

Resztoratív megközelítés a konfliktuskezelésben



Hátteranyag az Alma a fán – Konfliktuskezelés workshop számára

A resztoratív konfliktuskezelés alapelvei

Nyílttá teszi a konfliktust

- Vállalja a konfrontációt

A csoport erejére épít

- Ott kezeli a konfliktust, ahol keletkezett
- Bevonja a megoldásba mindazokat, akikre a konfliktus hatott
- A szükségletekre és az érzésekre is reflektál
- **A megoldásra (jövőre) koncentrál**
- Jóvátételre törekszik, nem büntetésre
- Célja a belátás, megbékélés és jóvátétel, ezzel a csoport erősítése

A konfliktushelyzet kialakulása



1. jelzés



2. artikuláció



3. polarizáció



4. szeparáció



5. destrukció

Resztoratív szemléletű megelőzés és beavatkozás



Megelőzés:

átlátható feladatok és szabályok, figyelem, erőszakmentes kommunikáció



Informális beavatkozás:

megoldáskeresés segítése, jövőorientált kérdések



Formális konfliktuskezelés:

mediáció, csoportos problémamegoldás
(pl. szemtől-szembe konferencia)

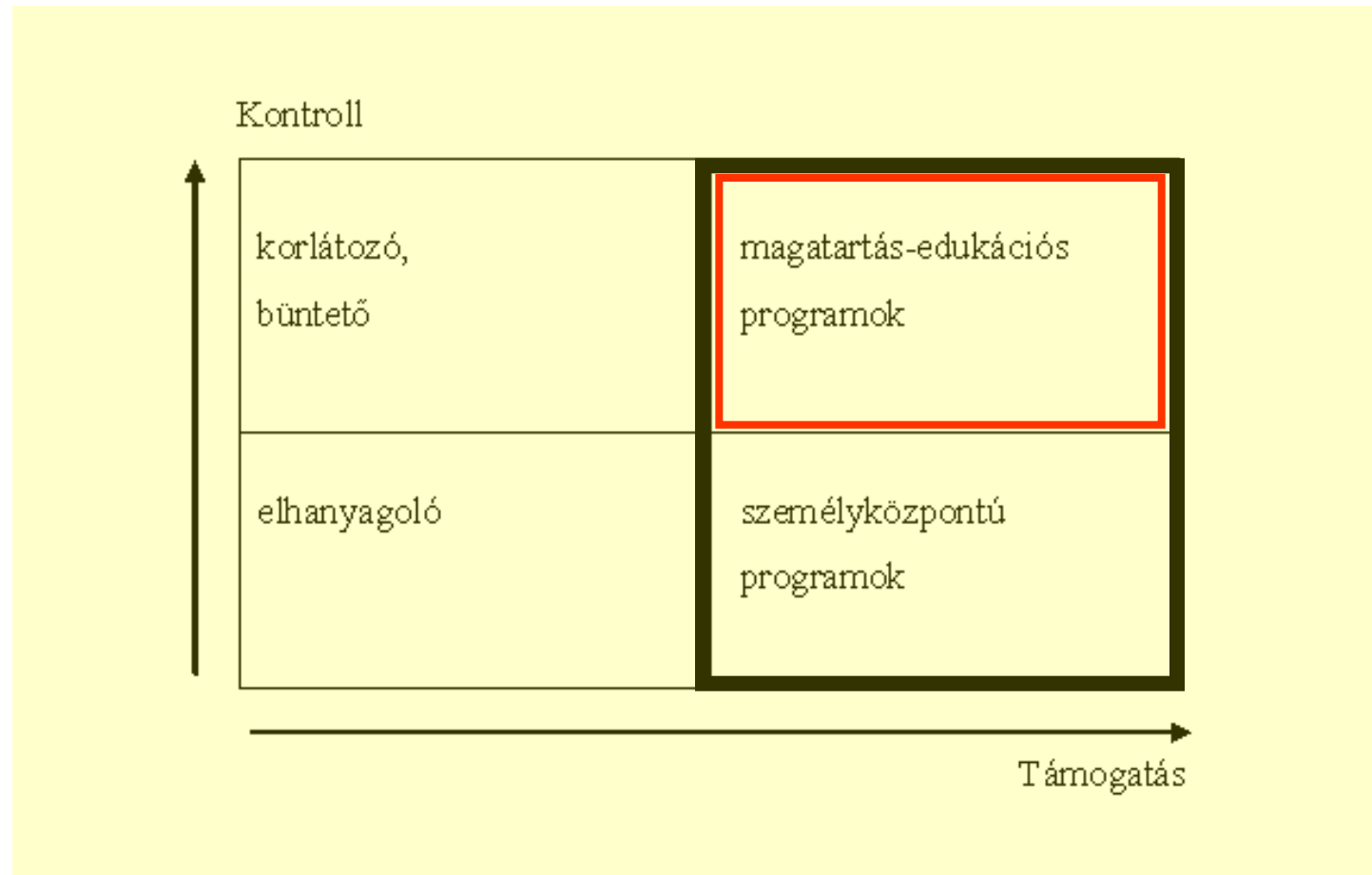


**Az érintettet képessé kell tenni
a formális konfliktuskezelésben való részvételre**



**Az érintettet először képessé kell tenni,
majd a formális konfliktuskezelés célja a megbékélés és
