

SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

KONSTRUKTÍV

AGRESSZIÓ- ÉS BULLYINGKEZELÉS

A GYERMEKVÉDELMI SZAKELLÁTÁSBAN

KONSTRUKTÍV AGRESSZIÓ- ÉS BULLYINGKEZELÉS A GYERMEKVÉDELMI SZAKELLÁTÁSBAN

HALLGATÓI TANANYAG

Szerzők

Dr. Homoki Andrea

Cs. Ferenczi Szilvia

Dr. Csákvári Judit

A szöveggondozásban közreműködött

Katona Dóra

Seres Ildikó

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 Szociális humán erőforrás fejlesztése kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 számú

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

keretében készült

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Telefon: +36 1 769 1704

www.szgyf.gov.hu

Felelős kiadó Bátori Zsolt főigazgató

Budapest, 2017

Tartalom

1 Gyermekek a gyermekvédelmi szakellátásban – rendszerszemlélet és szükségletorientáció a gyakorlatban 6
1.1 A gyermekek jogai 9
1.2. A mérgező stresszt, traumát átélt gyermekek jellemzői 11
1.3 Kihívást jelentő viselkedések 16
2 A düh, agresszió, bullying mechanizmusai, jellemzői 23
2.1 A düh és az agresszió 23
2.2 Krónikus agresszió 28
2.3. Bullying 30
2.3.1 A bullying típusai 32
2.3.2 A bullying résztvevői 35
2.3.3 A bullying hatásai 37
3 Az agresszív viselkedés kezelése 40
3.1 Fegyelmezés, büntetés 41
3.2. A konstruktív agressziókezelés elemei 44
3.2.1 Szociális készségek fejlesztése (Skillstreaming) 51
3.2.2 Indulatkontroll tréning (Anger Control Training) 52
3.2.3 Morális Gondolkodás Tréning (Moral Reasoning Training) 53
3.3. A konstruktív agressziókezelés különböző életkorú gyermekeknél 53
4. A bullying kezelése 64
4.1 A bullying felismerése 65
4.2 A bullying elemzése 68
4.2.1 A bántalmazó 68
4.2.2 Az áldozat 69
4.2.3 A szemtanú 72
4.3 Stratégiai gondolkodás 74
4.3.1 Válasz a bullyingra 75
4.3.2 Teendők a bullying helyzet után 76
4.4 A bullying megelőzése 85
5 Felhasznált irodalom 89

1 Gyermekek a gyermekvédelmi szakellátásban – rendszerszemlélet és szükségletorientáció a gyakorlatban

Összefoglalás
A hallgatók megismerhetik a minőségi feladatellátás kritériumaként megfogalmazható rendszerelméleti gondolkodás, rendszerszemléletű gyermekvédelmi szociális munka alapjait. A családokat és a gyerekeket is érintő destruktív konfliktusok okainak és következményeinek rendszerezésével a humánökológiai rendszer különböző szintjein feltárulnak a gyermekek boldogulási lehetőségeit elősegítő reziliencia tényezők, melyek célzott fejlesztésével a nehézségeik és hátrányos szocioökonómiai hátterük ellenére is képessé tehetők a megküzdésre. A családi diszfunkciók következményeiként a gyermeki jogok érvényesülése sérülhet, a tananyagban hangsúlyosabban a továbbképzés témaköréhez adekvátan kapcsolódó gyermeki jogok kerülnek bemutatásra. A társadalmi és családi háttér bemutatását követően a fejezetben azokról a kihívást jelentő gyermeki reakciókról, viselkedésekről, állapotokról olvashat a hallgató, melyek a mérgező stresszt, traumákat átélt gyermekek esetén nagy gyakorisággal fordulnak elő.

Cél
A szakemberek rendszerszemléletű gondolkodásmódjának formálása, szakmai elköteleződésük kialakítása a szükségletorientált szemléletmód iránt, mellyel a gyermekvédelmi szakellátásban végzett szakmai munka minőségi mutatói mind rendszer, mind egyéni faktorok szintjén fokozhatóak.

Kulcsszavak
rendszerelmélet, rendszerszemlélet, reziliencia, gyermeki jogok, diszfunkciók, stressz

Tanulást segítő kérdések
A gyerekek milyen jogai sérülnek a bántalmazás kapcsán?
Kinek milyen feladata lehet a gyermekbántalmazás megelőzésében?
Sorolja fel, hogy mik azok a tényezők, amelyek a gyermekvédelemben élők boldogulási esélyeit növelhetik?
Mi jellemző a mérgező stresszt átélt gyermekekre?
Mit nevezünk kihívást jelentő viselkedésnek?

Magyar nyelvű ajánlott irodalom
Aáry-Tamás L. – Aronson, J. (szerk.) (2010): *Iskolai veszélyek*. Budapest, CompLex Kiadó
Buda M. (2005): *Tehetünk ellene? A gyermeki agresszió*. Budapest, Dinasztia Kiadó
Rákó E. (2011): *A gyermekvédelmi szakellátás*. Debrecen, Debreceni Egyetem
Vajda Zs. – Kósa É. (2005): *Neveléslélektan*. Budapest, Osiris Kiadó

Gyermekvédelmi szakemberként dolgozni a mai magyar társadalomban nagy kihívást jelentő feladat. A munkavégzés elhivatottságot, elköteleződést és magas szintű szakmai ismereteket kíván. A gyermekéveik alatt sok traumát, nehézséget és veszteséget megélt gyermekekkel való gyermekvédelmi munka nem könnyű, azonban fontos társadalmi feladat.
Azoknak a gyermekeknek, fiataloknak, akiket a vér szerinti családjukból kiemeltek, teljes körű otthont nyújtó ellátásra, komplex segítésre, gyermekvédelmi gondoskodásra van szükségük.

A kiemelés okait, háttértényezőit vizsgáló nemzetközi és hazai kutatások eredményei évtizedek óta állandóságot mutatnak abban a tekintetben, hogy döntő többségben (70-80%) a gyermek kiemelését családjaik diszfunkcionális működési gyakorlata, azaz a családok nem megfelelő működése okozza,

mely leggyakrabban a szülők életvezetési problémáira, betegségeire, devianciájára, azaz szabályszegő magatartására vezethető vissza.
Nemzetközi szinten is igen magas gyakorisággal jellemző a kiemelés okaként a gyermekbántalmazás, a gyermek fizikai-lelki-érzelmi elhanyagolása (Madge, 1994), illetve a főként serdülőkori devianciához köthető nevelési nehézségekből fakadó szülői kudarcok. (Például: lázadásból fakadó szülő-gyerek kapcsolati konfliktusok, alkohol-, drogfogyasztás, iskolakerülés, lemorzsolódás, belesodródás bűncselekményekbe.) Függetlenül az országok gyermekvédelmi rendszerének felépítésétől, a gyermekvédelmi rendszerben élő kiskorúak rossz iskolázottsági és egészségügyi mutatói jellemzőek (Homoki, 2014). Tekintettel ezekre, a gyermekvédelemben dolgozó segítő szakembereknek kiemelten fontos figyelmet fordítaniuk a gyermekek:

- iskolai előmenetelére
- kapcsolatainak minőségére
- lelki egészségének védelmére, ápolására
- testi egészségének megóvására
- által a családi és a helyettesítő védelmet nyújtó intézményi csoportokban (nevelőcsalád tagjai, gyermekotthoni csoportok, közösségek) megélt életminőség javítására.

