja, olyan eljárás, melynek során a konfliktus kirobantója szembesül az általa elkövetett tettel, és azokkal is, akiket tette következtében sérelem ért. Ebben az esetben az a cél, hogy az áldozat kárát jóvátegyék, és mindent megtegyenek annak érdekében, hogy az eredeti állapot visszaállítható legyen. Egy független facilitátor (beszélgetést vezető) segíti a folyamatot úgy, hogy az elkövetőket arra ösztönzi, vállaljanak felelősséget tetteikért. A módszer lehetőséget biztosít az elkövetőnek, hogy szembenézzen az általa elkövetett cselekmény valódi következményeivel, rádöbbenjen a másoknak okozott kárra és fájdalomra. A sértettek beszélhetnek érzelmeikről, félelmeikről, és az elszenvedett kárért kárpótlást kapnak. (Lovas 2001)

Ez a módszer pozitív gondolkodásra serkent, amelynek segítségével legyőzhetjük, megoldhatjuk a konfliktusokat. „Sohasem ahhoz kell az igazi elszántság, hogy valakivel perre menjünk, hanem ahhoz, hogy leüljünk vele szemben, s megegyezzünk!” (Csiky 2009)

A civilizált konfliktuskezelési technika alkalmazása a demokrácia része. Ezek a technikák lehetővé teszik, hogy a szervezetek, csoportok növeljék a problémamegoldó készségüket, kreativitásukat, hatékonyá és mindenki számára kielégítővé tegyék döntéshozó megbeszéléseiket, konstruktívan, minden résztvevő fél érdekeinek figyelembevételével oldják meg a konfliktusaikat. A hatékony konfliktuskezelés, problémamegoldás technikái ma még meglehetősen újak, ahogy a demokrácia és a demokrácia működéséhez szükséges készségek is csak nemrég jelentek meg. Mindezek ellenére munkálkodnunk kell az ilyen típusú szemlélet minél szélesebb körben való terjesztésén.

Annál is inkább, mivel a meglévő kezdeményezések sikerei, eredményei alátámasztják, hogy van rá igény, és egyre inkább megjelenik a szellemi, kulturális nyitottság is. Jelen munkámmal is ennek elősegítésére törekszem.

Az emberi konfliktusok

Sokan gondolják azt, hogy a konfliktusok okozzák az emberi kapcsolatok megromlását, a mindennapi életben adódó nehézségeket, azonban a konfliktusok az eltérések, különbözőségek eredményei. Ezek pedig születésunktől fogva hozzánk tartoznak, ezért nézeteltéréseink is lényünkhöz tartozó adottságként kezelhetők. Ha ezt elfogadjuk, akkor megváltozhat a konfliktusokhoz fűződő viszonyunk, és úgy tekintünk rá, mint a problémamegoldás lehetőségének hordozója. Amennyiben kezelésére megfelelő eszközök állnak a szemben álló felek rendelkezésére, elérhető egy magasabb rendű egyensúly, és kialakulhat egy teherbíró, bizalom teli kapcsolatot. A konfliktus a békés változás eszköze.

A konfliktus meghatározása

A konfliktus általános értelemben egyet nem értés, ellentét, vita vagy feszültség állapota emberek vagy embercsoportok között, ami vélt vagy valós ellentéteken alapul, s mindenki azt szeretné elérni, hogy előnyökhöz jusson. Keletkezésének okai szerint kialakulhatnak informális, kapcsolati, érték-, strukturális, érdekalapú konfliktusok. Az ütközet minőségét meghatározza a konfliktusokkal járó érzelmi színezet, amely nem minden esetben arányos a konfliktus tétjével, mert befolyásolja a konfliktusban részt vevő egyén személyisége, mentálhigiénés állapota. Továbbá az ütközet minősége attól is függ, hogy milyen indítékok húzódnak a konfliktus mögött. A személyiség szintjén minél magasabb rendű motivációs struktúrához kötődnek (pl. értékvezérelt meggyőződés, eszmény), annál súlyosabb lefolyásúak, és kevésbé oldhatók meg békésen. Ha minél alacsonyabb rendű a motivációs struktúra (pl. kíváncsiság), a konfliktusok annál enyhébb lefolyásúak, és annál békésebben oldhatók meg.

A konfliktusok eszkalációjának fázisai

A konfliktusoknak – a felek konfliktusban való viselkedése szerint – hat fázisát különböztethetjük meg:

1. *Jelzés* – felismerik a konfliktust, s valamilyen módon azt egymás tudomására hozzák.
2. *Vita* – a felek konkrétan megfogalmazzák elvárásaikat, érdekeiket, álláspontjukat, szükségleteiket, s így megismerik a másikat is. A megoldás lehetősége szempontjából ez a legkonstruktívabb fázis.
3. *Polarizáció* – eltávolodnak egymástól, már csak azt hajlandók észrevenni és hangsúlyozni a másik álláspontjából, ami eltér a sajátjuktól.

4. *Szegregáció* – itt már egyáltalán nem hajlandók vagy képtelenek a közvetlen kommunikációra, teljesen elkülönülnek.

5. *Destrukció* – a „gyűlölet alapú” fázis. Érzelmileg erősen telítettek, szélsőséges esetben a másik fél megsemmisítésére törekcszenek.

6. *Kijáradás* – kimerülnek, csökken a feszültség, a gyűlölet, a romboló energia, kevesebb az egymás ellehetetlenítésére hivatott interakció.

