

Kalmár Margit – Nagy Éva

Resztoratív technikák egy iskola életében

Intézményünk 1989 óta működő budapesti szakközépiskola. Az iskola a főváros egyik peremkerületében található, ezért az agglomerációból is sokan jönnek hozzánk. Korábban gimnáziumi képzésünk is volt, de az kifutórendszerben megszűnt. A többi iskolatípusban egyre több fegyelmezési problémánk adódott. Félő volt, hogy a fegyelmi tárgyalások száma eléri a tanévenkénti száz alkalmat is. Ez egyrészt abból adódott, hogy a házirend minden vétségnél halmozta a fegyelmi fokozatokat, másrészt a tanulásához, az iskolapolgárokhoz való viszonya is más lett a tanulóinknak. Ebben a helyzetben a diákok és a pedagógusok sem érezték magukat túl jól. Már nagyon vártunk egy olyan módszert, amely segítene megállítani a mi iskolánkban is rohamosan terjedő erőszakot, csökkentené az agresszióba forduló konfliktusok előfordulását. Nem volt eszközünk arra sem, hogyan szorítsuk vissza az igazolatlan mulasztások nagy számát. A tanárok egy része új utakat kezdett keresni, amelyekkel elérhetnek tanítványaikhoz

BEVEZETŐ

2009 decemberében iskolai konfliktuskezeléssel kapcsolatos továbbképzésen vettünk részt. Ekkor hallgattuk meg Negrea Vidia előadását a résztoratív technikákról, és azonnal úgy éreztük, ez lehet az a módszer, amit régóta kerestünk.

2010 márciusában hárman végeztük el iskolánkból a résztoratív facilitáció tanfolyamot. A tanfolyam során annyira fellelkesültünk, és annyi támogatást kaptunk, hogy azonnal elkezdtük tervezni, miként épülhetne be ez a módszer intézményünk mindennapjaiba.

A következő tanévben belőlünk alakult meg a résztoratív munkacsoport, és a tantestületben lassacskán olyan elkötelezett csapat alakult ki, amellyel megteremtődött a változás lehetősége. Az iskola vezetősége részéről is maximális támogatást kapott a folyamat.

Intézményünkben a tantestület közel harmada vett részt különféle akkreditált továbbképzéseken¹, és szerzett alternatív vitarendezéssel kapcsolatos (mediációs, illetve résztoratív) tanúsítványt.

¹ 2009/2010. tanévben: „Konfliktuskezelési készség szociális kompetencia fejlesztése – szervezeti konfliktusok megelőzésének megoldásának korszerű gyakorlata”
2010/2011. tanévben: „Resztoratív konferenciák facilitálása”
2011/2012. tanévben: „Mediáció”
2012/2013. tanévben: „Resztoratív technikák vitarendező eljárásban”

Resztoratív technikák az iskolában

A résztoratív szemlélet

A résztoratív, más néven helyreállító vagy jóvátételi szemlélet lényege az, hogy a normasértést nem elsősorban szabályszegésként, hanem a résztvevők közötti konfliktusként értelmezi. Célja az, hogy a konfliktus következtében kialakult károkat helyreállítsa úgy, hogy a kárt okozó személy aktívan vállaljon felelősséget a tetteért, és valamilyen jóvátételt ajánljon fel a megsértett személynek és a közösségnek. A konfliktus feloldásának folyamatában tehát a sértett, az elkövető és a közösség szempontjai, szükségletei egyaránt érvényesülnek. Mindez egy jól előkészített megbeszélésen (konferencián) történik, amelyen az áldozatok és az elkövetők támogatóikkal és a közösség képviselőivel együtt, biztonságos körülmények között jelenhetnek meg, és pártatlan facilitátor közreműködésével maguk dönthetnek a jóvátételről. A megbeszélés segít az érintetteknek a többiekkel megosztani az esettel kapcsolatos érzéseiket, megadja az elkövetőnek a tette következményeivel való szembesülés és a megbánás, illetve az áldozatnak a megbocsátás lehetőségét. Mindez pedig ahhoz járul hozzá, hogy helyreálljanak a jó kapcsolatok, és mind az elkövető, mind az áldozat visszaintegrálódhasson az adott közösségbe.

Az iskolai életben azt az újdonságot nyújtja ez a szemlélet, hogy ha normasértés történik, nem a gyerekek feje fölött döntünk a büntetésről, nem felülről próbáljuk rájuk kényszeríteni a szabályok betartását, hanem a diákokat egyenrangú partnerekként bevonva, velük együtt oldjuk meg a problémát. Lényeges, hogy közben az érintettek egyaránt részesülnek magas kontrollban és komoly érzelmi támogatásban.

Mindez azzal jár, hogy a tanári beszédmód, kommunikáció is megváltozik. A büntető szemléletre jellemző kérdések (Ki tette? Mit érdemel? stb.) helyett ilyen kérdések hangzanak el: Mi történt? Kit érintett az eset? Hogyan érintette? Mire lenne szükség, hogy a dolgok rendbe jöjjenek? Ezek a kérdések többek között arra irányítják rá a figyelmet, hogy a tettet ítéljük el, nem azt az embert, aki elkövette, és hogy a helytelen cselekedeteket gyakran jóvá lehet és kell tenni.

A normasértésre, konfliktusra való reagálás mellett a résztoratív szemlélet fontosnak tartja a megelőzést is. Ezért a formális konferenciák mellett olyan informálisabb technikákat (affektív állítások és kérdések, proaktív és reaktív körök) is beépített gyakorlatába, amelyek a közösségekben elősegítik a szociális-érzelmi készségek fejlesztését, a kötődés kialakulását, a kapcsolatépítést, a problémamegoldást. Így egészségesebb közösségek létrehozásával csökkentik a fegyelmi problémákat, az agressziót.

Proaktív körök

A proaktív körök a legfontosabb konfliktuskezelési technika, a közösségépítés fontos eszközei. Lebonyolításuk megszokásosabb módszere, amikor körben ülve, egy nyitott kérdést teszünk fel a résztvevőknek, amelyre sorban válaszolnak. Ajánlatos egy puha tárgyat (lab-

dát, plüssállatot) körbeadni, így biztosítva, hogy egyszerre csak egy ember beszéljen, az, akinél a tárgy van.

