

## Módszer: Mediáció, resztoratív technikák

### Dióhéjban

Mediáció (közvetítés): A mediáció egy speciális konfliktusmegelőző, -kezelő módszer és folyamat, amelynek lényege, hogy a két vagy több fél vitájában, a konfliktusban állók beleegyezésével egy semleges, harmadik fél (mediátor) jár közben. A mediátor segít tisztázni a konfliktus természetét és olyan megoldást találni, amely az érintettek számára kielégítő, sőt nem ritkán kifejezetten örömteli.

Oktatásügyi közvetítés

- hozzájárul az ágazati, valamint az ágazati szereplők és partnereik közötti viták hatékony és gyors rendezéséhez;
- közreműködik az érdekviták hatékony feloldásában, a konfliktusok lehető leggyorsabb megoldásában;
- segíti az oktatásügyi intézmények belső és külső kapcsolatainak javítását és az alternatív vitarendezés kultúrájának fejlesztését.

Resztoratív technikák: A helyreállító eljárások célja a konfliktusban érintett személyek szükségleteinek feltárása és a károk helyreállítása.

A resztoratív gyakorlatok nevelési eszközként rövid és hosszú távon egyaránt hatékonyak. Az eljárás során a gyermek megtapasztalhatja a közösség támogató erejét, a valódi partnerség érzését, valamint saját korlátait és erősségeit.

## Implementáló intézmény

### Háttérinformációk az intézményről

Az iskola többcélú intézmény. Szakközépiskola és szakiskola egyben, valamint felnőttoktatást és felnőttképzést is folytat. (A szakközépiskolában indul 5 éves képzési idejű két tanítási nyelvű idegenforgalmi osztály, valamint nyelvi előkészítővel kiegészített vendéglátóipari szakközépiskolai osztály; 4 éves szakközépiskolai osztály vendéglátóipari és turisztikai ágazatban is. A szakiskolai képzésben cukrász, pincér vagy szakács szakmák oktatása. Az érettségizettek és a szakiskolát végzettek számára ráépülő képzések; a felnőttoktatásban szakiskolásoknak érettségit adó képzés, illetve a három alapszakma oktatása.)

A tanulók nagyságrendileg 50 osztályban mintegy 1400-an tanulnak a nappali tagozaton. Tanulók közül sok a hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetű gyermek. Gyakran találkoznak éhezéssel, a lakhatás megoldatlanságával, gyermek munkavégzéssel, de előfordulnak az iskolában a kiemelkedő jómóddal rendelkező, összetartó, a gyermekre figyelmet fordító családok is.

A tantestület jelenleg 106 főből áll. (78 fő főállású közalkalmazott, 28 fő megbízásos óraadó). Munkájukat pszichológus, fejlesztő pedagógus, gyermek és ifjúságvédelmi felelős segíti.

Mindennapi kihívások: mind az intézmény méretei (tanuló létszám és a tantestület nagysága), mind a képzések sokszínűsége, és ebből következően a tanulók nagyon különböző felkészültsége, céljai, kulturális és szociális háttere magyarázza, hogy a munkahelyi konfliktusok legkülönbözőbb eseteivel találkozhatnak a napi munka során. Gyakorlatilag az élet kényszerítette őket arra, hogy a

konfliktuskezelés különféle újszerű módozataival ismerkedjenek meg, és alkalmazzák azokat a nyugodt és eredményes munka és a jó légkör érdekében.

## **A program bevezetésének előzményei**

A diákság összetétele. A sokféle képzési lehetőségből adódóan rendkívül heterogén mind a képességeiket, mind a családi háttérrel és egyéb szociális körülményeket illetően.

A konfliktusok természete, gyakorisága. Szokványosnak mondható iskolai konfliktusok terhelik a mindennapokat (tanár – diák; diák-diák). Az iskolai konfliktusok gyakorisága változó, de az ezer feletti tanulólétszámból adódóan a problémák szinte mindennaposak.