A facilitáció technikája akkor alkalmazható, amikor a konfliktus az 1–3. fázisban van. (Göncz – Wagner 2003)

Konfliktuskezelési stratégiák

„Az ember viselkedése konfliktushelyzetben több tényező függvénye. A viselkedést meghatározó legfontosabb tényezők a személyiség diszpozíciói, beállítódása, önértékelésének és önismeretének foka, aktuális érzelmi állapota; a szervezeti légkör; szituáció jellegzetességei: hol, mikor jelenik meg a konfliktus; a konfliktusban részt vevők kapcsolatának jellege; a konfliktusban részt vevő felek egymás szándékának, motivációinak észlelése.” (Szőke-Milinte 2004)

Két személyiségdimenzió kiemelését követhetjük nyomon a konfliktusszakirodalomban: önérvényesítés-önalávetés, eredményorientáltság-kapcsolatorientáltság. Az ember miközben keresi az önérvényesítés és az önálóvetés közötti egyensúlyt, az említett személyiségdimenziók alapján öt konfliktuskezelő stratégiát érvényesít. A stratégia olyan paradigmikus kategória, mely sajátos modellek formájában határozza meg a konfliktusszemléletet, a konfliktuskezelés tervezését, kivitelezését, az alkalmazott módszereket, eljárásokat, eszközöket. Mindenkinél előfordul mind az öt, a különbség csak az arányokban van. Egyegy stratégia megjelenése nem minősít önmagában senkit, ezek megítélése csak az adott összefüggérendszerben, az adott konkrét szituáció ismeretében lehetséges. Thomas Kilman (1974) felosztása szerint az öt stratégia a következő:

1. Elkerülő

Feladja személyes érdekeit, céljait, tagadja a konfliktus meglétét, elutasítja az azzal való foglalkozást, távol marad a problémától. Ha mégis szembesül a konfliktussal, úgy elkerüli azt, a harc értelmetlenségére hivatkozva. Ez a magatartás fakadhat abból, hogy az érintett úgy véli: nincs most energiája, ideje ezzel a problémával foglalkozni, vagy úgy gondolja, hogy a dolog nem az ő hatáskörébe tartozik, nem kívánja magát beleártani, illetéktelenül beleavatkozni. Leginkább akkor alkalmazzák az emberek, amikor bizonytalanok a helyzet megítélésében, esetleg hatékony eszköz hiányában a helyzet spontán oldódásában bízva későbbre halasztják a megoldást.

2. Versengő

Érdekei, céljai nagyon fontosak számára, a másiké kevésbé. Kapcsolatai fenntartása kisebb jelentőségű. Alapfeltevése, hogy a konfliktus harc, amely az egyik fél győzelmével és a másik fél vereségével érhet csak véget; célja elérésében, érdeke érvényesítésében nem törődik a másik igényeivel. Bizonyos helyzetekben (tipikusan ilyen a katasztrófahelyzet) ez az egyetlen megoldási mód, s alkalmazása jelentheti a felelősség személyes és kockázatos vállalását.

A szokványos napi konfliktusokban szembetűnőek a stratégia hátrányai: rendszerint csak az egyik fél érdekei érvényesülnek, következésképpen ő éli meg pozitívan a helyzetet, ezért akár indokolatlanul más helyzetekben is alkalmazhatja. A másik fél szükségszerűen vesztes lesz, ami frusztrációt, csökkent-értékűséget okoz.

3. Alkalmazkodó

„Inkább maradjon meg a jó viszony köztünk, nekem nem olyan fontos, hogy igazam legyen”. Saját céljaival, érdekeivel ellentétben számára a kapcsolatok bírnak nagyobb jelentőséggel. Félelemből, kényszerből vagy megfontolt döntés után lemond saját érdekeinek, vágyainak érvényesítéséről a partner javára. A mindenáron való alkalmazkodás veszélyes stratégia. Eredményeként nem fejlődik megfelelően az a belső erő, amely a mindennapi konfliktusok megoldásában lényeges.

Az önálvető (alkalmazkodó vagy engedékeny) stratégia mögött olykor erőtlenség, önbizalomhiány, szkepszis, közömbösség, passzivitás áll. De elképzelhető, hogy a háttérben a bölcs belátás, békülékenység, mások véleményének, kompetenciájának elismerése vagy a partner iránti feltétlen bizalom rejlik.

4. Kompromisszumkereső

A konfliktusban a közéletet keresi. Saját céljainak, érdekeinek egy részét feladja, s igyekszik meggyőzni a másikat, hogy ő is ugyanezt tegye. Nyer is egy kicsit, veszít is egy kicsit. A kompromisszumkeresés feltételezi az együttműködést, a kölcsönös bizalmat, az igazságosságot. Egyenrangú felek között gyakori megoldásmód, időt és lehetőséget ad jobb megoldások keresésére, nem rombolja a kapcsolatot. A kompromisszum gyakran csak törékeny egyensúlyi állapotot eredményez, az erőviszonyok változásával az erősebb fél a másik legyőzésére törekszik.

5. Problémamegoldó

A legoptimálisabb, „győztes-győztes” stratégia. Célja, hogy a saját és a másik érdekei is a lehető legelőnyösebben érvényesüljenek. A konfliktust olyan problémának tekinti, amelyet meg kell oldani; ezáltal a feszültségek, negatív érzések megszűnnek. Olyan megoldásra törekszik, mely mindkét fél számára kielégítő, melyben sem saját érdekei, sem kapcsolatrendszere nem sérül.

Kölcsönösen elfogadják a másik fél önérvényesítését, vállalják az önalávetést, képesek együttműködni, empatikusan viselkedni a legjobb megoldási alternatívák megtalálása érdekében. A problémamegoldó stratégia együttműködést feltételez, és az alkalmazótól tudatosságot, önkontrollt, jövő felé irányultságot, mérlegelést igényel.

Iskolai konfliktusok

Munkám során – a pedagógusokkal beszélgetve – azt tapasztaltam, hogy már több évtizede a pályán lévők is egyre kiszolgáltatottabbnak, eszköztelebnek érzik magukat. Nem tudnak mit kezdeni azzal a megváltozott helyzettel, hogy „újabbban” a gyermekeknek és a szülőknek is vannak jogaik, miközben nekik – néha úgy tűnik – már semmihez nincs. A konfliktusok tudatos pedagógiai kezelése fontos nevelési eszköz, ezért nem véletlen, hogy a neveléstudományi diszciplínán belül egyre erőteljesebben jelenik meg az úgynevezett konfliktuspedagógia. Tapasztalható, hogy a pedagógusok jelentős hányadának nem mindig sikerül megtalálnia az adott helyzethez leginkább illeszkedő konfliktuskezelési módot.