A körben ülés a közösséget szimbolizálja, és mindenkinek azonos esélyt ad a megszólalásra. A frontálisan vezetett beszélgetésekhez képest kevesebb szót kapnak a beszédesebb gyerekek, viszont elhangzik a véleményük azoknak is, akiknek máskor szavukat sem halljuk. A módszer segít abban, hogy a gyerekek megtanulják gondolataikat, érzéseiket kulturáltan kifejezni és egymást tisztelettel meghallgatni. Erősíti az egymás iránt érzett bizalmat és az empátiás készséget is.

A proaktív körök szolgálhatnak olyan komoly célokat is, hogy a közösség kidolgozza saját belső szabályait mindenki véleményének a kikérdezésével, vagy, hogy a résztvevők erkölcsi, életvezetési kérdéseket, osztályfőnöki órákon szokásos témákat beszéljenek meg. Komoly hatást érhetünk el a közösségépítésben már akkor is, ha rutinszerűen teszünk föl egy-egy kérdést egy időszak kezdetén vagy lezárásakor (pl. a nap vagy a hét elején, illetve végén, esetleg havonta, valamint iskolai szünetek előtt és után). Ilyen kérdések lehetnek például: Milyen volt a reggeled? Mi volt számodra a legfontosabb a múlt héten? Mi volt a legjobb esemény az őszi szünet alatt? Mire van szükséged ahhoz, hogy a mai napod jól sikerüljön? A kérdéseket néha a tanulók is javasolhatják, és a technikát játékosá is tehetjük azzal, hogy az előre felírt kérdések közül minden alkalommal kihúzzunk egyet.

Iskolánkban elsősorban osztályfőnöki órán szoktunk proaktív köröket tartani, de számos más óra is lehetőséget adhat erre.

Tapasztalataink szerint minden más módszernél alkalmasabb az ilyen körbeszélgetés tanulóink megismerésére. Általában szívesen válaszolnak kérdéseinkre, meghatja őket, hogy tanáruk ennyire kíváncsi arra, mi történt velük, mi foglalkoztatja őket, mi a véleményük. Egymásról is sokkal többet tudnak meg így, több diákunk elmondta, hogy bizonyos osztálytársaival korábban egyáltalán nem váltott szót, csak ott, a körben beszélgetett vele. Egy kilencedikes diákunk megköszönte, hogy segítettünk új osztálytársait hamarabb megismerni, feloldódni.

Amit nem vettünk korábban számításba, az az, hogy nemcsak ők nyílnak meg mindenki előtt, hanem a tanárnak is sokkal többet kell megmutatnia magából, mint korábban. A kör ugyanis úgy kezdődik, hogy a tanár felteszi, majd elsőként meg is válaszolja a kérdést, mivel ő sem maradhat ki a közösségből, és feleletével mintát (is) kell nyújtania a diákoknak, hiszen mindenki az első válaszok tónusát, terjedelmét stb. fogja követni. Tehát a tanár elmondja, mit csinált a hétvégén, melyik filmszínésszel vacsorázna szívesen, vagy melyik ünnepet szereti a legjobban, és miért. Az is hamar kiderül, hogy a tanárnak is van családja, így előfordul, hogy „referenciaanyuka” lesz belőle, akitől megkérdezik, milyen nevelési helyzetben hogyan járt vagy jár el szülőként. Ezáltal összehasonlíthatatlanul személyesebb kapcsolat alakul ki a pedagógus és osztálya között, mint egyébként, és ha ezt helyesen kezeljük, nagy segítséget nyújt a hétköznapi élet kisebb-nagyobb konfliktusainak intézésében.

Előfordul, hogy valaki nem szívesen nyilvánít véleményt egy kérdésben (ilyen esetben passzolhat), vagy nehezen fejezi ki magát. Nekünk azonban inkább a szinte túlságosan is őszinte válaszok okoztak meglepetést. Egy osztályfőnöki körben arra a kérdésre, hogy

mi volt az elmúlt hét legfontosabb történése, ez a (valószínűleg provokatívnak szánt, ám igaznak tűnő) válasz született: „Eldöntöttem, hogy abbahagyom a drogozást.” Ráadásul ez a válasz modellként szolgált egy következő diák számára, aki így felelt: „Rászoktam a cigire.” Gyakran előfordul, hogy a válaszok újabb és újabb gondolatokat ébresztenek, és ha van idő és lehetőség rá (például osztályfőnöki órán), nagyon tartalmas beszélgetéseket indítanak el, ebben az esetben is ez történt.

A körök sokszor nagyon vidámak. Megkérdezhetjük, hogy kinek melyik a kedvenc állata, mi volt a legviccesebb a napjában, vagy ha választhatna, milyen bútordarab lenne. Ugyanakkor a legegyszerűbb, legártatlanabb kérdésre is születnek súlyos, elgondolkodtató válaszok. A tanév eleji ismerkedés egyik kérdése arra irányult, mit tudnak a nevükről a diákok, honnan ered, mi a jelentése, miért éppen azt kapták. A sok hangulatos családi történet mellett elhangzottak ilyen válaszok is: „Az apámról kaptam a keresztnévemet, de gyűlölöm, mert kétéves korom óta nem törődik velem, azóta nem is láttam.” „Nem szeretem a nevemet, mert cigányos hangzása van, és anyukám megmondta, az ő munkahelyén az ilyen nevűeket nem veszik föl, kidobják a pályázatukat.” Ezek a mondatok nemcsak a pedagógust érintik meg, hanem a körben ülő osztálytársakat is. Ebben az esetben lehetőséget kaptak a diákok, hogy kifejezzék együttérzésüket, megosszák saját hasonló történetüket, így a szomorú mondatok paradox módon a közösségépítés eszközeivé váltak.

Reaktív körök

A reaktív körök olyan strukturált beszélgetések, amelyeket a problémák megjelenésekor és a közösséget ért traumák után alkalmazunk. Nemcsak arra használjuk őket, hogy a tanárok és a diákok kifejezzék, megbeszéljék az esettel kapcsolatos érzelmeiket, gondolataikat és szükségleteiket, hanem arra is, hogy a résztvevők megegyezésre jussanak a probléma megoldását és a jövőbeli tennivalókat illetően.