A fentiek értelmében a gyermekvédelmi szolgáltatások minőségének fejlesztésénél a gondoskodásban részesítettek elégedettségét, fejlődését, boldogulását kell, hogy szem előtt tartsák a szakemberek.
A tudatos, tervszerű szakmai munka során az 1989. évi ENSZ Gyermekjogi Egyezményben, majd hazánk 1997. évi XXXI. számú A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló gyermekvédelmi törvényében (Gyvt.) is deklarált a szükségletorientáció alapelve.
Minden gyermek egyedi, egyszeri és megismételhetetlen egyén, éppen ezért ahány gyermek, annyiféle szükségletrendszer. Nincs tehát két egyforma nevelési helyzet, melyre azonos receptet lehetne írni. Alapelvek, irányok vannak, melyek segíthetik a gyermekvédőt, azonban ezeket alapul véve kell minden egyéni helyzetre megtalálni a leginkább az adott gyermekhez, gyermekcsoporthoz illeszkedő megoldást. Ebben nélkülözhetetlenek a kollégák, az összes érintett bevonása, az együttgondolkodás, együttműködés. Sem a gyermek, sem a szakember nem maradhat egyedül a megoldáskeresésben.

A gyermekek fejlődése és a csoportok, környezeti feltételek alakulása, működése leképezi az egész társadalom jellemzőit. A **gyermekvédelem rendszerelméleti megközelítése** alapján abból indulunk ki, hogy a gyermek személyisége társadalmi, kulturális, szociális környezetébe beágyazott, ezért a gyermekvédelmi probléma helyes értelmezése kizárólag ezen rendszerek kölcsönhatásainak ismeretében valósulhat meg.
A fennálló nehézségek hatékony megoldásához számos tudományterületnek – pszichológia, pszichiátria, szociológia, antropológia, neveléstudomány, kommunikációelmélet, gyógypedagógia, biológia, orvos- és egészségtudomány – az adott esethez kapcsolódó elméleti integrációja szükséges. A rendszerelméletek megalkotói a társadalmi, egyéni problémák és ezáltal a professzionális szakmai segítő tevékenység multidimenzionális jellegéből indultak ki. A ’70-es 80-as években megjelenő modern elméleti modellek (Walker, 2012) már alkalmasak voltak arra, hogy segítsenek a szakembereknek az egyéni nehézséget, kihívást jelentő tünetet, mintegy az adott problémán túlra tekintve, egy sajátos összefüggésrendszerben értelmezni. Attól függően változik a segítő beavatkozás módszer- és eszköztára, ahogyan a gyermeknél a családi probléma testet ölt, megjelenik a hétköznapi életben tünetként a gyermek fejlődésének valamely szakaszában, valamely területén. A felszínre kerülő, érzékelhető probléma lehetséges területei:

- a fizikai, fiziológiai (bepisilés, alvás- és evésproblémák)
- érzelmi (érzelmek szabályozásának nehézsége, szorongás)
- kognitív (figyelmi nehézségek, emlékezeti problémák)
- viselkedéses (szabályok be nem tartása, ellenkező viselkedés, túlzott agresszió)
- társas, kapcsolati (magányérzet, kapcsolat kialakítási nehézségek)
- társadalmi-kulturális (előítéletek, származásból adódó kiközösítés, megbélyegzés, csúfolódás).

A hatékony problémamegoldás érdekében a gyermekek problémás viselkedésének értelmezésekor és a beavatkozáskor, életkoruk okán, a családdal és más társadalmi színtereken az életükben jelentőséggel bíró szereplők bevonásával folytatott gyermekvédelmi, nevelő munka elkerülhetetlen.

Dávid és munkatársai (2008, 6. o.) megfogalmazásában „a humánökológia az ember és környezetének kölcsönhatására helyezi a hangsúlyt, illetve az embert és környezetét egy rendszernek tekinti. Ahhoz, hogy az ember szükségleteit ki tudja elégíteni és problémáit meg tudja oldani, közlekednie kell (mozognia), kapcsolatokat kell teremteni ebben a rendszerben, és így létrejön a kommunális adaptáció (alkalmazkodás) a fizikai és emberi környezet között. Nyilvánvaló, hogy a különböző természeti és mesterséges környezeti feltételek között különbözőképpen alakulnak ezek a kapcsolatok, és az emberek különbözőképpen elégítik ki szükségleteiket és oldják meg problémáikat."
Az ökológiai megközelítés (Welch, 1987; Woods, 1994) szerint az ember életminőségének javítását, a magasabb szintű szükséglet kielégítését célzó rendszerszemléletű szociális munkát a sokszínűség, az összetettség jellemzi.
Egy problémára, vagy nevelői, nevelési feladatra való adekvát szakmai válasz, a beavatkozás hatékonysága múlik azon, hogy felismeri-e és helyesen értelmezi-e a szakember, a nevelőszülő, nevelő, gondozó a kihívást jelentő viselkedést, legyen az a gyermek fejlődésének fizikai, kognitív, érzelmi, viselkedéses vagy társas viszonyaiban megnyilvánuló tünet. A problémamegoldás folyamata nem egyenes irányú, lineáris, hiszen sok esetben a beavatkozás nyomán a problémával érintettek válaszreakciói befolyásolják, alakítják a probléma megoldásának folyamatát. A rendszerszemléletű szociális és nevelő munka olvasatunkban olyan folyamatba ágyazott segítő tevékenység, melyet a szükséglet- és problémaközpontúsága okán a flexibilitás, azaz a rugalmasság és a rekurzivitás, azaz a visszahatás jellemez. Amint a gyermek életminőségét befolyásoló tényezőkben valamilyen változás megy végbe, az befolyással, hatással lesz a többi erőforrásának alakulására is.

A jól működő természetes támasszal jellemezhető gyermekek testi-lelki-mentális állapotára az egész(ség) jellemző. Problémáik megoldásához belső készség- és képességrendszerük mozgósítható erői (pozitív önértékelés, jó hangulat, életigenlés, problémamegoldás) és külső, támogató kapcsolataik (családi, baráti, iskolai, szervezeti) is segítséget jelentenek, megtartó erővel bírnak. Aktív részeseivé válhatnak ezáltal a helyi társadalom primer (elsődleges) és szekunder (másodlagos) közösségeinek (Bőhm, 2002). Ebben az értelemben a gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek és fiatalok elsődleges helyi társadalmi csoportjaiként a gondozási helyük színterén működő nevelőcsaládokat, gyermekotthoni csoportokat, intézményi közösségeket (diákparlament, ifjúsági, vallási szervezet) érthetjük. Az ezekben a helyi társadalmi társas viszonyrendszerekben való sikeresség az alapfeltétele az önálló életkezdésnek, a sikeres társadalmi beilleszkedésüknek.