Fontos kérdés, s egyben kihívás is az iskola számára, hogy – felgyorsult s egyre személytelenebb világunkban, ahol fontos a verseny és az együttműködés – olyan személyiségeket neveljen, akik a teljesítmény mellett fontosnak tartják a közösség érdekeit is. Eredményes lenne, ha a tudáson túl példát állítana az élet minőségének megbecsülésére, az élet tiszteletére.

Az iskolai konfliktusok okai

Az iskolai konfliktusok okait keresve vizsgálni kell a makroszintű társadalmi változásokat, a tanulók mikrokörnyezetét, különös tekintettel a családra.

Szekszárdi felelőssé teszi a frusztrációt, amelyet kiválthat a napjainkban erősödő teljesítménykényszer, a felfokozott, túlságosan korai életkorban erőltetett versenyhelyzet, s a gyermek szükségleteit figyelmen kívül hagyó elvárások is. A frusztráció és az agresszió között pedig törvényszerű kapcsolat áll fenn. A korábban túlhangsúlyozott kollektívizmus ellenhatásaként a közösségi nevelés napjainkra háttérbe szorult; újraértelmezése, korszerű tartalmának igényes végiggondolása várat magára. A közösség mint nevelő erő a lehetségesnél kisebb szerepet játszik a valóságos pedagógiai folyamatban. Részben ez is magyarázza azt a megdöbbentő kutatási eredményt (Aszmann 1997), amely szerint például a magyarországi gyermekek általában rendkívül negatívan viszonyulnak az iskolához, sivárnak, személytelennek élik meg az iskolai légkört, és osztálytársaik között sem érzik igazán jól magukat. Az elfogadó, védelmező, a szocializációt segítő társas tér, az emberközpontú közösségek hiánya is hozzájárul az erőszak terjedéséhez, a deviáns jelenségek számának gyarapodásához. (Szekszárdi 2001)

A felfogás, amely szerint a pedagógus és a tanuló ellentétes oldalon álló fél, eleve konfliktusosnak tételezik fel a pedagógus-tanuló viszonyt. Ezt a szemléletmódot azért érdemes átértelmezni, mert – önmagát beteljesítő jóslatként – főleg konfliktusokat generálhat a pedagógiai tevékenységben. Szerencsésebb, ha az iskolához kapcsolódó konfliktusokat az iskolai élet természetes és szükséges velejárójaként kezeljük. (Szőke-Milinte 2004)

Elkerülhetetlen és elkerülhető konfliktusok

A serdülőkor elkerülhetetlen konfliktusok nélkül, ez életkori sajátosság. Erre a pedagógusnak fel kell készülnie, ha a munkáját professzionális szinten kívánja végezni. A felnőttekről való leválás és a hozzájuk való ragaszkodás gyakran azokkal fordítja szembe a kamaszt, akikhez a leginkább kötődik: a szülővel, a családtaggal vagy a pedagógussal. Feltételezhetően csak abból a fiatalból lesz harmonikus felnőtt, aki átesik ezen a krízisen, aki ennek során megtanul felelősséggel dönteni, vállalja döntéseinek kockázatát s következményeit.

A különböző csoporthelyzetből, társadalmi állapotból keletkező nézeteltérések többségükben elkerülhetők a megfelelő ismeretek és kommunikációs technikák birtokában. Elkerülhető például, hogy a pedagógus vagy az osztálytárs túlságosan hamar, elégtelen információk alapján skatulyázon be egy gyermeket, aki előbb-utóbb beváltja a jóváindulást, olyanná válik, amilyeneknek kikiáltották őt. Léteznek olyan helyzetek is, melyek során a konfliktus vállalása, sőt kiprovokálása kimondottan pozitív jelenség. Az azonban megállapítható, hogy működőképes demokrácia nem képzelhető el érdekérvényesítés, érdekegyeztetés, érdekközvetítés nélkül.

Kamaszok, akiknek nincs konfliktusuk a felnőttekkel

Érdemes odafigyelni azokra a kamaszokra, akiknek soha nincs ütközésük a felnőttekkel, mindenben szófogadóak, engedelmesek, belesimulnak a környezetükbe. Ennek egyik oka lehet a túlzott zárkózottság, de az is, hogy nehéz soruk túlságosan hamar kényszerítette őket felnőtt szerepbe. A konfliktusmentesség magyarázata lehet például olyan szülő, aki maga dönt növekvő gyermeke helyett, nem kérdezi annak véleményét, szándékait. A gyermek elfogadja az irányítást, meg sem próbál a függőségéből kilépve valódi felnőtté, autonóm lényé válni. Ennek veszélye, hogy esetleg egész életében parancsokat teljesítő, önállóan, akarat nélküli ember lesz. Mivel saját szükségletei általában háttérbe vannak szorítva, így gyakran kielégítetlenül maradnak. (Szekszárdi 2001)

Szülők és iskola konfliktusa

A pedagógusok és szülők közötti konfliktusok – jogi értelemben nézve – nagyrészt abból erednek, hogy a tanulóval kapcsolatban a pedagógus is és a szülő is sajátos felelősséggel rendelkezik. (Földes 2000) A szülők részéről

ellentmondás figyelhető meg az elvárások tekintetében, s általában bizalmatlanok az iskolával, a pedagógusokkal szemben. Egyre többen bírálják a teljesítményorientált oktatást, mert féltik gyermekeiket a túlterheltségtől, miközben legalább ennyire tartják fontosnak, hogy minél szélesebb körű tudással, piac-kepes ismertanyaggal engedje útjára az iskola őket. Gyakran találkozunk olyan helyzetekkel is, amikor a szülő olyan „szolgáltatást”, „nevelő funkciót” vár el, amit a családnak kellene biztosítani, de az alkalmatlan erre különböző okok miatt. Konfliktusok alakulhatnak ki a társadalmi, vagyoni helyzet különbségei miatt, illetve a különböző értékszempon-tú ütközések következtében, valamint az eltérő elvárások miatt.