A reaktív kör-megbeszélést célszerű egy könnyedebb, de a témára hangoló kérdéssel kezdeni. A bevezető kör után következik a probléma rövid ismertetése, majd kérdések segítségével történő megbeszélése. Ez történhet sorban, mindenki véleményét meghallgatva, de ha túl sokan vannak az érintettek, lehet random módon haladni, ami azt jelenti, hogy nincs meghatározott megszólalási rend, és nem kötelező mindenkinek véleményt nyilvánítania. Nagy létszám és a rendelkezésre álló idő rövidege esetén lehet az úgynevezett akváriumtechnikát alkalmazni, amelyben két körben ülnek a résztvevők. A belső kör halad a kérdésekkel, a külső kör pedig csendben figyel, jegyzetel és visszajelez. Az utóbbiak számára meghagyunk egy üres széket a belső körben, hogy ők is elmondhassák véleményüket, ha szükségesnek érzik. A reaktív körök tipikus kérdései: Milyen sérelem történt? Mi volt benne a te részed? Miként hat rád, a többi gyerekre, felnőttekre? Mire van szükség, mit kell tennünk, hogy a dolgokat rendbe hozzuk? Te mit vállalsz ebből?

A beszélgetés végére, ha sikerrel jártunk, körvonalazódik egy olyan megállapodás a tennivalókkal kapcsolatban, amelyet mindenki elfogad, és amelyből mindenki kiveszi a részét. Ezt célszerű írásban rögzíteni és aláírásokkal hitelesíteni, majd egy előre megbeszél

időpontban visszatérni arra, hogyan sikerült teljesíteni. Nagyon motiváló, ha a kör végén pozitív megerősítést nyújtunk a résztvevőknek, és megköszönjük, hogy aktívan működtek közre a probléma megoldásában.

Előfordulhat azonban, hogy nem születik megállapodás. Iskolánkban egy olyan alkalommal történt így, amikor valakinek ellopták a telefonját, és a sajátos körülmények miatt biztos volt, hogy egy osztálytárs tette, de nem tudtuk, hogy ki. A tolvaj kiléte a reaktív körben sem derült ki, de az áldozat és az osztály tagjai legalább kifejezheték felháborodásukat és szégyenérzésüket. Megrendítő volt, ahogy az osztályfőnök könnybe lábadt szemmel elmondta, milyen büszke volt eddig rájuk, és milyen csalódást élt meg. A reaktív kör ilyen esetekben, traumák után a megnyugvást és a kapcsolatok megerősítését szolgálja.

Példa (1.)

Az egyik első reaktív foglalkozásunk egy érettségiző osztályban történt körülbelül két hónappal az írásbeli vizsga előtt. Diákjaink szakközépiskolások voltak, akiknek a közismereti tárgyakból teendő érettségi vizsgájuk mellett meg kellett birkózniuk a szakmai tantárgyak tömkelegével is, és úgy tűnt, sokan vesztesre állnak ebben a küzdelemben. Ezzel akartunk a körben foglalkozni, már csak azért is, mert néhány tanuló jelezte, hogy szeretne erről beszélni osztálytársaival.

Egy osztályfőnöki órát szántunk erre. Körbe tettük a székeket, egy plüssmacit adtunk kézről kézre, és csak az beszélhetett, akinél a mackó volt.

A következő bevezető kérdést tettük fel: Mire volna szükségetek, hogy a mai napotok jól sikerüljön? A tanári modellválasz lényege az volt, hogy ez a foglalkozás jól sikerüljön.

Már a bevezetés alkalmával sokat tudtunk meg arról, mi foglalkoztatta az osztályt akkoriban, és egy meghatóan önzetlen válasz is akadt. („Azt szeretném, hogy akik összevesztek, béküljenek ki.” Egy osztálybeli szerelmespárnak szólt a felhívás.)

Ezek után vetettük föl a fő problémát: az osztályban tanító pedagógusokat aggasztja, hogy érettségi előtt néhány héttel sokan még több tantárgyból bukásra állnak, majdnem mindenkinek sok az elégtelenje, nem látjuk az érettségire való komoly készülést jeleit. Fő kérdésünk arra irányult, mire van szükség, mit kell tenni, hogy sikeresen fejezzék be középiskolai tanulmányaikat.

A megbeszélést a diákok nagyon komolyan vették. Összehasonlíthatatlanul fegyelmezettebbek és higgadtabbak voltak, mint a megelőző hetek hagyományos osztályfőnöki óráin, amikor, ha a téma szóba került, azonnal a szakmai tanárok szigorúságára, a szerintük túl magas követelményszintre kezdtek panaszkodni. Tartottunk attól, hogy kéri majd, a szakmai tanárok enyhítsenek a követelményeken, hogy a közismereti érettségi tárgyakra koncentrálhassanak (szakmai tárgyakból ugyanis csak néhány diák érettségizett, de ők a fakultációs órákon külön felkészítésben is részesültek). Erre azonban nem került sor. Ehelyett azt tapasztaltuk, hogy felismerték, érettségire készítők tanáraik milyen rendkívüli munkát végeztek az ő érdekükben. Sorban kifejezték hálájukat a pedagógusoknak, és sokan hangot adtak annak a véleményüknek, hogy ezek után mindenkinek magának kell

kézbe vennie a sorsát, most már maguk felelősek az érettségijükért. A szakmai tárgyakkal kapcsolatban is azt szögezték le, ha ebbe az iskolába jelentkeztek, és négy évig kitartottak, akkor most is helyt kell állniuk. Ugyanakkor néhányan a segítségüket is fölajánlották osztálytársaiknak, és volt, aki az ajánlatot rögtön el is fogadta. Születtek tehát egyéni és közösségi vállalások, amelyeket a diákok betartottak, noha ebben az esetben még nem rögzítettük őket írásban.

Számunkra fontos volt, hogy ezen a megbeszélésen az osztályfőnöki órák történetében először kivétel nélkül mindenki, a legcsendesebb diák is elmondta véleményét. Nagyon tanulmányosnak találtuk, milyen felelősségteljesen nyilatkoztak sokszor gyerekesnek gondolt tanítványaink.

Egyébként – talán e körnek köszönhetően is – sokkal kevesebb bukás történt, mint vártuk, és az érettségien is szépen teljesített az osztály.

Példa (2.)

A legnehezebb reaktív körmegbeszélésünk iskolánk egy 10. osztályában történt. Az osztályfőnök jelezte, hogy sorozatos rongálások történtek az osztályteremben (eltört az ablakkeret, a párkány, betört az ajtó stb.), és senki sem vállalta a felelősséget. Csalódott és kétségbeesett volt, mert úgy érezte, a szava, a kérése nem ér semmit, és az osztályközösség is szétesőben van (annál is inkább, mert szinte az összes tantárgyat két csoportra bontva tanulták).