A gyermekvédelmi tevékenység célja a veszélyeztetett vagy már családjukból kiemelt gyermekek számára a diszkriminatív hatásokkal nem nehezített társadalmi integráció lehetőségének biztosítása. Maslow (2003) amerikai pszichológus szükségletpiramis elmélete lineáris megközelítése ellenére is jól érzékelteti a különböző szinteken, problémák esetén igénybe vehető természetes és mesterséges támaszok kölcsönhatásrendszerében rejlő lehetőségeket. Utal arra, hogy az egyén életminősége egy-egy terület diszfunkciója esetén is alakulhat kedvezően a környezeti beavatkozások jellemzőinek függvényében.
A rendszerelméleti, rendszerszemléleti gondolkodásmódhoz jól illeszkedő fogalom a **reziliencia** fogalma. A reziliencia a nehézségek ellenére, nehézségek mellett való jól boldogulást jelenti. A reziliencia elméletek szerint az egyén, a közösség hátrányok ellenére működő rugalmassága az élettel való megküzdésben az egyéni, közösségi belső és külső (környezeti) erőforrások, illetve az ezek közötti kölcsönhatások függvényében alakul, azaz a reziliencia jelensége a belső és külső erőforrások rendszereként is értelmezhető. A társadalmi élet egyes színterein, természetes és mesterséges támaszokként jelennek meg a rezilienciát elősegítő tényezők. Minél inkább jelen vannak a külső és belső erőforrások, annál inkább jósolható a sikeres közösségi, társadalmi integráció, annál inkább minősíthető reziliensnek az egyén**.** Jó, ha a családjából kiemelt gyermek belső erőforrásai és a külső

környezeti hatások kedvező együttállásainak köszönhetően képes felülemelkedni a nehézségeken, és éppen azokból képes építkezni.

A gyermekvédelmi szempontú hazai reziliencia kutatás eredményeként egy olyan reziliencia modellt vázoltunk fel (Homoki, 2014), melynek megismertetése a gyermekvédelmi szakemberekkel, a társszakmák képviselőivel a gyermekvédelmi munkavégzés hatékonyságának, a gyermekvédelmi rendszer minőségi mutatóinak növekedését szolgálhatja. A modellben csak azok a tényezők szerepelnek, melyek összefüggést mutatnak a gyermek iskolai sikerességével, társas közösségbe való beilleszkedési képességével.
Olvasatunkban a hátrányos helyzetű, halmozottan hátrányos helyzetű gyermekvédelmi szakellátásban lévő gyermekek és fiatalok sikerességének az iskolai teljesítmény, az osztályzatok minősége mindössze egyetlen dimenziója. Minden gyermek esetében a sikeresség alatt a társas kapcsolataik megfelelőségét, a minőségi kapcsolati mutatókat is érthetjük. A teljesítmény, az osztályzatokkal mérhető eredményesség fontos a boldoguláshoz az iskolai életút során, azonban a különböző társas közegekbe való beilleszkedés minősége a gondoskodásunk alatt álló gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek és fiatalok társadalmi integrációja, beilleszkedése szempontjából legalább ilyen fontos, ha nem fontosabb!

A tananyag témáját tekintve az alábbi kutatási eredményeket (Homoki - Czinderi, 2015) tekinthetjük relevánsnak:

1. A gyermekvédelemben élő gyermekek boldogulását elősegítik:
   - az egyéni, személyiségbeli tényezők
   - a külső környezeti (család, gyermekvédelmi intézmények, óvoda, iskola, szabadidő eltöltéshez kapcsolódó közösség) tényezők
   - a társszakmák és a gyermekvédelem különböző területein munkálkodó szakemberek közötti együttműködés.
2. Összefüggés mutatható ki a gyermekhez közel álló, a velük bizalmas kapcsolatban lévő szakemberek (befogadó szülő, gyermekvédelmi gyám, tanár, osztályfőnök, mentor) elérhetősége és együttműködése, valamint a sikeresség között. Minél kiterjedtebb ez az együttműködően támogató személyes-szakmai háló, annál jobban alakulnak a gyermek szociális készségei, kapcsolatrendszere a kortársakkal, jövőképe, jövőbe vetett hite, életcélja és az objektív tanulmányi eredménye, melyek külön-külön is fontos előmozdítói a boldogulásnak az életben.
3. A pozitív önértékelés, az önbizalom, az érzelmek kifejezésének pozitív irányú alakulása sikeres iskolai életutat vetítenek előre.

A gyermekvédelmi szakemberek feladata a problémák, kihívást jelentő viselkedések konstruktív kezelése. Ők azok, akik a szakellátásban élő gyermek, fiatal nevelésére hivatottak. A helyettesítő védelem időszakában a nevelőszülők, nevelők segítik elő a gyermekek és fiatalok egészséges szocializációját vagy éppen a prevenció egyes szintjein a reszocializációt.
Ahogy a rendszerelméletből is következik, a szakember nem tud egyedül hatékonyan dolgozni a problémamegoldás során. A sikeres szakmai segítés együttműködést feltételez.

1.1 A gyermekek jogai

1989 novemberében született meg a gyermekek jogairól szóló nemzetközi univerzális szabálygyűjtemény. Az Egyesült Nemzetek Szövetségének közgyűlésén New Yorkban fogadták el a Gyermekjogi Egyezményt (CRC, Convention of the Rights of the Child), melynek értelmében a gyermekek jogainak érvényesülése az egyezményt aláíró társadalmakban elsőrendű fontossággal bír.

A gyermekek jogait az Emberi Jogok Európai Egyezménye (1950) és az Európai Szociális Charta (1961) is védi. Előzményként jelöli továbbá a szakirodalom az 1958.évi genfi nyilatkozat néven ismert Gyermekek Jogairól szóló Nyilatkozatot, melynek elsősorban az volt a célja, hogy biztosítsák a gyermekek számára a boldog gyermekkor megélésének lehetőségét, a jogszabályok védelméből adódó gyermeki szabadság érvényesülését. A nyilatkozat ráirányította a társadalmat alkotó egyéneknek, családoknak, helyi hatóságoknak, civil szervezeteknek, kormányoknak a figyelmét a gyermekeket megillető jogokra és előrevetítette annak szükségességét, hogy későbbi rendelkezéseikben a gyermeki jogok érvényesítését is tartsák szem előtt.
Az ENSZ Egyezmény alapelvei között kiemelten fontos:

1. a diszkrimináció és kirekesztés tilalma, a gyermek életkorából adódóan szükséges különleges védelemhez kapcsolódó jog alapján és
2. a gyermek mindenek felett álló érdeke.