Tanárok, tantestület konfliktusai

Az iskolai konfliktusok mennyiségi gyarapodásához feltétlenül hozzájárul a pedagógusok szakmai elbizonytalanodása. Az egzisztenciális biztonság hiánya, az iskolák közötti versenyhelyzet, a hagyományos iskolai teljesítmény olykor hisztérikus túlhajtása általánossá teszi az iskolákban (is) eluralkodó rossz hangulatot, s erőteljesen rányomja a bélyegét a pedagógusok és diákok mentálhigiénés állapotára. A tantestületeken belüli nézeteltérések, az állás- és pozícióvesztés lehetősége és az emiatt fellépő rivalizálás, mind rizikófaktor. Ilyen körülmények között pedig nagy valószínűséggel megnő az általános feszültségi szint, s ez a körülmény szükségszerűen fokozza a konfliktusok kialakulásának lehetőségét. (Szekszárdi 2001)

Hiányosságok

Az iskolákban dolgozóknak jelenleg nincs semmiféle speciális képzettsége a napi iskolai életben felmerülő konfliktusok kezelésére. Különösen nincsenek arra felkészülve, hogyan közvetítsék ilyen esetekben a hatékony készségeket és attitűdöket a diákok felé, hiszen ezen a téren nincs biztonságot adó tudásuk.

Felelős ezért a felsőoktatási rendszer is, mert a tantárgyi ismeretek mellett nem várta fel a hallgatókat olyan ismeretekkel, készségekkel, amelyek segítenék őket a vitás helyzetek kialakulásának megelőzésében és azok kezelésében. Így aztán az ilyen pedagógiai szituációkban ösztönösen próbálnak cselekedni, majd eredmények hiányában belefáradnak saját tehetetlenségükbe.

A diákok között felmerülő konfliktusokat igen gyakran a megértés, a tolerancia és az empátia hiánya okozza. Ezek a hiányosságok felerősödnek, ha egymást nem kedvelő vagy nagyon különböző emberekről van szó. Fontos itt megemlíteni, hogy bár nagy léptekben indultak meg integráló törekvések az iskolákban, mégis gyakori, hogy a tanmenetek képesség, kor vagy kulturális adottságok szerint szegregálják a tanulókat, amely egy újabb konfliktusforrást jelent.

Megoldási javaslatok:

A gyermekek alapvetően nyitottak, őszinték s lelkesek, amikor elkezdik az iskolát. Ez a lendület és együttműködés az évek során sérül. Azon kell dolgozni, hogy az együttműködés fennmaradjon. A diákok hatékony partnerek lehetnek a konfliktusok konstruktív kezelésében, ehhez azonban arra van szükség, hogy a pedagógusok egyenrangú partnerként tekintsék őket, a közös szabályok megalkotásában és működtetésében. Ehhez szükségképpen a tanároknak is e szabályok szerint kellene működniük.

Megoldást jelentene, ha elindulna a tanárok érzékenységének és pszichológiai ismereteinek növelése, az érdekegyeztetés és konfliktuskezelés kommunikációs technikáinak elsajátítása, megtanítva őket saját konfliktusaik kezelése, valamint az együttműködésre épülő tanár-diák kapcsolat feltételeinek megteremtése. Elengedhetetlen a tanári kar szervezetfejlesztése és rendszeres mentális támogatása, szupervíziója, hiszen ez a tanárok terhelését csökkentő szakmai segítség lenne.

Több olyan „nyílt” fórumra lenne szükség, ahol a diákok számára lehetőség van a véleménynyilvánításra és vitás ügyeik megbeszélésére. Ezekben az esetekben a feszültségek levezetődnek, és nem nyílt agresszióban élnék ki őket a gyermekek. A pedagógus-diák kapcsolatban ilyen lehet az „Igazlító Nap” vagy ehhez hasonló panaszfórum működtetése (ahol a feleknek lehetőségük nyílik arra, hogy ismertessék az adott szituáció kapcsán saját nézőpontjukat, és meghallgassák a másik fél/felek álláspontját), a nevelőtestület munkájában pedig egy szakmai döntés-előkészítő testület, „iskolatanács” választása. (Lovas 2001) Fontos lenne a gyermekek konfliktuskezelő képességének fejlesztése, és egyben a kortárs facilitációs hálózat kiépítése, valamint a különböző közösségi és szabadidős programok nagyobb hangsúlya a diákéletben és a közösségi életben.

Erősíti a tanár-diák kapcsolatát, ha az iskola működését érintő kérdésekbe, döntésekbe bevonják a tanulókat, és nem csak formális szerepet hagynak a diákönkormányzatnak. Segíteni kell a tanulókat, hogy helyesen értsék és tudják értelmezni az emberi és gyermeki jogokat, és ezeket biztosítsuk is számukra, ugyanakkor ezzel párhuzamosan mutassunk rá a kötelezettségeikre is. Meg kell tanítani a gyermekeknek, hogy a különböző jogok gyakorlása felelősséget von maga után, illetve hogy számoljon a döntései következményeivel is.

A család és iskola kapcsolatára jó hatást gyakorolna, ha tudna olyan programokat kínálni, amibe a szülők is bekapcsolódhatnak.

Elengedhetetlennek tartom szakképzett szociálpedagógusok alkalmazását, valamint egy olyan hálózat, munkacapat kiépítését, amely a testi-lelki harmónia megteremtését hivatott támogatni.

Véleményem szerint eredményt csak komplex, összehangolt és minden érintett együttműködésére, partneri viszonyára épülő beavatkozások hozhatnak.