A megbeszélést – a nehéz esetre való tekintettel – három facilitátor vezette. A bevezető körben azt kérdeztük meg a diákoktól: Melyek az arra a tanévre kitűzött céljaik? Ezután került sor a problémagazda, az osztályfőnök megszólalására, amelyben elmondta, mennyire bántják a történetek. A rongálások mellett azt is megemlítette, hogy a tanárok nagyon elégedetlenek az osztály órai viselkedésével és szorgalmával, rengeteg a hiányzás is. Megkérdeztük az osztály tagjait, mi a véleményük az elhangzottakkal kapcsolatban.

Ezek után furcsa kettősség alakult ki: a rongálást néhány tanuló beismerte, a diákok többsége a magatartással és a tanulmányi előmenetellel kapcsolatban egyetértett az osztályfőnökkel, de a felelősséget valóban szinte mindenki másra, osztálytársaira és a tanárookra hárította. Fölkerült ugyan a táblára néhány megoldási javaslat, mégis az a vélemény kezdett kialakulni, hogy itt már igazából semmit sem lehet tenni. A facilitátoroknak többször meg kellett állítaniuk a beszélgetést, mert a diákok egy része nem is akarta meghallgatni a többieket, unalmasnak tartotta az egészet, és haza szeretett volna menni. Nagyon aggódtunk, mert úgy éreztük, zsákutcába jutottunk, legfeljebb látszatmegoldások születnek majd.

Egyszer csak az osztályfőnök felállt, és végtelen elkeseredettségét néhány szóban kifejezve, minden szabályt és előzetes megbeszélést felrúgva, váratlanul távozott a teremből.

Ebben az esetben voltaképpen fel kellett volna függeszteni a beszélgetést, hiszen immár nem volt kivel megállapodásra jutniuk a diákoknak. De a meglepődés, a megdöbbenés, az az érzelmi hatás, amely a dolgokat képes az ellenkező irányba fordítani. Az egyik facilitátor ezt kihasználva feltette a kérdést: Mit kezdünk ezzel a helyzettel?

Ebben a reaktív körben itt következett be az áttörés. A diákok végre megértették, hogy (egyébként nagyon szeretett) osztályfőnöküknek mindez valóban fontos, és az ő kedvéért mégiscsak komolyan nekiláttak a megállapodás előkészítésének. Csakhamar megbeszélték, hogy megmutatják neki, képesek az együttműködésre, tehát közösen rendbe hozzák és kifestik az osztálytermet, az órai magatartás és figyelem javulását pedig úgy segítik, hogy bevetik a közismert csöndjelet, valamint előre ülnek a tanteremben. Kedves részlete volt a megbeszélésnek, amikor arról volt szó, hogyan kérjenek bocsánatot az osztályfőnöktől. Vissza próbálják-e hívni a terembe azonnal, vagy inkább később, amikor már csak a jó ötleteiket, vállalásaikat mondják el neki? Esetleg küldötteket indítsanak hozzá? Ha igen, tanárt vagy diákat? Empatikusan megvitatták, vajon szeretné-e az osztályfőnök, hogy ilyen állapotban lássák őt a tanítványai. Végül arra jutottak, hogy előbb összeszedik, amit vállalnak, és egy négyfős (gondosan válogatott) diákküldöttség ment a kör után az osztályfőnökhöz azzal a felvetéssel, hogy a terveket vele együtt szeretnék a következő osztályfőnöki órán pontosítani.

Eközben az osztályfőnök a szomszéd szobában drukkolt, hogy félig valódi indulatból, félig pedagógiai improvizációból történt lépése meghozza-e az eredményt. Az utókövető kör szerint (ami egy hónappal később történt) igen.

A resztoratív konferencia

A resztoratív konferencia a legformálisabb eljárása ennek a módszernek. Egy eset megbeszélésére törekszik, az összes érintett részvételével. A konferenciát a facilitátor gondosan előkészíti, összeállítja a résztvevők listáját, és mindenkivel külön megbeszéli, hogyan zajlik a konferencia, és felteszi neki azokat a kérdéseket, amelyek majd ott is elhangzanak.

Magának a konferenciának az első része nagyon kötött forgatókönyvet követ (*lásd a mellékletben*). Először az elkövető, majd az áldozat és támogatóik, aztán a közösség képviselői kapnak szót, sorban válaszolva a resztoratív kérdésekre. A konferenciának ebben a szakaszában tisztázódik, kit hogyan érintett az eset. A továbbiakban kevésbé kötött megbeszélés zajlik arról, mi legyen a jóvátétel. Ez olyan írásos megállapodással zárul, amelyet minden résztvevő elfogad és aláír. A konferencia teljesen kötetlen beszélgetéssel zárul, amely nagyban hozzásegíti az érintetteket a kapcsolatok helyreállításához.

A jóvátételi megállapodást tapasztalataink szerint az elkövetők igen nagy többsége, 95 százaléka betartja.

Példa

Az alábbiakban iskolánk első resztoratív konferenciáját mutatjuk be.

■ A konfliktus

Az iskola nyelvi előkészítő tizedik osztályában a tanév végéhez közeledve angolórán a dolgozat feladatainak megbeszélése folyt. Lassan véget ért az óra, már csak néhány perc volt hátra, amikor az egyik fiú telefonja megszólalt. A tanár úr felszólította a tanulót, hogy

kapcsolja ki a mobiltelefonját, hiszen zavarja vele az órát, arról nem is beszélve, hogy éppen azt a feladatot beszélük meg, amelyet a dolgozatban elrontott. A diák nem teljesítette a tanár kérését, ingerülten visszaszólt, majd felvette a telefonját. A tanár kikelt magából ekkora érdektelenség és tiszteletlenség láttán, és mivel kicsengettek, azonnal vitte a diákok az igazgatóhelyetteshez.

■ A konfliktus következménye

Az igazgatóhelyettesi szobában a megbeszélés során kiderül, hogy a házirend szerint a mobiltelefon órai használata fegyelmi fokozatokat ír elő. A fiúnak verekedés miatt már volt igazgatói intője, a következő lépés ezért a fegyelmi tárgyalás lett. A szülők éltek a törvény adta jogukkal, és egyeztető eljárást kértek, amelyet az iskola résztoratív konferenciaként szervezett meg. Ehhez szükséges volt a tanár beleegyezése, aki örömmel vállalta, mert szeretne volna megérteni, hogy miért viselkedett vele szemben ennyire normaszegően a tanítványa, miközben kölcsönösen úgy érezték, jó a kapcsolatuk. A tanár úr motivációi között az is szerepelt, hogy nem gondolta, hogy ilyen, viszonylag kisebb súlyú ügy miatt fegyelmi tárgyalást kellene tartani, és nem utolsósorban kíváncsi volt erre az új konfliktusmegoldási módra.