A gyermeki jogok a családon kívül kiterjednek a szocializáció másodlagos színtereire is. Az intézményi nevelés keretein belül folyó nevelő, gondozó, oktató munkát tekintve:

- a gyermeknek joga van ahhoz, hogy biztonságban érezze magát az iskolában és védelmet kapjon a szándékos megaláztatások ellen
- a szakembereknek minden szükséges intézkedést meg kell tenniük annak érdekében, hogy az intézményi fegyelmet a gyermeknek, mint emberi lénynek a méltóságával összeegyeztethetően alkalmazzák
- a gyermeknek joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához,
- a bántalmazással - fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal, az elhanyagolással, információs ártalommal (cyberbullying) - szembeni védelemhez
- a gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyítésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.

A gyermek őt ért bántalmazás esetén segítségkéréssel fordulhat bármely intézményhez, szervezethez, vagy személyhez, akik gyermekekkel hivatásszerűen foglalkoznak.
A gyermekeket erről a jogukról tájékoztatni kell a gyermekintézményekben.

A Családjogi törvény alapján a kiskorú gyermek szülői felügyelet, vagy gyámság alatt áll. A szülői felügyeletet a kiskorú gyermek érdekeinek folyamatos szem előtt tartásával és annak megfelelően kell gyakorolni. A szülőknek biztosítaniuk kell, hogy az ítélőképessége birtokában az őt érintő döntések előkészítése során véleményt nyilváníthasson. A gyermek véleményét korára, érettségére figyelemmel tekintetbe kell venni. Magyarország Alaptörvénye is rendelkezik a gyermekek minőségi életét, jól-létét meghatározó jogokról, melyek közül a tananyaggal összefüggésben fontos említeni a személyes szabadság korlátozásának tilalmát. Az Alaptörvényben megfogalmazott jogok a gyermekekre is vonatkoznak, érvényesülésük megilletik őket.
A gyermek szüleinek, törvényes képviselőjének nemcsak joga, de feladata, kötelessége is a gyermeket ért bántalmazás és a bántalmazás körülményeinek megszüntetése, a további abúzusok megelőzése és a gyermek segítése a bántalmazás feldolgozásában, valamint minden olyan lehetséges ellátás, szolgáltatás igénybevétele, amely a gyermek állapotának javítását célozza és a kialakult helyzetet megszünteti.

A Gyermekvédelmi törvény (1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról) rögzíti az egyes szervek, intézmények, szakemberek kötelező feladatát, jelzési és együttműködési kötelezettségét. A jelzőrendszer tagintézményeihez tartozóknak kell felismerniük és jelezniük is kell, ha a gyermek bántalmazását, elhanyagolását vagy egyéb veszélyeztetettségét észlelik:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók
- a köznevelési intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a pedagógiai szakszolgálat

- a rendőrség
- az ügyészség
- a bíróság
- a pártfogó felügyelői szolgálat
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek
- a munkaügyi hatóság
- a javítóintézet
- a gyermekjogi képviselő
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv.

„A jelzőrendszer tagjai kötelesek:

a) jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgálatnál,

b) hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.” (Gyvt. 17.§)

Jelzéssel élhet bárki, aki hivatalból, vagy magánszemélyként gyermekbántalmazást észlel, vagy annak gyanúját tapasztalja.
A jelzési-, jelentési kötelezettség elmulasztása maga is bántalmazó, elhanyagoló magatartást, de legalábbis foglalkozás körében elkövetett gondatlanságot jelent, mivel ez is veszélyezteti a gyermeket és neki további sérelmet okozhat. A jelzési, jelentési kötelezettség egyben lehetőséget is ad a szakembernek arra, hogy módja legyen megbeszélni az esetet más szakemberekkel és azokkal közös intézkedési, cselekvési tervet készítve a komplex megoldások felé haladjon.
Ráadásul mindez az eljáró szakember számára a szakmai kontroll mellett biztonságot ad azáltal, hogy:

- a felelősség megoszlik,
- a különböző kompetenciák összeadódnak, ily módon csökken a tévedés lehetősége is,
- a gyermek érdekét szolgálja, és a multidiszciplináris esetkezelés lehetőségét jelenti.

Fontos hangsúlyozni, hogy a jelzési kötelezettség más oldalról visszajelzési kötelezettséget is jelent, ezért ahogy a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat kérheti az egészségügyi szolgáltatók, közoktatási intézmények segítségét, úgy annak is tájékoztatást kell adnia tevékenységéről, megtett intézkedéseiről. A szakellátásban élő gyermekek esetében a nevelésbe vétel átmeneti jellegéből adódóan cél a vér szerinti családokkal való minőségi kapcsolat megélésének elősegítése. Ehhez a nevelésbe vett gyermeknek joga van, szülőjének a kapcsolattartás joga és kötelezettsége is. A szakellátásban dolgozók és gondozottjaik együttes érdeke, hogy a vérszerinti kapcsolatok minőségi ápolásának formálásában tevékenyen együttműködjenek a családokat (a kiemelést követően is) gondozó szolgálat munkatársaival (Homoki, 2014).

1.2. A mérgező stresszt, traumát átélt gyermekek jellemzői

A gyermeki fejlődést nagymértékben befolyásolja az elsődleges szocializációs közeg minősége. A felnövekvés sok stresszel járhat, de a különböző stressztípusok más-más hatást gyakorolnak a fejlődésre. Attól függően, hogy mennyire kezelhető **stresszválasz**t váltanak ki, megkülönböztetünk

- pozitív (normál),
- elviselhető és
- mérgező stresszválaszt.

A stresszválasz, mely egy komplex élettani reakció, alapvetően arra készíti fel az egyént, hogy egy veszélyes, fenyegető, vagy fontos helyzetben kész legyen az erőforrásait mobilizálni, és a fenyegetést jelentő helyzettel megbirkózni. A krónikus stresszre adott válaszok általánosságban a következőek lehetnek:

- pszichés válaszok: szorongás, harag, agresszió, fásultság, depresszió, kognitív funkciók romlása
- fiziológiai válaszok: gyorsabb anyagcsere, gyorsabb szívritmus, pupillák kitágulása, vérnyomás emelkedés, szaporább légzés, izomfeszülés, endorfin és ACTH-termelés, vércukorszint emelkedés (Atkinson - Hilgard, 2005).

A stressz esetében fontos elkülöníteni:

- az akut-,
- és a krónikus stresszt.