A resztoratív szemlélet „Szemtől szembe” módszere

A resztoratív (kárhelyreállító) igazságszolgáltatás szellemisége nem a büntetésre, a megtorlásra és bosszúra helyezi a hangsúlyt, hanem a közösség jól körülhatárolt érdekei mentén a kár helyreállítását tűzi ki célul. A sértő félben meg kell hogy jelenjenek a felelősségvállalás, a megbánás és a közösség visszafogadása iránti igények. Kialakul egyfajta érdekközösség. Ennek a konfliktuskezelési szemlélet érvényesülésének egy lehetséges módja a „szemtől szembe” módszer, mely Ted Wachtel (1994) amerikai pedagógus által kialakított *Real Justice* modellre épül. (Herczog 2003) „A resztoratív kimenetelnek átalakító dimenziója van: az áldozatokat túlélőkké változtatja, a konfliktust együttműködéssé, a szegényt önérzetté és az egyéneket közösséggé.”(Győrfi 2002)

A módszer története

A megbeszélések forgatókönyvét Terry O’Connell dolgozta ki, melynek nyomán az első megbeszélések az 1989-es *Család, gyermek és ifjúsági törvény* részeként Új-Zélandon kezdődtek, annak érdekében, hogy a fiatalkorúak bűncselekmény vagy gyermekvédelmi kérdés miatt ne kerüljenek bíróság elé, javítóintézetbe vagy a fiatalkorúak börtönébe. (Herczog 2003) A *Szemtől szembe konfliktusmegoldó és megoldáskereső program* új, alternatív eljárás a fiatalkorú bűnelkövetők kezelésében. A módszert kitaláló, és alkalmazni kezdő ausztrál csoport a gyermekvédelemben már ismert család-csoport konferencia technikáját vette alapul, melynek lényege, hogy egy gyermeket érintő ügyben a döntést azok hozzák, akik a legközelebb állnak hozzá, a gyermek életének minden jelentős szereplőjének bevonásával. A helyreállító igazságszolgáltatás keretében alkalmazott módszer egy ehhez hasonló eljárásként indult a fiatalkorú bűnelkövetők ügyeinek megbeszélésére és a döntéshozásra, és később az iskolák, gyermekotthonok is hatékonynak találták a mindennapos konfliktusok kezelésében. Elsősorban mint eseti konfliktuskezelő technika hatékony alkalmazásával lehetőség nyílt a hagyományos szankciók (így pl. iskolai fegyelmi eljárás, „magántanulósítás” vagy kicsapás) elkerülésére. Másodsorban a cél a resztoratív szemléletmódot a pedagógiai-fegyelmezési eszköztárba bevezetni. (Földes 2002)

A módszerrel általában

A hagyományos büntetőeljárás során eltűnnek az áldozatok, kevésbé kapnak szót, és szinte semmi nem történik annak érdekében, hogy megnyugodjanak, jobban érezzék magukat, és valahogyan kártalanítsák őket. A vétkest ugyan

megbüntetik, de ezzel nem érnek el érdemi változást, mert az passzív marad, nem kell, hogy felelősséget vállaljon azért, amit csinált, semmit nem tesz azért, hogy jóvátegye azt, csak elszenved a rá kirótt büntetést, és úgy érzi, ő maga vált áldozattá. A módszer kulcsfogalma a helyreállítás. Helyteleníti a nem megfelelő viselkedést és cselekedeteket, de támogatja és értékeli a tett elkövetőjének belső értékeit. A jóvátételi szemléletű megbeszéléseken együtt dolgoznak a vétkesekkel, elkövetőkkel, szabályszegőkkel, közvetlenül bevonva őket a megoldáskeresés folyamatába, melyben szerepet kapnak az áldozatok, károsultak, család, barátok, a közösség is, és mindenki, akit az elkövető viselkedése valahogyan befolyásolt. Minden érintett személy összeül annak érdekében, hogy együtt határozzák el, hogyan kezeljék a tett következményeit és kihatásait a jövőre nézve. (Földes 2002)

A megbeszélés elemei

A megbeszélés lelke a forgatókönyv, mely egyszerű és megbízható eszköz a facilitátor (a megbeszélést vezető) kezében, melyen nem tanácsos változtatni. Lehetőséget kell teremni, hogy a *felek kifejezhessék érzelmeiket* a tett következményeivel kapcsolatban. A károsultak, áldozatok elmondhassák, hányféleképpen volt hatással életükre az, ami velük történt. Szót kapnak az áldozat, és a vétkes családtagjai, ismerősei is, akik gyakran másodlagos áldozatok, sok sérülést szerezve egy-egy ilyen esetben. Már ez is sokkal több, mint amit általában egy hagyományos büntetőeljárás elérhet. A tapasztalat szerint az érzelmek kifejezésre jutnak, veszítenek intenzitásukból. Ha a vétkes felelősséget vállal tettéért, az áldozat dühé, sértettsége, esetleg bosszúvágya gyakran alábbhagy, eltűnik. Egymás meghallgatása gyakran önmagában segít megoldani a formális megbeszélés második fontos feladatát: a *döntést*. A megbeszélés célja, hogy közös döntés szülessen arról, mi történjen a kár jóvátétele érdekében. A harmadik részben az *érzelmek, indulatok feloldása* történik, ahol lehetőség nyílik az érintett felek közeledésére, spontán bocsánatkérésekre és megbocsátásokra. Gyakran ez a kötetlen szakasz éri el a megbeszélés valódi célját: az indulatok kioldását. (Földes 2002, Győrfi 2002)

Silvan Tomkins (1995) azt mondja hatáselméletében, hogy a forgatókönyvre épülő megbeszélések azért olyan hatásosak, mert szabad teret adnak az érzelmek őszinte kifejezésére, maximalizálják a pozitív hatásokat, és minimalizálják a negatív hatásokat, ami ideális az emberi kapcsolatok számára.

Reintegráló szégyenkezés

Tomkins (1995) szerint a szégyen természetes és alapvető emberi érzés, mely akkor lép fel, amikor valakit szembesítenek azzal, hogy valami rosszat tett. A szégyenkezésnek reintegráló és nem megbélyegző hatást kell betöltenie.