A tanuló számára az jelentette a legnagyobb gondot, hogy miért ezért a tetteért kap ekkora büntetést, amikor előzőleg a verekedése miatt a fegyelmi tárgyalás lehetősége fel sem merült. Bevallása szerint csak azért vette fel a telefonját, mert a nagypapája hívta, aki csak ritkán telefonál, ezért azt gondolta, hogy nagyon fontos dolgot akar neki mondani. (Utóbb az is kiderült, hogy tévedésből hívta a nagypapája). Természetesen, amikor megértette, hogy mi vár rá, szeretne volna ő is elkerülni a fegyelmi tárgyalást.

■ A résztoratív konferencia előkészítése

A felek beleegyezése révén fegyelmi tárgyalás helyett résztoratív (jóvátételi) konferencia megtartására nyílt lehetőség. Mivel több tanárnak volt facilitátori végzettsége, az igazgatónak nem kellett külső segítséget kérnie. A konferencia előkészítése, lebonyolítása és utókövetése ránk hárult.

„A kapcsolatfelvétel telefonon, vagy személyesen történik, és az eljárás menetének elmagyarázására és a részvételi szándék kiderítésére koncentrálnak. A résztvevőket arra biztatják, hogy magatartásukért nyíltan, egyértelműen vállalják a felelősséget. Az áldozatok ahhoz kapnak ösztönzést, hogy gondolják végig, mit is szeretnének mondani az elkövetőnek, és mit várnak a konferenciától. Mindkét féltől megkövetelik, hogy nevezzen meg személyes támogatókat a konferencián való megjelenésre, akikkel a facilitátor szintén felveszi a kapcsolatot.”²

Mindez a gyakorlatban rengeteg fejtörést okozott, az idő szűkössége, a módszer újszerűsége, a tapasztalatok hiánya miatt. A tanár, a diák és a szülők nagyon készségesek voltak, de az időpont egyeztetése sem egyszerű, hiszen tíz emberről volt szó.

2 Resztoratív gyakorlatok. Kézikönyv. Összeállította: Negrea Vidia. <http://www.conversio.org.hu/> Letöltve: 2011. május 25.

Az előzetes megbeszélések során nagyon nehéz volt megértetni a résztvevőkkel, hogy semmilyen következménye nincs annak, hogy mit mondanak, nyíltan beszélhetnek érzéseikről a konfliktussal kapcsolatban, sőt csak így érhető el a kívánt eredmény. Döbbenetes élmény volt számunkra, hogy amikor az édesapával az előzetes megbeszélést tartottuk, felugrott a székről örömeiben, amikor rájött, hogy most nem magyarázkodnia kell, hanem a valós érzéseit oszthatja meg velünk, elmondhatja, nem erre nevelte a gyermekét. Az édesanya részéről a szégyen sírásban fejeződött ki ebben az elfogadó légkörben. A diák számára a nehézséget az okozta, hogy sokkal „nagyobb balhékat” már megúszott, miért nem tudja ezt is eltussolni. A tanár úr számára az volt a legnagyobb újdonság, hogy nyíltan elmondhatta csalódottságát, keserűségét a diák viselkedésével kapcsolatban, hiszen úgy érezte, maximális odaadással magyarázott az órán, tanítványát pedig ez egyáltalán nem érdekelte. A konferencia többi résztvevője (támogató tanár, barát, diák-önkormányzati vezető) is készségesen válaszolt a standard kérdésekre. Mindenkin látszott, hogy a kérdések egészen más szemszögből közelítik meg a konfliktust, mint ahogyan azt eddig megszokták (nem kellett ítélniük, hanem az érzéseikről, a probléma megoldásának lehetőségeiről kellett nyilatkozniuk).

- A jóvátételi konferencia a gondos előkészítésnek köszönhetően az elvárásoknak megfelelően alakult. (1) Mindenki tudta, hogy mely kérdésekre kell válaszolnia, hogy önként vállalta a részvételt, hogy őrajta is múlik a konferencia sikeressége. Újdonság volt a számunkra, hogy most egymásnak kellett elmondaniuk a kérdésekre adott válaszaikat (körben ültek, hogy mindenkit lássanak), így érzelmeik ismét őszintén megmutatkozhattak. Az a néhány kérdés, amit fel kell tenni az érintetteknek, nemcsak arra jó, hogy mély érzelmeket váltson ki, hanem szinte mindenkivel kimondatja az együttélés alapvető normáit is.

- *A megállapodás*

Ebben a légkörben a diák bocsánatkérése is nagyon őszintén hangzott el. A jóvátételi felajánlása is kapcsolódott a károkozáshoz, hiszen a tanár úr munkáját vette semmibe, így most azt szerette volna segíteni: minden angolóra előkészítésében segített a tanév végéig, valamint minden óra végén bemutatta a füzetét.

A jóvátételt az érintettek közösen fogalmazták meg, így azért mindenki felelősséget vállalt.

- *A kötetlen beszélgetés, a konferencia lezárása*

A megállapodást követően a facilitátor feladata, hogy írásba foglalja a megállapodást, ezért a konferencia résztvevői nélküle folytatják a kötetlen beszélgetést. Ennek során igazi közösségi hangulat alakult ki, kívülről úgy látszott, mint egy kellemes társasági összejövetel, nyoma sem maradt a feszültségeknek.

- *Utókövetés*

A konferencia hozadéka az lett, hogy a résztvevők ezután bensőségebb, odafigyelőbb magatartást tanúsítottak egymás iránt. A tanár úr kifejezte abbéli aggodalmát, hogy vajon képes-e a diák a konferencia után is megfelelni a normáknak. Az utókövetés során kiderült, hogy igen, képes rá a tanuló, a tanév hátralévő részében lelkiismeretesen, nagy lelkesedéssel teljesítette a vállalásait.

■ Az eset értékelése

Amennyiben a konferencia minden lépése az előre megadott forgatókönyv szerint zajlik, nem lehet kétség afelől, hogy a konfliktuskezelés eredményesen zárul. Ebben az esetben is egy hatalmas érzelmi ívet leíró konferencia zajlott, amit a felek közös megállapodásukkal zártak. Mindenki, aki a konferencián részt vett, a közösséghez tartozás élményének olyan szintjére jutott, amelyből szemmel láthatóan alig tudtak kilépni (az iskola esti zárása miatt lett vége a kötetlen beszélgetésnek). A megállapodás betartására a későbbiekben a tanár is és a diák is nagyon odafigyelt, többé nem alakult ki köztük olyan konfliktus, amelyet ne tudtak volna egymás között megoldani.