Az akut stressz egy egyszeri, nagy intenzitású feszültség, melyet leggyakrabban egy traumatikus életesemény vált ki (a gyermek egyszeri bántalmazása, szülő elvesztése, szülők válása). Ezek a traumatikus események általában intenzív érzelmi reakciót hívnak elő, melyek között szélsőséges érzelmi-indulati megnyilvánulások, intenzív testi, fiziológiai reakciók és érzelmi, kognitív működésbeli változások is megfigyelhetők (hirtelen hangulatváltozás, félelem, rettegés, fokozott szívverés, étvágyváltozás, váratlan, dühös indulatok, iskolai teljesítmény csökkenése, koncentráció-hiány).

A krónikus stressz esetében a feszültség tartósan jelen van a személy életében (zaklató környezetben él, társas kapcsolatai problémákkal terheltek, érzelmi biztonság hiánya, tartós iskolai kudarcélmények, kirekesztettség). Ilyen esetben a gyermek állandó készenléti állapotban van, a fenyegetés folyamatosan az élete része, és ennek elviselése nagymértékben megterheli a gyermek fizikai és lelki teherbíró képességét. Krónikus stresszt élhet meg például a gyermek tartós nevelőcsaládon, intézményi csoporton belüli erőszak esetében is.

A tartós **mérgező (toxikus) stressz** negatív hatást gyakorolhat a gyermek hormonrendszerére és idegrendszerére, így az agyfejlődését is negatívan módosíthatja. Minél fiatalabb életkorban éri a gyermeket a toxikus stresszhatás, annál negatívabb kimenetellel lehet számolni. A gyermeket az első éveiben ért toxikus stresszhatás következtében tanulási és viselkedésbeli problémák alakulhatnak ki, továbbá megnő a fizikai és mentális betegségek kockázata. Toxikus stressz forrásai lehetnek:

- a súlyos szegénységből adódó problémák
- a szülő súlyos mentális zavara
- a nem megfelelő gondozás
- az erőszak
- a stabil, szeretetteljes kapcsolat hiánya (Varga, 2011).



1. ábra. Stresszválaszok
(http://developingchild.harvard.edu/science/key-concepts/toxic-stress/ alapján)

A diszfunkcionális családi működés hatására a gyermek fokozott mértékű distresszt élhet meg, mely negatív hatást gyakorolhat testi és lelki fejlődésére egyaránt. A családi miliőben megjelenő problémák, a nem megfelelő szülő-gyermek viszony, a kapcsolati konfliktusok vagy az esetlegesen megjelenő elhanyagolás, bántalmazás hatására a gyermek fokozott mértékű negatív stresszt élhet át. Az ártalmas hatások következtében, a gyermek egészséges fejlődése akár átmenetileg, akár tartósan megrekedhet, vagy negatív irányba változhat, különböző viselkedési problémák alakulhatnak ki, melyek felismerése és megfelelő kezelése a gyermekvédelemben dolgozó szakemberek kiemelten fontos feladata. Az ártó hatások nyomán keletkező viselkedési problémák egyike lehet az agresszió, melynek hátterében gyakran a tartósan átélt stressz áll.

Mérgező stressz esetén a súlyosan károsító és tartósan fennálló negatív környezeti körülmények és a korlátozott megküzdési képességéből adódóan az egyén nem képes megbirkózni a számára fenyegetést jelentő helyzettel, így annak negatív hatásait kénytelen akár hosszú távon is elviselni.
Például ilyenkor a gyermek/fiatal:

- testi-, lelki egészsége romlik
- frusztrációt, szorongást élhet át
- önértékelése csökkenhet.

Gyermekek esetében elmondható, hogy minél fiatalabb életkorú egy gyermek, annál nehezebb számára a megküzdés, hiszen a sikeres megküzdéshez a komplexebb gondolkodási képességre, és az érzelmek pontos felismerésére, kezelésére van szüksége.

A fenti problémák közül kiemelve a gyermek életében jelen levő tartós családon belüli erőszak problematikáját, elmondható, hogy olyan komplex változást indíthat be a gyermek fejlődésében, mely a gyermeki fejlődés egészére negatív hatást gyakorol.
Tartós bántalmazás vagy erőszakos környezet következtében az alábbi viselkedésváltozások figyelhetőek meg általánosságban a gyermekek és fiatalok esetében (Vajda-Kósa, 2005):

- tartós lehangoltság, szomorúság – az egyik legfontosabb gyanújel. Nagyon gyakran azt jelzi, hogy a gyermeket gondozó-támogató felnőttek védőhatása meggyengült (öröm átélésének nehézsége, ritkán vagy soha nem mosolyog, nevet)
- üres tekintet, egykedvűség
- kezdeményezőkészség hiánya
- durva agresszív megnyilvánulás a gyermek részéről
- fokozott és állandó félelem
- fokozott éberség, zajokra való érzékenyég
- gyermek érintésre, közeledésre megretten
- túlzott bizalmatlanság
- biztonságérzet elvész
- kategorikus látásmód, melyben mindenki vagy barát, vagy ellenség
- koravénség - a gyermek idősebbnek látszik az életkoránál, túlzottan felnőttes viselkedést mutat
- regresszió – korábbi fejlődési szintre való visszacsúszás (már szobatiszta gyermeknél újbóli bevizelés)
- testi és lelki fejlődés lelassulása (növekedés meglassulása, súlygyarapodás elmaradása, nyelvi fejlődés lelassulása, mozgásfejlődés meglassulása)
- fájdalommal szembeni érzéketlenség
- alvászavar (nehéz elalvás, felületes alvás, rémálmok, éjszakai felébredés, ezt követően nehéz visszaalvás, de akár túlzott aluszékonyság, nehezen ébreszthetőség is)
- evészavar (nehezen és keveset eszik, vagy éppen az evésbe menekül, és mindent megeszik, amit tud)

Terr (1990; idézi Vajda - Kósa, 2005) szerint a gyermekek az eseti, nem rendszeres durvaság tüneteivel többnyire képesek megküzdeni, de az ismétlődő, tartós erőszak – még ha nem is közvetlenül rájuk irányul - általában maradandó tüneteket idéz elő a gyerekek viselkedésében.
Életkoronként lebontva a következő változások figyelhetőek meg:

- óvodáskorban: regresszív tünetek (visszaesés a szobatisztaság szintjében, visszaesés a beszédben), passzivitás, fokozott kontaktuskeresés, fokozott félelem az egyedülléttől, alvásproblémák, csökkenő koncentrációs képesség, agresszió
- iskoláskorban: szomatikus tünetek, testi panaszok, mentális folyamatok gátlása, koncentrációs problémák, iskolai teljesítmény zavara, agresszió
- serdülőkor: identitás korai zárása, hirtelen belépés a felnőttkorba, diffúz identitás, kiábrándultság, bizalmatlanság, agresszió

A 1. táblázat részletesen, életkori csoportokra lebontva mutatja be az erőszakos családi környezet, a fizikai bántalmazás, az érzelmi bántalmazás, az elhanyagolás, valamint a szexuális bántalmazás lehetséges következményeit.