jóvátétel**

A megfelelő nevelési környezet: támogatás ÉS/VAGY kontroll?



A resztoratív (nevelési) környezet összetevői

- Átlátható működés
- Erős csoportidentitás
- Facilitáló vezető
- Resztoratív szemléletű szakemberek
 - jövőorientált
 - hiteles, nyíltan kommunikál
 - elfogadó, és/de **tud konfrontálódni**
 - türelmes, kis lépésekben gondolkodik
 - tud segítséget elfogadni

Jövőorientált konfliktuskezelő eljárások a gyakorlatban

- Mediáció - gazdaság, családi konfliktusok, büntetőjog
- Iskolai megoldások: „Egyeztető eljárás” a fegyelmi helyett, szemtől-szembe konferencia, iskolabíróság, Arizona program
- A védelembe vételi eljárás „elterelése” – esetkonferencia, családi csoport konferencia

Mindez jogszabályilag kevésbé beágyazott, de nem baj, ha MŰKÖDIK és segít rendet csinálni [ebben!!!](#)

A formális konfliktuskezelés szükségességéről

**Mikor nem elégségesek az indirekt módszerek
(erőszakmentes kommunikáció, támaszkodás a
csoport normáira)?**

1. Durva, közösségre veszélyes normaszegés
2. Az „áldozatnak” vagy a csoportnak segítségre van szüksége a megbocsátáshoz
3. A korábbi, lágyabb eszközökkel elért megállapodások nem vezettek sikerre (nincs igazi belátás)