■ Az eredményből levonható tanulságok, következtetések, a megelőzés lehetőségei

A résztoratív vitarendezés a magyar társadalom, így az iskolakultúra számára is ismeretlen módszer a konfliktusok megoldására. Olyan mélyen gyökereznek bennünk az alá- és fölérendeltség, a büntetésmegtorlás eszméi, hogy számunkra szinte csodaként hatott, hogy mindezek ellenére is működik. A megbeszélések alatt olyan dolgok tisztázódnak, amelyek különben teljesen elsikkadnak. Az emberség, az egymáshoz tartozás közösségi élménye akkora pozitív energiákat szabadít fel, amelyekre eddig nem láttunk példát.

A facilitátor által befektetett energia és idő többszörösen térül meg, mert az áldozat és az elkövető kapcsolatának a helyreállítása hozzájárul a közösség megerősödéséhez is. Az pedig, hogy a jóvátételben aktívan, konstruktívan vesznek részt, azt eredményezi, hogy a normát nem a külső kontroll miatt, hanem belső indíttatásból fogják követni.

Amennyiben a résztoratív szemlélet az iskolaközösségekben belső igénnyé tud válni, úgy a konfliktusok már nem elmélyítik az emberek közötti sérelmeket, hanem a közösségi élet hajtómotorjává válhatnak.

A résztoratív konferencia mint iskolai egyeztető eljárás

Jogszabályi előzmények

Magyarországon a nevelési-oktatási intézmények működéséről szóló 11/1994. (VI. 8.) MKM rendelet 2008. december 9-i módosítása (32.§) normasértés esetén lehetővé teszi, hogy a fegyelmi eljárás megindításakor a vétkes fél a fegyelmi tárgyalás lefolytatását megelőzően egyeztető eljárást kezdeményezzen. A rendelet nyitott, megengedi, hogy az iskola házirendje szabályozza az eljárás menetét. Egyéb jogszabályok azonban azt sugalmazzák, hogy az egyeztető eljárás lefolytatására két alternatív konfliktuskezelő módszer kínálkozhat: a mediáció és a résztoratív facilitáció. 2009 novembere óta, a fővárosi fenntartású középiskolákban fenntartói ajánlás, hogy egyeztető eljárást tartsanak. Az egyeztető eljárás menetét iskolai szinten kellett szabályozni, a házirendben.

A 20/2012. (VII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról 53-54.§-a szabályozza a fegyelmi tárgyalást megelőző egyeztető eljárást:

„21. A fegyelmi és kártérítési felelősség

53. § (1) A nevelési-oktatási intézményben folytatott tanulói fegyelmi eljárás és a fegyelmi tárgyalás pedagógiai célokat szolgál.

(2) A fegyelmi eljárást egyeztető eljárás (a továbbiakban: egyeztető eljárás) előzheti meg, amelynek célja a kötelességszegéshez elvezető események feldolgozása, értékelése, ennek alapján a kötelességszegéssel gyanúsított és a sérelmet elszenvedő közötti megállapodás létrehozása a sérelem orvoslása érdekében. Az egyeztető eljárás részletes szabályait az SZMSZ-ben kell meghatározni.”

A lényegi változás az, hogy az iskola SZMSZ-e tartalmazza a részletes lebonyolítást.

A mi iskolánkban a resztoratív munkacsoport feladata volt, hogy kidolgozza az egyeztető eljárás intézményi szabályait. Ezeket a házirend 1. melléklete tartalmazta (I. melléklet), amelyet természetesen az új jogszabályok értelmében módosítani kellett.

Az egyeztető eljárást iskolánkban a jóvátételi konferencia keretei között szerveztük meg. Ennek lebonyolítása a következőképpen történhet:

1. A fegyelmi vétségről a szülőt értesítő levélben tájékoztatja az osztályfőnök, amelyben az egyeztető eljárás kérvényezésének lehetőségére is felhívja a figyelmet.
2. „A tanuló, kiskorú tanuló esetén a szülő az értesítés kézhezvételétől számított öt tanítási napon belül írásban jelentheti be, ha kéri az egyeztető eljárás lefolytatását.”³ Az igazgató határozatban értesíti a kötelességszegéssel gyanúsított tanulót az egyeztető eljárás lefolytathatásáról, ha a sérelmet elszenvedő fél beleegyezett ebbe.
3. Az igazgatóhelyettes felkéri a resztoratív facilitátort, hogy a jóvátételi konferenciát bonyolítsa le (az ügyet innentől a facilitátor tartja a kezében).
4. A facilitátor felveszi a kapcsolatot az érintettekkel, személyesen vagy telefonon:
 - sérelmet elszenvedő fél (tanuló, tanár stb.), az általa megnevezett támogatók (tanuló, tanár stb.),
 - a kötelességszegő tanuló, az általa megnevezett támogatók (szülő, tanuló, tanár stb.),
 - az ügy többi érintettje (osztályfőnök, az osztály diák bizottságának tagja, igazgató stb.).

Az idő rövidege miatt (tizenöt nap áll rendelkezésre az egyeztető eljárás lebonyolítására, azaz a megállapodásra, különben a fegyelmi eljárás folytatódik) az előzetes megbeszélések időpontjának az egyeztetése nagyon fontos. A tanulók, mivel iskolába járnak, kevésbé lassítják a folyamatot, de a szülőkkel nehezebb időpontot egyeztetni. Egy-egy előzetes megbeszélésre érdemes fél órát szánni, természetesen van, amikor ennél több vagy kevesebb idő kell. Amikor tehát a konferencián tízen vesznek részt, az előzetes megbeszélések több órát is igénybe vesznek. Nem szabad azonban elfelejteni, hogy ezek a megbeszélések azok, amelyek a jó konferencia zálogai. A bizalom kiépítése, a kérdésekre adott válaszok végiggondolása mind-mind ennek a folyamatnak a része, nem szabad sajnálni rá az időt.

Ettől a ponttól kezdve, a facilitátor a facilitátori előkészületi lista alapján haladhat (III. melléklet).