Gyakran megfigyelhető, hogy bár a gyermekek igyekeznek a velük megtörtént negatív eseményeket és az ezzel kapcsolatos szorongással teli fantáziákat elhárítani, ennek ellenére újra és újra átélik őket álmok, emlékbetörések során. Amennyiben ezek az újra felidéződő rossz emlékek a gyermeknek rendszeresen ismételt fájdalmat, feszültséget okoznak, célszerű szakemberhez fordulni, mert ezek lehetnek a poszttraumás stressz zavar (PTSD) tünetei is, melyek kezeléséhez klinikai gyermek szakpszichológus, gyermekpszichiáter segítsége szükséges.

Életkori csoport	Családi erőszak tanúja	Fizikai bántalmazás	Érzelmi bántalmazás	Elhanyagolás	Szexuális bántalmazás
Kisgyermekkor	- alvási nehézségek - fokozott betegséghajlam - állandó sírás	- lelassuló kognitív fejlődés - az örömképesség zavara	- kötődési zavar - az örömképesség zavara	- szorongó/elkerülő kötődés - nem organikus örömképtelenség-szindróma	- bizonytalan kötődés
Óvodáskor	- regresszió - csökkent kognitív képességek - remegés - dadogás - rettegés	- ismétlődő motoros játék - gyenge csoportjáték és együttműködés	- agresszió - evési zavarok - distressz helyzetekben támadó viselkedés	- súlyos viselkedési zavarok - figyelmi és tanulási problémák	- PTSD - szorongás - externalizációs, internalizációs problémák
Kisiskoláskor	- alvászavarok - lemaradt fejlődés - pszichoszomatikus tünetek - evési zavarok - hyprevigilancia	- kevés pozitív kortársi kapcsolat - alacsony kortársi „együttlét élmény”	- agresszió - erőszakos viselkedés az iskolában	- visszahúzódás - figyelemzavar	- neurózis - agresszió - hyperaktivitás
Serdülőkor	- alacsony iskolai teljesítmény - korai szexuális kapcsolatok - droghasználat - antiszocialitás - bűntudat	- antiszociális viselkedés	- antiszociális viselkedés - kortárs-kapcsolati problémák	- kevés kortársi kapcsolat	- öndestruktív viselkedés (szuicid veszélyeztetettség) - depresszió - szökés - szorongás

1. táblázat. A bántalmazás lehetséges következményei a különböző életkorokban (forrás: Révész, 2004. 38. o.)

Vannak gyermekek, akik számtalanszor elmesélik a velük megtörtént eseményeket, azonban az óvodások és kisiskolások esetében a nevelő, a szülő a játéktevékenységből ismerheti fel leginkább a problémát. Ebben az életkorban a gyermekek a stresszforrást beleépítik a játéktevékenységükbe, megjelenítik rajzaikban. A testvérrel megélt problémás kapcsolatot az óvodás gyermek eljátssza úgy, hogy a babázás során durván játszik, rángatja, üti a babát, azaz a konfliktust a játék nyelvén is kifejezi. Gyakran, ha megkérdezzük ilyenkor a gyermeket, hasonló történetet mesél el, mint amit átélt a testvérével.

Önmagában a gyermekvédelmi szakellátásba való bekerülés, azaz a gyermek születési családjából való kiemelés is jelentős traumát okoz, ugyanis a gyermek által megszokott közeg hirtelen jelentősen megváltozik. Akármilyen is a vér szerinti szülő, akinek veszélyeztető életvezetése, nevelési stílusa miatt a kiemelésre sort kellett keríteni, a gyermek számára akkor is ő, ők jelentették az elsődleges szeretett személyt, hozzájuk fűződik az elsődleges kapcsolat, hozzájuk kötődik.
A szeretett személyektől való elszakadás óriási veszteség a gyermekek számára, még akkor is, ha a kívülállók azt érzékelik, hogy a kiemelés hatására a gyermek „jobb helyre”, „szebb otthonba”, „védelmezőbb közegbe” kerül. Gyakran élnek meg a gyermekek ilyenkor a nevelőcsaládban ambivalens, kettős érzést, ami adott esetben rajzokon megjelenhet. Magatartását tekintve hol „jó gyerekként”, szabálykövetően viselkednek, hol lázadnak minden ellen, máskor pedig igénylik a szoros érzelmi támaszt, kimutatott, védelmező szeretetet az újonnan szerveződő nevelői környezetben is.

Ennek a veszteségnek a megélése ebben az esetben elkerülhetetlen. A veszteség feldolgozásának folyamatát a nevelőnek tudatosan segítenie kell. Az alábbiakkal tudja ezt hatékonyan támogatni:

- a gyermek egyéni szükségleteit figyelembe veszi
- beleérzi magát a veszteséget megélt gyermek helyzetébe
- tisztelettel bánik a gyermek szüleivel
- türelemmel
- elfogadással (bármilyen viselkedést is tanúsít, őt magát elfogadva)
- elérhető a gyermek számára, amikor annak szüksége van rá
- hiteles, bizalmi kommunikációs helyzetek megteremtésével
- biztosítva az elvonulás, egyedüllét, magányos tevékenységek lehetőségét is
- mindezek mellett fontos a bevonás a közös (nevelőcsaládi, gyermekcsoportos) élményekbe
- elfogadja a gyermeki autonómiát.

A kiemelést követő hónapokban számolnia kell a nevelőszülőnek és a gyermeket körülvevő személyeknek a gyermek részéről tanúsított intenzív érzelmi reakciókkal, mint például a szorongás, feszültség, melynek tünetei lehetnek:

- gyakori sírás
- álmatlanság, rémálmok
- étvágyzavar, evészavar
- agresszió
- székelési, vizelési problémák.

A következő fejezet ismerteti azokat a kihívást jelentő viselkedésformákat, melyek felismerése a nevelő fontos feladata. A felismerés az első lépése annak, hogy a nehézségen sikeresen átsegítse a gondozott gyermeket, fiatalt és hogy a lelki problémák ne mélyüljenek el, további, akár testi tüneteket is okozva.

1.3 Kihívást jelentő viselkedések

A negatív élethelyzetekhez való alkalmazkodás gyakran pszichés tünetek megjelenéséhez vezet, melyek lehetnek átmenetiek vagy tartósak. Az elhanyagolás vagy bántalmazás miatt gyermekvédelmi szakellátásba kerülő gyermekeknél a kihívást jelentő viselkedések, érzelmi- és viselkedésproblémák széles tartománya lehet jelen. Az ellátásban lévő gyerekek viselkedésproblémáinak gyakorisága és súlyossága fontos kérdés, emellett érdemes megvizsgálnunk, hogy az ellátás szempontjából mely viselkedéses jelenségek igazán problematikusak. A gyermekjóléti, -védelmi szakellátásban dolgozó szakembernek kiemelten fontos a gyermek minden viselkedésváltozására figyelni, ugyanis az egyes lelki és viselkedéses tünetek az esetek többségében problémáról árulkodnak. A tünetek felismerése, és szükség szerint pszichológusi ellátás biztosítása szükséges lehet az aktuális helyzet kezelésében, ill. egy jövőbeni nagyobb probléma kialakulásának megelőzésében. Az átmeneti viselkedésproblémákat és a pszichopatológiai tüneteket esetenként nehéz elkülöníteni, különösen akkor, ha figyelembe vesszük, hogy

- életkoronként eltérő, hogy mi számít egészséges, tipikus viselkedésnek és pszichés működésnek,
- mi az, ami adott életkorban viselkedésprobléma lehet, de nem éri el a klinikai szintet, nem minősül mentális vagy viselkedészavarnak, és
- mi az, ami pszichológus, pszichiáter bevonását igényli.