Braithwaite (1989) szociológiai elméletében felveti, hogy a nyugati társadalmakban a bűnelkövetésre adott reakcióval többet ártnak, mint használnak. Az iskolák és bíróságok megalázzák az elkövetőket anélkül, hogy lehetőséget adtak volna arra, hogy jóvátegyék tetteiket, vagy elkövetői státuszukon változtassanak. Helyette az elkövetőket megbélyegzik, kirekesztik, így a társadalomban egyre növekvő negatív szubkultúra felé terelik. Ezen fiatalok kirekesztettségükkel fogva közösséget alkotnak az iskolán belül, és ez által állandó veszélyforrást jelentenek. A reintegrációnak része, hogy a cselekedeteket elítéljük, de a cselekvő egyén valós értékeit elismerjük.

Facilitátor

A megbeszéléseket egy független facilitátor vezeti, akinek nem dolga állást foglalni, de kötelessége biztosítani, hogy minden résztvevő biztonságban érezhesse magát, szót kapjon és kifejezhesse érzéseit. Nyugodt, támogató atmoszférát biztosít, s a felek figyelmét a megállapodásra összpontosítja. Lehetőséget nyújt a jelenlévők önkifejezésére, és ösztönzi őket saját kreatív megoldásaik megtalálására. Az ő felkészültségén múlik, hogy az addig szemben álló, ellenséges felek megkönnyebbülve, egymást és saját felelősségüket megértve távoznak-e ezekről a megbeszélésekről. (Göncz – Wagner 2003)

A módszer alkalmazása

A módszert egyre több országban alkalmazzák Európában és a tengerentúlon egyaránt. Az egybehangzó tapasztalat az, hogy a képzésen szerzhető ismeretek jól hasznosíthatók a gyermekekkel, fiatalokkal folytatott munka során. A formális megbeszéléseken kívül még sok más technika tartozik a helyreállító igazságszolgáltatás eszköztárába, melyek nagyon megkönnyíthetik az iskolákban, gyermekotthonokban dolgozók munkáját, és mindazokét, akiknek néha gyermekek közötti konfliktusokat kell megoldáshoz segíteniük. Az iskolában a megbeszélések alternatívaként szolgálnak a kizárással, felfüggesztéssel, eltanácsolással szemben, vagy kritériumok támaszthatók a felfüggesztés utáni visszavételhez. Egy esettel kapcsolatban egy megbeszélést célszerű tartani. Ha az egyik fél nem vállalja vagy nem áll módjában részt venni a megbeszéléseken, ennek ellenére azt meg lehet tartani. A megbeszélés továbbhaladása érdekében mindkét félnek bele kell egyeznie a részvételbe, és az elkövetőknek be kell ismerniük a tetteiket. Ha az áldozat és az elkövető más véleményen van a tényeket vagy a felelősséget illetően, akkor a facilitátor dolga világossá tenni a résztvevők számára a másik fél nézőpontját. Ha az áldozat nem kíván részt venni a megbeszéléseken, ott a facilitátornak kell közvetíteni az áldozat szülei és barátai bevonásával. Az áldozat levelet, képi és hanganyagot vagy szóbeli üzenetet is küldhet a facilitátoron keresztül. (Földes 2002)

A módszer elemeinek informális alkalmazása

Amennyiben nem formális megbeszélés összehívására kerül sor, hanem kisebb horderejű, illetve napi, rutinszerű konfliktusfeloldásról, a resztoratív szemléletű technikák közül hatékony lehet még az ún. mini-konferenciák, spontán konferenciák megtartása, melyek egy-egy helytelen magatartás esetén lehetőséget adnak az azonnali reakcióra. A módszer további eszközei közé tartozik az affektív (érzelmi töltésű) állítások, illetve kérdések bevetése az adott, helytelenített viselkedés reakciójaként. Ez elsősorban az érzelmeket, a magatartás hatásait kifejezésre juttató kommunikációs szótárban értelmezhető, ami például egy gyermekotthon vagy iskola mindennapi rutinjaiban alkalmas a felborult kapcsolatrendszer visszaállítására. (Győrfi 2002)

*A módszer magyarországi iskolai alkalmazásáról**Az iskola bemutatása*

A Zöld Kakas Líceum úgynevezett drop-out középiskola: olyan diákokkal foglalkozik, akik más középiskolában korábban sikertelenek voltak, de tanulási képességeik és motivációjuk alapján képesek az érettségi megszerzésére. A líceumba járó diákoknak nem csak a tanulmányaikban van szükségük segítségre. Már pusztán az a tény, hogy ide kell járniuk – akár okként, akár okozatként –, mindenképpen szocializációs zavart jelez; ebben a helyzetben pedig rendkívüli jelentőséggel bírnak a világos közösségi normák és a normák megtartásáért való közös felelősség. A tekintélyelvűség távol áll tőlük, mindenkor a partneri viszonyt keresik, de ha ezzel a diákok visszaélnék, eszköztelennek, kiszolgáltatottnak érzik magukat. Olyan iskoláról van szó, amely föl vállalja a konfliktusait, melyben beszélnek azokról, ahol fontos a nyílt kommunikáció. Az iskola célja az, hogy minél többet megismerjen abból az eszköztárból, amit a Szemtől szembe módszer kínál, és saját pedagógiájába integrálja a beépíthető elemeket. (Földes 2002)

Az iskola és a módszer

A módszer sajátosságaiból adódóan számos konfliktushelyzettel kell megbirkózni, épp ezért az iskola tanárai minden olyan metodikát szívesen fogadnak, mely segíti a munkájukat, és teljes mértékben nyitottak az új technikák iránt. A módszer iskolai bevezetését megelőzte a Líceum munkatársai számára tartott 3 napos facilitátorképzés, melyet a 9. osztály számára tartott képzés követett a resztoratív szemlélet alapjairól. Erre heti másfél órában, kötelező jelleggel került sor. Ez idő alatt az intézményben felmerülő konfliktusokat a facilitátorok bevonásával kívánták rendezni. A cél minden esetben a folyamat egészének bemutatása volt.