³ 20/2012. (VII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról 53-54.§

5. A konferencia lebonyolításának két fontos kérdése: mikor, és hol legyen. A szoros határidő miatt általában az első lehetséges időpontban, amikor a sérelmet elszenvető félnek jó, érdekes megtartani abban az esetben, ha a kötelességszegő tanuló és támogatói meg tudják oldani. A helyszínnel kapcsolatban is körültekintően kell eljárni, mivel a konferencia résztvevői egy körben ülnek. A székeket tehát egy akkora helyiségben kell elhelyezni, ahol nem torlaszolja el az ajtót, van hely az asztalnak, amin a kötelességszegő tanuló, illetve szülei a konferencia lezárásához az ételt, italt el tudják helyezni. A helyiség közelében olyan terem is kell, ha ott nincs, ahol a megállapodás szövegét le lehet gépelni és sokszorosítani.
6. A megállapodás betartását az utókövetéssel nyomon követhetjük. Ha a kötelességszegéssel gyanúsított tanuló és a sérelmet elszenvető fél az egyeztető eljárásban *írásban megállapodott* a sérelem orvoslásáról, bármelyik fél kezdeményezésére az írásbeli megállapodás mellékelésével a fegyelmi eljárást a sérelem orvoslásához szükséges időre, de legfeljebb *három hónapra fel kell függeszteni*. Ha a felfüggesztés ideje alatt a sérelmet elszenvető fél, kiskorú sérelmet elszenvető fél esetén a szülő, nem kérte a fegyelmi eljárás folytatását, a fegyelmi eljárást meg kell szüntetni.

ZÁRSZÓ

Az iskolai dokumentumokban a jóvátételi konferencia menetének beillesztése sem volt egyszerű, megszervezését elkezdni talán még annál is bonyolultabb. A módszert egy olyan már meglévő, működő rendszerbe kellett beleilleszteni, amely nehezen viselte a resztoratív szemléletet. Az önkéntesség, mások bevonása, külső, pártatlan facilitátor megjelenése nagyon eltér az iskolában szokásos eljárásoktól.

Ez a tanév már a negyedik, amelyben alkalmazzuk a fegyelmi tárgyalást megelőző egyeztető eljárást, mint jóvátételi konferenciát. Ez idő alatt tizenkilenc konferenciát tartottunk, ezek közül csak egy volt olyan, amely után nem teljesült a jóvátétel. A fegyelmi tárgyalások számának látványos csökkenése is megtörtént: a kiindulási közel százhoz képest nagyjából az ötödére csökkent ez idő alatt a fegyelmi tárgyalások száma.

A jóvátételi konferenciák lebonyolítása mellett a resztoratív munkacsoport összeállította az iskolai agresszió megelőzésére szolgáló intézményi intézkedési tervet, továbbképzéseket, programokat stb. szervezett. Az évek során a lehető legtöbb szinten igyekeztünk az iskola életébe a resztoratív szemléletet becsempészni: agresszió- és konfliktuskezelés, fegyelmi eljárások; képzések, módszerek; iskolai közösség; külső és belső kapcsolatok terén.

IRODALOM

- DR. ÁRVAI Éva Anna – KÁNYA Kinga – KERTÉSZ Tibor – WAGNER János (2010): *Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. A mediáció és a helyreállító szemlélet.* Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat, Budapest.
- BROKÉS-HADHÁZI Lívía – FÖLDES Petra (2006): *A Szentől szembe konfliktuskezelő módszer az iskolai gyakorlatban.* Tanári létkérdések. Kézikönyv gyakorló pedagógusoknak, osztályfőnököknek. RAABE Kiadó.
- CSEH-SZOMBATHY László (1985): *A házastársi konfliktusok szociológiája.* Gondolat Kiadó, Budapest.

- FELLEGI Borbála: A resztoratív (kárhelyreállító) szemlélet alkalmazása a középiskolai oktatásban. *Család, Gyermek, Ifjúság*, 2002/1.
- FELLEGI Borbála (2008): *Büntetés és/vagy helyreállítás? A resztoratív igazságszolgáltatás intézményesítése Magyarországon*. Doktori disszertáció, ELTE Társadalomtudományi Kar, Budapest.
- FÓTINÉ NÉMETH Margit (felelős szerk.)(2010): *Kölcsönhatások. Az iskolai agresszió megelőzésének és kezelésének többszempontú megközelítése*, Budapest.
- FÖLDES Petra – HADHÁZI Lívía (2006): *Egy konfliktuskezelő módszer az iskolai gyakorlatban Tanári létkérdések. Kézikönyv gyakorló pedagógusoknak, osztályfőnököknek*. RAABE Kiadó.
- HERCZOG Mária (szerk.)(2003): *Megbékélés jóvátétel – Kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*. Budapest, Család, Gyermek, Ifjúság, ISSN 1216-8416
- KRÉMER András: *Alternatív vitarendezés és resztoratív eljárások az oktatásiügyben*
- NEGREA VIDIA: *Konferencia Kézikönyv* <http://www.conversio.org.hu/> Letöltve: 2011. március 25.
- NEGREA VIDIA: *Resztoratív gyakorlatok. Kézikönyv*. <http://www.conversio.org.hu/> Letöltve: 2011. március 25.
- SZEKSZÁRDI Júlia 2001: A konfliktuskezelés gyakorlata. In: <http://www.oki.hu/cikk.asp?Kod=2001-05-ta-Szekszardi-Konfliktuskezeles.html>
- WACHTEL, Ted: *Real Justice (hogyan forradalmasíthatjuk normasértéshez való viszonyulásunkat?)*; Pipersville, Piper's, 2007 (magyarul a Közösségi Szolgáltatások Alapítvány Budapest, kiadásában)

MELLÉKLET

I. Facilitátor konferencia

„A konferenciák sajátos vonása, hogy menetük írásban rögzített: a facilitátorok egyszerű, írott forgatókönyvet követnek a folyamat során. A konferencia-megbeszélés a facilitátor által felolvasott bevezetővel kezdődik, amely felállítja a konferencia célját és központi kérdését: hogyan érintette a résztvevőket az adott cselekedet, és hogyan tudnának megegyezni a sérelem orvoslásának legjobb módjában. A facilitátor elmagyarázza a kölcsönös elégedettséget hozó megegyezés elmulasztásának következményeit, és emlékezteti a résztvevőket a részvétel önkéntességére.