A pszichológiai definíció szerint gyermekek esetében problémásnak tekintjük azt a viselkedést, mely a tipikus fejlődésmenettől jelentősen eltér, a gyermek számára szenvedést, vagy a mindennapos működésében – gyakorisága vagy intenzitása folytán – jelentős nehézségeket okoz (Ranschburg, 1998).

A kisgyermekkorban még jellemzően hiányzik az a belátási képesség, hogy az adott viselkedés vagy jelenség számára szenvedést, gondot okoz-e. Ugyanakkor a mindennapos működés szempontjából problémának tekinthető, ha a gyermek biológiai és pszichés funkcióiban mutatkozik zavar, vagy ha jelentős változás áll be (evési, alvási, szobatisztasági szokásaiban, viselkedésében, játéktevékenységében, a társakkal való viszonyában). Egy-egy alkalommal mutatott viselkedés még nem értékelhető problémának (bepisilés alkalmanként, éjszakai felriadás, vagy időnkénti agresszív megnyilvánulás), az adott viselkedés tartósságát, gyakoriságát, súlyosságát is mérlegelni kell.

Mindenképpen figyelembe kell venni a gyermek fejlődési szintjét, hiszen lehet, hogy egy adott viselkedés, mint például az éjszakai bepisilés egy bizonyos életkorban tipikus fejlődéslélektani sajátosság (például egyéves korban), míg más életkorban már tünetként értékelendő (például kilencéves korban). Továbbá a tünetek értékelésekor figyelembe kell venni azt az adott szociokulturális környezetet, melyben a gyermek él.

A gyermekkori lelki és viselkedéses tünetek hátterében gyakran a megzavart érzelmi működés áll. A szakirodalom megkülönböztet externalizáló és internalizáló problémákat, zavarokat. Bruininks és munkatársai (1996) viselkedésproblémákat vizsgáló alskálájában az **externalizáló viselkedésproblémák** közé sorolódik:

- mások bántalmazása (heteroagresszió), fizikai fájdalom okozása (harapás, rúgás, csípés, ütlegelés)
- tulajdon, tárgyak rongálása, szándékos destrukció (vagdosás, dobálás, gyújtogatás)
- diszruptív, bomlasztó viselkedés, mások tevékenységének megzavarása (alkalmatlankodás, veszekedés, bosszantás, panaszkodás, ok nélkül sírás, nevetés, nevettetés, félbeszakítás)

Felosztásukban külön kezelik az **aszociális viselkedésproblémák**at, melyek a következőek:

- társadalmilag megbotránkoztató viselkedés (ordibálás, lopás, hazugság, súlyos trágárság, nyilvános maszturbálás, fenyegetőzés, köpködés, alkalmatlan helyen vizeletürítés)
- együttműködésre nem hajlandó viselkedés (szabályok be nem tartása, feladatvégzés megtagadása, súlyos késések, dac, ellenkezés)

Az **internalizáló viselkedésproblémák** közé tartozik az:

- önbántalmazó (autoagresszív) viselkedés, fájdalom, sérülés okozása saját magának (ütögetés, csipkedés, szurkálás, vagdosás, haj-, bőrtépkedés)
- szokatlan, repetitív szokások, melyek ismétlődők vagy folyamatosak, nem a szokásos viselkedés részei (szálemezés, jaktálás - teljes testtel, álló vagy ülő helyzetben előre-hátra billegés -, ujjszopás, szokatlan hangok, arckifejezések, túl kis- vagy nagy mennyiségű étel fogyasztása, fogcsikorgatás, magában beszélés)
- elszigetelődő, figyelmetlen viselkedés (szorongás, szomorúság, aggodalmaskodás, dekoncentráció, érdektelenség, negatív önmegnyilvánulás)

Fontos figyelembe venni továbbá, hogy a fenti viselkedésproblémák milyen gyakorisággal fordulnak elő: más megítélés alá esik az óránként fellépő zavar és megint más, ha valami félévente egyszer-kétszer jelentkezik. A gyakoriság mellett a másik szempont a súlyosság. Annak megítélése, hogy az adott viselkedésprobléma milyen mértékben zavarja meg, károsítja a szokásos életvezetést, mennyire nehezíti meg a gyermek tanulását, társas helyzetét, mennyire akasztja meg fejlődési lehetőségeit. E két szempont alapján érdemes a viselkedésproblémákat sorrendbe állítani és a beavatkozás tervezésénél figyelembe venni, mik a leginkább sürgető változások. Gyakran előfordul, hogy a súlyos problémákkal – még ha ritkán fordulnak is elő – szakemberhez kell fordulni, míg az enyhébb zavarok megoldásában a gyermeket nevelő, gondozó környezet lehet illetékes.

Ha egy gyermek bizonyos viselkedésproblémáján változtatni szeretnénk, ezt mindig tervszerűen, előre átgondoltan, általában team munkában, a gyermek és környezete szükségleteit és lehetőségeit figyelembe véve lépésről-lépésre tehetjük meg.

A kihívást jelentő viselkedéseket egy sor olyan tapasztalat befolyásolja, melyek a fejlődés folyamatában keletkeztek és jellemzően a szakellátásba kerülő gyerekeket érintik. A toxikus stressz hátterében álló élményekre, tapasztalatokra már fentebb kitértünk, de a viselkedésproblémák háttértényezői közé tartoznak még a pre- és perinatális (születés előtti és születés környéki) időszakban elszenvedett ártalmak is. Ilyenek a fejlődő magzatot ért alkohol- vagy droghatás, az elégtelen (mennyiségi és/vagy minőségi) tápanyagbevitel következtében fellépő idegrendszeri ártalmak, születés körüli vagy utáni problémákból eredő fizikai, fiziológiás és/vagy érzelmi traumák.
Fentebb utaltunk már rá, hogy a gyermekek a szakellátásba kerülést követően gyakran mutatnak olyan viselkedéseket, melyek kezelése kihívást jelent a nevelőknek. Ezeket Octoman és munkatársainak (2013) kutatása alapján négy kategóriába sorolhatjuk:

1. kognitív problémákhoz kapcsolódó viselkedéses nehézségek (végrehajtó működés, nyelv, emlékezet problémái)
2. szexuális, vagy más jellegű kockázatos viselkedések (alkoholfogyasztás, droghasználat)
3. agresszív, erőszakos, kontrolláló viselkedések (rongálás, diszruptív, vagyis bomlasztó viselkedés)
4. szorongás alapú viselkedések (kényszeres viselkedések).