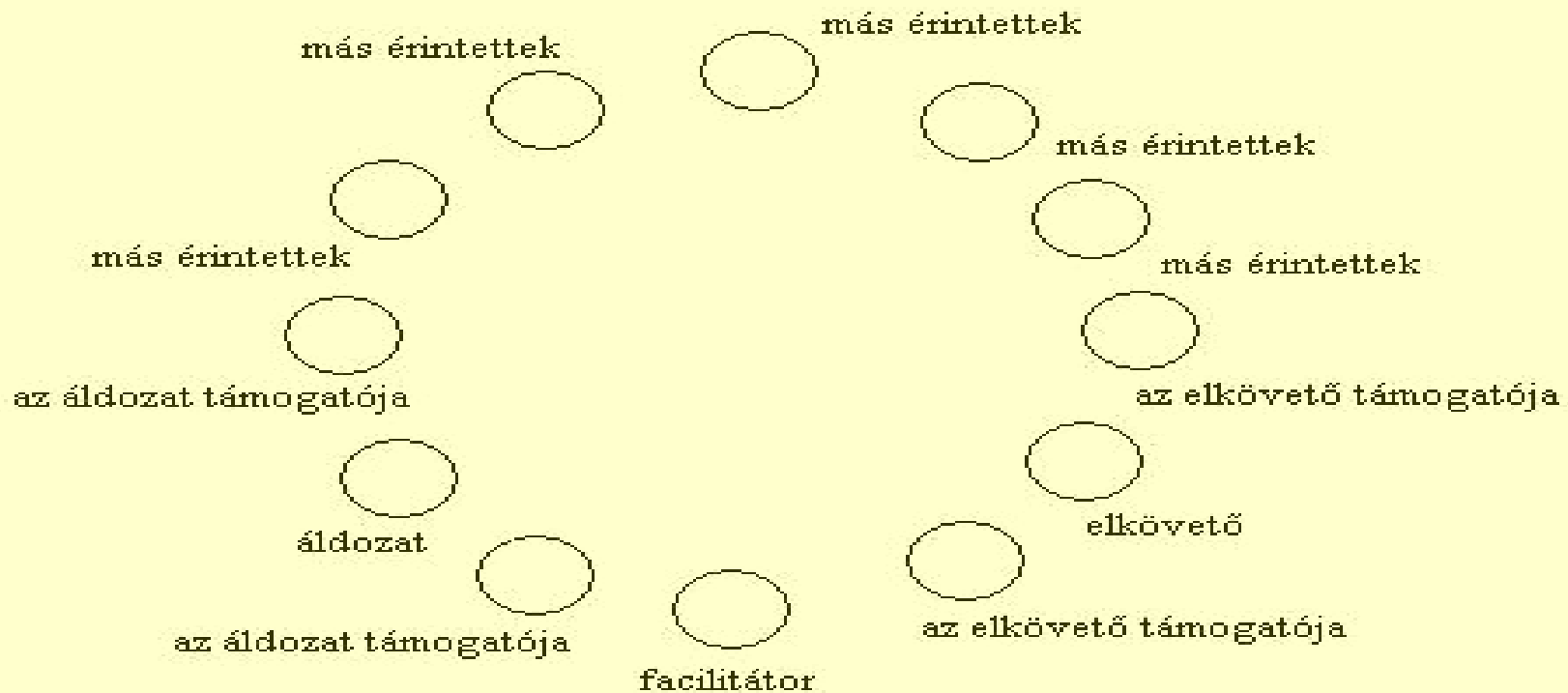
A konfliktuskezelő konferencia résztvevői

A tágabb közösség tagjai:

- Az áldozat és támogatói
- Az elkövető és támogatói
- Más érintettek
- Facilitátor(ok)

Az előkészítés során minden érintett felé hangsúlyozni kell a majdani megoldás szempontjából fennálló saját felelősségüket – hogy eljőjenek!!!

Klasszikus szereposztású konferencia ültetési rendje



Resztoratív kérdések

Az „érintettek” számára

- Mi történt?
- Mit éreztél akkor?
- Mit gondolsz erről most?
- Szerinted kire hatott ez a történet?
- Hogyan hatott rájuk?

A „többiek” számára

- Hogyan reagált, amikor megtudta, mi történt?
- Mi a legnehezebb a történetben?
- Mi a legfontosabb a történetben?

A konferencia „működése”

A kérdések a konkrét-érzelmi-rationális ívet járják be.

Az érzelmekkel való **jól kontrollált** munka a konferencia kulcsmomentuma!

1. csak a konkrét esethez kapcsolódó érzésekkel dolgozunk;
2. nem ragadunk meg az érzelmi síkon

Az érzelmekkel való munka segíti a belátás létrejöttét az egyik oldalon, és a megbocsátást a másikon. Így kölcsönös lesz a megbékélés – ez a záloga annak, hogy mindenki számára elfogadható jóvátételi megállapodás szülessen.

A megállapodás

Valamennyi résztvevő egyetértésével születik

Egyértelmű és ellenőrizhető vállalásokból,
illetve magatartási szabályokból áll, és
tisztázza az ellenőrzés módját is

Határidőket és felelősöket tartalmaz

Lehetőség szerint nemcsak az elkövető,
hanem a közösség tagjai is vállalnak benne
felelősséget

Minden résztvevő aláírja

Minderről bővebben:

Földes Petra-Hadházi Livia:

Szemtől szembe. Egy konfliktuskezelő módszer az iskolai gyakorlatban.

Raabe Tanári Kézikönyv 2006. június

Ugyanez neten:

<http://www.osztalyfonok.hu/cikk.php?id=534>



Az életünk...