Először a résztvevők meghatározott nyitott kérdések sorozatára válaszolnak. Az elkövetőt arra kéri, hogy mondja el, hogyan vált az esemény részesévé, szerinte kit és hogyan érintett a cselekmény. Az áldozatokat arra kéri, fejezzék ki az eseménnyel kapcsolatos reakcióikat, és írják le, hogyan érintette őket. Ezt követően az áldozat, majd az elkövető támogatói beszélnek meg saját reakcióikat, és arról kérdezik őket, melyek a tárgyalásra váró fő témák. Az elkövetőt aztán arról kérdezik, van-e bárkihez valami mondanivalója – biztosítva a lehetőségét, de nem megkövetelve a bocsánatkérést.

A konferencia második szakasza a jóvátételi egyezség megtárgyalását foglalja magába. A facilitátor azt kérdezi az áldozattól: „Mit vár a mai konferencia-megbeszéléstől?” Ez a kérdés-feltevés olyan lehetőségek nyitott figyelembevételét nyújtja, amelyek nem az anyagi kártérítésre korlátozódnak csupán. Mind az áldozatnak, mind az elkövetőnek bele kell egyeznie a tárgyalási szakaszban tett javaslatok mindegyikének elfogadásába.

A harmadik szakasz az egyezség elérésével veszi kezdetét. Ez egy kötetlen társasági rész, amikor is frissítőket szolgálnak fel. Az informális reintegrációs periódus nagyon fontos záró része a konferenciának, és a közösségi konferenciák megkülönböztető, sajátos vonása.”

A konferencia sem mentes tehát az érzelmek megnyilvánulásától, sőt, sajátos érzelmi-indulati ívet kell, hogy leírjon ahhoz, hogy sikeres lehessen.

A facilitátor feladata a konferencia sikeres befejezése után, hogy megbizonyosodjon arról, hogy az „elkövető” teljesítette-e a megállapodásban foglaltakat, mind a módszer szellemének értelmében, mind pedig a törvényi szabályozás előírásai miatt.

II. Házirend

1. számú melléklete

A fegyelmi és kártérítési felelősség eljárási rendje a 11/1994. (VI. 8.) MKM rendelet alapján
A fegyelmi eljárást megelőző egyeztető eljárás rendje

Az iskola a szülői szervezet és a diákönkormányzat közös kezdeményezésére biztosítja, hogy a szülői szervezet és a diákönkormányzat közösen működtesse a fegyelmi eljárás lefolytatását megelőző egyeztető eljárást (a továbbiakban: egyeztető eljárás).

Az egyeztető eljárás célja a kötelességszegéshez elvezető események feldolgozása, értékelése, ennek alapján a kötelességszegő és a sértett közötti megállapodás létrehozása a sérelem orvoslása érdekében.

Egyeztető eljárás lefolytatására akkor van lehetőség, ha azzal a sértett (kiskorú sértett esetén a szülő), valamint a kötelességszegő (kiskorú kötelességszegő esetén a szülő) egyetért.

Az egyeztető eljárásról jegyzőkönyv készül, amelyből egy-egy példányt kap az iskola és az eljárásban részt vevők. Az egyeztető eljárás iratait az általános igazgatóhelyettes kezeli és gyűjti.

Az egyeztető eljárás menete

- A fegyelmi eljárás megindítása előtt az iskola írásbeli nyilatkozatot kér a sértettől (kiskorú sértett esetén a szülőtől) arról, hogy hozzájárul-e az egyeztető eljáráshoz. Ha a nyilatkozat támogató, és határidőre (az értesítés kézhezvételétől számított 5 tanítási napon belül) megérkezik, az igazgató felhívja a kötelességszegő tanuló (ha a kötelességszegő kiskorú, a szülő) figyelmét az egyeztető eljárás igénybevételének lehetőségére.
- A kötelességszegő tanuló (kiskorú tanuló esetén a szülő) – az értesítés kézhezvételétől számított 5 tanítási napon belül – írásban bejelentheti, ha kéri az egyeztető eljárás lefolytatását.
- A szülői munkaközösség és a diákönkormányzat megbízza az általános igazgatóhelyettest, hogy biztosítsa az egyeztető eljárást lebonyolító személyeket. Az egyeztető eljárást az érdekeltek részvételével a megadott határidőn (a kötelességszegő tanuló

nyilatkozatának megérkezésétől számított 15 napon) belül lefolytatják, és írásos megállapodást kötnek.

- Ha a kötelességszegő és a sértett az egyeztetési eljárásban megállapodik a sérelem orvoslásáról, közös kezdeményezésükre a fegyelmi eljárást a sérelem orvoslásához szükséges időre, de legfeljebb három hónapra fel kell függeszteni. Ha a felfüggesztés ideje alatt a sértett (kiskorú sértett esetén a szülő) nem kéri a fegyelmi eljárás folytatását, a fegyelmi eljárást meg kell szüntetni.
- A fegyelmi eljárást le kell folytatni a következő esetekben:
 - ha a sértett vagy a kötelességszegő tanuló (illetve szülei) nyilatkozata nem érkezik meg határidőre, vagy elutasító,
 - ha az egyeztető eljárásban nem születik megállapodás határidőre, vagy az egyeztető eljárás nem vezet eredményre,
 - ha a sértett (kiskorú esetén a szülő) a felfüggesztés ideje alatt a fegyelmi eljárás folytatását kéri.

III. Facilitátori előkészületi lista

- Világosan átlátom a történeteket?
- Szükség van konferencia megbeszélésre?
- Az elkövető elismerte felelősségét?
- Minden szükséges résztvevőt meghívtam?
- Minden egyes résztvevővel beszéltem? A megjelenésük biztosított?
- A résztvevők megértették az eljárás lényegét és célját?
- A résztvevők tudják, hol és hogyan érhetnek el?
- Lefoglaltam a megfelelő helyszínt?
- A résztvevők tudják, mi a pontos időpont, hová kell menniük, és hogyan juthatnak el oda?
- El tudnak jutni a résztvevők a konferencia helyszínére?
- Készítettem üléstervet?
- Ismerem a konferencia forgatókönyvét?
- Átgondoltam a konferencia menetét?
- Szükségem van segítőre, társfacilitátorra vagy külső megfigyelőre, hogy visszajelzést kapjak?
- Tudom, mi történhet, ha a konferencián nem születik megállapodás, vagy ha az elkövető nem teljesíti a megállapodást?
- Az alábbi dolgokat előkészítettem?
 - a forgatókönyv másolata;
 - a megállapodás formanyomtatványa és egyéb szükséges nyomtatványok;
 - ültetési rend;
 - a résztvevők névcímkéi;
 - „Ne zavarj!” tábla;
 - papír zsebkendők;
 - frissítők.