Az iskola egy olyan konfliktuskezelő eszközzel ismerkedhetett meg, ami mind a tanárokat, mind a diákokat demokratikus elveken nyugvó problémakezelésre, részvételre, érdekérvényesítésre tanítja. Ennek eléréséhez az iskola kortárs facilitátorok képzését tervezte, akik a későbbiekben a hivatalos fegyelmezés, büntetés elkerülésével képesek hatékonyan részt venni a viták rendezésében. (Fellegi 2002) Ennek keretében a diákok szemléletformáló, csoportépítő technikákkal ismerkedtek meg. Mindez a resztoratív szemléleten, annak fő szempontjain és fogalmain alapult, és az *emberismeret*-óra keretében került oktatásra. A tematika kidolgozásánál fontos szempont volt, hogy a diákok tisztában legyenek a szemlélet alapfogalmaival, melyek a hagyományos oktatásban csak ritkán válnak tananyaggá. A leggyakrabban alkalmazott eszköz erre a fontosabb témák nagycsoportos átbeszélése volt, amit az osztályból választott önkéntes moderátor vezetett le. A félév teljesítésének feltétele egy zárótanulmány elkészítése volt, ebben olyan konfliktust kellett ismertetnie a fiatalnak, mely során maga is részese volt az eseményeknek.

Az osztályban gondot okozott, hogy októberben még nem alkottak tényleges közösséget, így a közösségi létre alapozó szemlélet alkalmazása nehézségeket okozott. A csoportépítés eszközből célá lépett elő, és ezt a célt a képzés sikeresen megvalósította. A 9. osztályban ugyanis – a program eredményeként – jelentősen megnőtt a szolidaritás, a bizalom, az egymás iránt érzett felelősség. (Földes 2002)

A tematika nagy súlyt fektetett a tudatosságra, arra, hogy a résztvevők megértsék a mindennapi cselekedeteik mögött húzódó motivációkat. Ez elősegítette azt, hogy a konfliktusokhoz vezető folyamatokat saját életüktől elvonatkoztatva, absztrakt szinten is meg tudják fogalmazni, így közelebb kerültek azok megértéséhez. A résztvevő diákok nagy biztonsággal képviselték mind az elméleteiket, mind a konfliktuskezelési technikáikat; a kétely csak akkor merült fel bennük, amikor ezek hosszú távon kifejtett hatásairól, eredményességéről kérdezték őket. Fontos megjegyezni, hogy az agresszív viselkedést tekintették a leghatékonyabb konfliktuskezelési módszernek, ez abból is jól látható volt, hogy a legtöbb diáknak e miatt kellett távoznia előző iskolájából. A foglalkozások során elgondolkoztak az erőszak hosszú távú hatásain, és elképzeléseik meginogtak ezen a téren, de azonnali reakcióikat gyakran agresszív indulatok határozták meg. (Fellegi 2002)

Az iskola számára nyilvánvalóvá vált, hogy a *Szemtől szembe* módszert nem építheti be eredeti állapotában a személyiségközpontú rendszerébe. Ezért szabadabban kezelték a konferencia forgatókönyvét, és a konferencia lényegét megőrizve az iskola igényeihez igazodva bonyolították le a beszélgetéseket. Az előkészítés során egy stáb figyelt arra, hogy az eltérések következtében ne sérüljön az önkéntesség és a biztonság.

Hogyan működik a gyakorlatban

A diákok 2002-től fakultáció keretében délutánonként választhatták a facilitátor-képzésen való részvételt, mely 4 x 4 órából és vizsga-facilitálásból áll, miközben saját élményeikből merítenek, megtörtént esetekkel dolgoznak, melyeket eljátszanak, videóra vesznek, majd közösen kielemezznek. Ez idő alatt, félévente 8–10 diák lett képzett kortárs-facilitátor (ők azok, akik segítik a saját iskolatársaikat, kortársaikat vitás ügyeik eredményes kezelésében). Mivel a diákoknak az iskola tanárai felé nagyobb bizalmuk van, mint a külsős szakemberek felé, a képzéseket az iskola egy tanára tartja. A tanár abból a megfontolásból indította el a képzését, hogy a kortársakra nyitott fiatalok hatékonyabban járhatnak el a vitás kérdések rendezésében.

A szemtől szembe módszer megjelenése az iskolában nagy hatást gyakorolt a gyermekek konfliktuskezelési személetére. Azóta, ha valami probléma mutatkozik, azonnal leülnek és megbeszélik. Az iskolába történő beíratkozáskor szerződést kötnek a tanulókkal, ebben benne foglaltatik a konfliktusok megoldásának elfogadott módja is. Mivel alapértékeik között szerepel, hogy „mindenki hibázhat”, ezért ennek megszegése esetén különszerződést kötnek. Ha ezt kétszer megszegi valaki, leülnek megbeszélni e módszer segítségével. Eddig tanár-diák és diák-diák konfliktusokban facilitáltak, de volt már felkérés szülő-gyermek konfliktus rendezésére is.

Összegzés

Konfliktusaink megoldásának kulcsfogalma a tolerancia, mely a demokratikus cselekvés alapkövének mondható. Minden társadalomban küzdelmet vívnak az érvényesülésért és a források megszerzéséért. A heterogén társadalomban a konfliktusmegoldási folyamat alapját a tolerancia képezi. A demokratikus nevelés egyik legfontosabb célja annak elfogadtatása, hogy valamennyi egyén és csoport azonos jogokkal rendelkezik. Ez egy tanulási folyamat, ezért az oktatásnak központi szerepe, feladata van. Minél több ember kezeli toleráns módon a konfliktusait, annál nagyobb esély van azok konstruktív megoldásra. A tolerancia társadalmi alapkövetelmény, alapelv, mely feltételezi a képességet: a párbeszédre, a kommunikációra, a partnerek álláspontjának elfogadására, a konfliktusok demokratikus és konstruktív megoldására, az intoleranciával szembeni bátor fellépésre. Ezek iskolában történő oktatása szükségessé teszi a tanítási és tanulási módszerek átgondolását. A szemtől szembe módszer célja elsősorban az, hogy a konfliktushelyzeteket az iskola hatékonyabban tudja kezelni, ezek rendezéséhez eszközhöz juttassa mind a tanárokat, mind a hallgatókat. További cél a diákok szocializálása a demokratikus elveken nyugvó problémamegoldásra, részvételre és érdekérvényesítésre.