## **Miért ezt a módszert választották?**

Resztoratív és mediációs eljárások alkalmazására a konfliktussal terhelt helyzetek során, illetve más, rugalmasabb szemlélet kialakítására a tanulókkal való mindennapi kommunikációban (beleértve az oktató-nevelő munkát is!) úgyszólván az élet, a társadalmi környezet változása kényszerítette a pedagógusokat. Néhány éve tapasztalható, hogy (főleg a szakiskolai képzésben) a régi „beszédmód” és módszertani kultúra már nem alkalmazható, a kudarcok felszámolásában nem segít.

## **A bevezetés lépései**

2012-ben az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet Alternatív Vitarendezés Projekt szervezésében mintegy harminc pedagógus vett rész 60 órás képzésen (resztoratív és mediációs technikák elsajátítása).

Ezt követően belső képzéseket szerveztek az új tudás terjesztésére és elmélyítésére a tantestületben.

Konfliktuskezelő esetmegbeszélések lefolytatása az új módszerek alkalmazásával (esetenként külső szakértő bevonásával).

Konfliktuskezelésről szóló oktatófilmek megtekintése, kiscsoportos megbeszélése szakmai nap keretében.

A legelkötelezettebb pedagógusok kooperatív módszerekkel való tanítás alkalmazására szaktantermet rendeztek be és szereltek fel a szükséges eszközökkel az iskolavezetés támogatásával. Az új módszerekkel való oktatás azóta is folyamatos. Ez a változás egyértelműen az új technikák elsajátításához, a szemléletváltáshoz köthető.

## **Érintettek**

Tanulók, tanárok, szülők, iskolapszichológus, fejlesztő pedagógus, ifjúságvédelmi felelős.

## **Személyi és tárgyi feltételek**

A kezdet (60 órás tanfolyam) 30 pedagógust érintett, a résztvevők mintegy fele (a „kemény mag”) a továbbiakban is részt vett az új ismeretek terjesztésében, a jó gyakorlat kialakításában.

Az OFI mediátor munkatársa a továbbiakban is szakmai támogatással segítette a munkát.

Az új szaktanterem kialakítását az iskolavezetés tárgyi eszközök biztosításával segítette.

## **A program, eljárás folyamata**

Konfliktus esetén a belső mediátor poolból felkérnek egy közvetítőt, akik megszervezi és levezeti az eljárást. Amennyiben úgy ítélik meg, hogy nincs olyan szakemberük, aki nem érintett a vitában, abban az esetben külső közvetítőt vagy facilitátort vonnak be. (Oktatásügyi Közvetítői Szolgálat, OFI)

## **Tapasztalatok, eredmények**

Az első tanfolyam – állításuk szerint – drámai fordulatot hozott a résztvevők egy részének szemléletében. Ez eredményezte, hogy szinte teljesen önerőből valósult meg a folytatás (belső képzés, szakmai nap, önképzés stb.).

## **Nehézségek és kihívások**

Fontos megjegyezni, hogy ez az út hullámvölgyekkel terhelt, pl. ebben a tanévben például nem tudtak annyi energiát mozgósítani a konfliktuskezelési eljárások működtetésére. Ennek részben oka az oktatást érintő átszervezés, változás, ami rengeteg energiát visz el. Maguknak kell lehetővé tenni, hogy új lendületet adjanak a közel három éves folyamatnak. Az új szemlélet nem válik azonnal rutinná!

## **Tipp**

A resztoratív eljárások prevenciós munkában is hatásosan alkalmazhatóak, proaktív körök formájában, mely során számos aktuális viselkedési, szocializációs, társadalmi jelenségre érzékenyíthetjük a tanulókat. Az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet által vezetett Alternatív Vitarendezés Projekt 2008-2012 között több, mint 80 intézményt vont be programjába, bővebben: [www.ofi.hu/alternativ-vitarendezes-projekt](http://www.ofi.hu/alternativ-vitarendezes-projekt).

## **Intézmény adatai**

- Név: Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola
- Intézményvezető: Kóbor Zoltán
- Cím: 1097 Budapest, Ecseri út 7.
- Telefon: +36-1-280-6820
- Honlap: [www.gundeliskola.hu](http://www.gundeliskola.hu)
- Kapcsolattartó: Milovits Ágnes
- Elérhetősége: +36-1-280-6820