A szemtől szembe módszer technikáit a gyermekek is képesek elsajátítani. A diákoknak, akik ezeknek az ismereteknek a birtokában vannak, és alkalmazzák is azokat, pozitív irányban változik a kommunikációjuk, a konfliktusmegoldó képességük, mert több alternatívát tudnak a problémás helyzetek megoldására. El tudják különíteni a tényeket az érzelmektől, így jobban átlátják az életükben előforduló különféle szituációkat. Szüleikkel, társaikkal, tanáraikkal jobb irányba változhat a viszonyuk, javul a kommunikációs készségük, megtanulják meghallgatni a másikat, és beszélni tudnak saját problémáikról. Az iskolában több olyan helyzet adódik, ahol jól használhatók ezek a technikák. Átalluk megelőzhetőek a veszekedések, a verekedések, a destruktív érzelmek (harag, düh). Így nemcsak mint megoldási alternatíva léteznek, hanem prevenció funkció is betöltenek hozzájárulva ahhoz, hogy az iskolák mentálhigiénés státusa javuljon.

IRODALOM

1. Barcy Magdolna: *Mediáció az iskolában, a kisebbségekkel folytatott munkában*. Bar Kochiba Intézet (kézirat).
- Braithwaite, J. (1989). *Crime, Shame and Reintegration*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Braithwaite, J. (1999). „Restorative justice is republican justice.” In G. Bazemore and L. Walgrave (Eds.). *Restorative Juvenile Justice: Repairing the Harm of Youth Crime*. Monsey NY: Criminal Justice Press, 103–126.
- Csiky László: Egyezés, avagy a pozitív gondolkodás eredménye www.mediator.150m.com
- Deutch, Morton (1998): *Şaişeci de ani de studiu sociopsihologic al conflictului*. In Ana Stoica Constantin – Adrian Neculau: *Psihosociologia rezolvării conflictului*. Polirom, Iaşi. (Szőke-Milinte után)
- Dr. Aszmann Anna: *Magyar diákok egészségi állapota és az iskola tanulmánya* <http://www.osztalyfonok.hu/cikk.php?id=1>
- Fellegi Borbála: *A restoratív (kárhelyreállító) szemlélet alkalmazása a középiskolai oktatásban*. Család, Gyermek, Ifjúság, 2002/1. XI. évf. 44–48.
- Földes Petra: *Esettanulmány* www.epa.oszk.hu/00000/00035/00049/2001-05-mn-Foldes-Esettanulmány.html
- Földes Petra: *Még egyszer a szemtől szembe módszer iskolai alkalmazásáról*. Család, Gyermek, Ifjúság, 2002/2. XI. évf. 31–33.
- Földes Petra: *Mit tehetek és mit nem?* Pedagógusok az oktatási jogok rendszerében. Osztályfőnökök Országos Szakmai Egyesülete www.osztalyfonokok.hu/doc.asp?Fajl=jogtar/Foldes-Mit-tehetek.htm

- Göncz K – Geskó S. – Herbai I.: *Konfliktuskezelés civil szervezetek számára.* Partners Hungary, 2001.
- Göncz K., – Wagner J. (2003): *Konfliktuskezelés és mediáció.* In Eörsi M., Ábrahám Z. (szerk.) *Pereskedni rossz! Mediáció: a szelíd konfliktuskezelés.* Minerva, Budapest.
- Gyórfi Éva: *Konfliktuskezelés szemtől szembe – A resztoratív szemlélet érvényesülésének egy lehetséges módja.* *Család, Gyermek, Ifjúság*, 2002/4. XI. évf. 8–14.
- Herczog Mária (szerk.): *Megbékélés és jóvátétel.* *Család, Gyermek, Ifjúság* Könyvek, Budapest, 2003.
- Herczog Mária: *Problémamegoldás, konfliktuskezelés a gyermekvédelemben.* *Család, Gyermek, Ifjúság*, 1999/1. VII.évf. 3–4.
- Lovas Zsuzsa: *Konfliktusok az iskolában – Iskolai konfliktusok, humánus megoldások.* *Család, Gyermek, Ifjúság*, 2001/3. X. évf. 26–28.
- Szekszárdi Júlia (2001): *A konfliktuskezelés gyakorlata.* *Új Pedagógiai Szemle*, 2001/05 (<http://www.oki.hu/oldal.php?tipus=cikk&kod=2001-05-ta-Szekszardi-Konfliktuskezeles> [1])
- Szekszárdi Júlia: *Konfliktusok.* Iskolapolgár Alapítvány, Budapest, 1994.
- Szöke-Milinte, Enikő (2004): *Pedagógusok konfliktuskezelési kultúrája.* *Új Pedagógiai Szemle*, 2004/01. (<http://www.oki.hu/oldal.php?tipus=cikk&kod=2004-01-ta-Szoke-Pedagogusok> [2]).
- Thomas K. W. & Kilmann R. H., [1974]: *The Thomas-Kilmann Mode Instrument.* New York, Xicom.
- Tomkins, S. (1995). „The varieties of shame and its magnification.” In E.V. Demos (Ed.). *Exploring Affect: The Selected Writings of Silvan S. Tomkins.* New York; Cambridge University Press.
- Tóthné Horváth Éva (1997): *A probléma kezdete nem esik egybe a felnőttkor kezdetével.* Nem iskolás fokon... A Közoktatás fejlesztéséről (Konferencia 1997) – Pedagógia szakosok a közoktatás fejlesztéséről Konferencia – (JPTE Tanárképző Intézet, Pécs, 1997. november 28–29.) (<http://mek.oszk.hu/01800/01818/html/kozokt09.htm> [3])