Kognitív problémákhoz kapcsolódó viselkedéses nehézségek
Ebbe a kategóriába sorolhatók azok a problémák, amelyek hátterében értelmi-, nyelvi-, figyelmi vagy emlékezeti deficit áll. Az ún. végrehajtó funkciók (a viselkedés célirányos tervezése, szervezése, fenntartása; az automatikus, de téves válaszok gátlása; akaratlagos kontroll és rugalmasság a viselkedésszervezésben) nehézsége is lehet a háttérben. Példaként az alábbiakat soroljuk fel, mely viselkedéses jellemzők azonosítása, a hátterükben álló problémák (kognitív funkciódeficit) megértése és ezen problémák kezelése (pedagógiai fejlesztés, még nem diagnosztizált esetleges fejlődési zavar kivizsgálása és a megfelelő terápia nyújtása) lehetnek a megoldás első lépései.

- gyenge szervezőkészség
- úgy tűnik, hogy elfelejt utasításokat
- memóriaproblémái vannak
- nehézséget okoz neki elmagyarázni valamit vagy kifejeznie magát
- nehezen megy az iskolai feladatteljesítés (írás/olvasás/matematika)
- nem tudja a beszélgetés fonalát tartani, elfordul, félbeszakítja, ha beszélnek hozzá
- bepisil
- koncentrációs nehézségek
- megértési nehézségek (például az instrukciók követése)
- gyenge önellátási, önkiszolgálási készségek (öltözködés, személyes higiénia)
- életkorához képest éretlen viselkedés
- nem tűnik úgy, hogy figyel, nem követi a beszélgetést
- általában kerüli a szemkontaktust
- kerüli a szemkontaktust, amikor beszélnek hozzá
- úgy tűnik, hogy nem tudja kifejezni az érzelmeit
- kitalál történeteket
- nyilvánvaló dolgokat hazudik
- kényelmetlenül érzi magát, ha dicsérik
- engedély nélkül tárolja vagy elveszi az ételt

- érzelmi helyzetben kényelmetlenül érzi magát
- gyakran változtatja a beszélgetés témáját
- nem tud barátkozni
- hiperaktívnak tűnik, nem tud nyugodtan ülni.

Kockázati viselkedések
Az ebbe a kategóriába tartozó viselkedéseket magas kockázatvállaló, rizikóviselkedéseknek is szokás nevezni. Ez a kategória magába foglalja az önsértő gondolatokat, cselekvéseket, a nevelő család, vagy nevelőotthoni társakhoz kapcsolódó viselkedésproblémákat (szökés, idegenekkel elmenés, szexuális viselkedés, lopás). Ide tartoznak az alkohol- és droghasználat problémái vagy a túlzott szexuális érdeklődés is. A kockázati viselkedések intenzív és szisztematikus beavatkozást (intervenciót) igényelnek, amit esetenként nem könnyű megtervezni és kivitelezni. Fontos hogy a társszakmák bekapcsolódjanak a beavatkozás tervezésbe (pszichológia, pszichiátria). Ellenőrzött körülményekre, biztonságos környezetre, speciális terápiákra lehet szükség.

- alkohol-, drogfogyasztás
- tűzzel játszik, tüzet gyújt
- önsértés (például megvágja magát)
- székletét szétkeni
- öngyilkosságon gondolkodik vagy beszél róla
- szexuálisan kihívó viselkedés mások felé
- szexuális viselkedés, ami nem életkorának megfelelő
- szökés otthonról, otthonból vagy iskolából
- rendszertelen iskolai megjelenés
- fenyegeti gondozóját, családtagjait
- lopás
- elmegy ismeretlen emberekkel, idegenekkel
- tárgyakat rongál
- beszennyezi magát
- nem ehető, iható dolgokat (szemét) eszik, iszik
- atipikus viselkedés sérülés és fájdalom esetén (úgy tűnik, hogy nem érez fájdalmat)
- nem vesz tudomást a gondozó jelenlétéről
- szokatlan módon nyugtatja magát (ringatás)
- egymás ellen próbálja fordítani az embereket (diszruptív viselkedés)
- mások személyes tárgyait tönkreteszi, megrongálja

Agresszív, erőszakos, kontrolláló viselkedések
Ennek a kategóriának lehetnek átfedései a kockázatkereső viselkedés kategóriával, de ide határozottabban azok a problémák tartoznak, melyekben erőteljesebb szerepet játszik az agresszió, az ellenállás, a túlzott kontroll igény. Megjelenhet az együttműködés hiánya, az ellenállás, az ártás, mások megzavarása vagy a tárgyak, tulajdon rongálása. Elárasztó, túldramatizáló érzelmi megnyilvánulások, a társas kölcsönösség (reciprocitás) hiánya, mások kontrollálásának, manipulálásának igénye, és a szokásos viselkedésszabályozási beavatkozások hatástalansága lehet jellemző. Különösen fontos, és ugyanennyire nehéz lehet, hogy az ellenállás és a manipulatív viselkedés ellenére a szakember igyekezzen kiépíteni proszociális, a társas kapcsolódás lehetőségét megteremtő kapcsolatot a gyermekkel:

- másokkal agresszív
- állandó felügyeletre van szüksége
- válasz megtagadása

- viselkedéses kirohanások, elárasztja az indulat
- úgy tűnik, hogy élvezi mások felzaklatását
- mindenkit megpróbál irányítani, főnökösködik
- gondolkodás nélkül cselekszik, nem tudja kontrollálni viselkedését
- könnyen dühös lesz
- összezavaró, a többi gyerek számára stresszes elviselni az intenzív viselkedéses megnyilvánulásait
- nem együttműködő viselkedés
- túldramatizált módon reagál
- nem mutat bűntudatot
- nem reagál a szokásos viselkedésszabályozási technikákra
- elutasítja a szabályok követését
- manipulálja az embereket
- úgy gondolja, hogy mindenre tudja a választ
- dührohamok után nem emlékszik a tetteire
- problémás az osztozkodás, a dolgok közös használata.

Szorongás alapú viselkedések
Számos viselkedésprobléma van, melyekben - bár a fenti három kategória háttértényezői is jelen lehetnek - mégis inkább a szorongás, kényszerre való hajlam komponense magyarázza a megjelenésüket. A szociális szorongás, a hiperérzékenység, a kényszeres kontroll, esetenként az önellátás alacsony szintje a rossz bánásmód, a traumatizáció gyakori következménye:

- Félreértelmez dolgokat (mások el akarják kapni őt)
- magát hibáztatja, ha a dolgok rosszul mennek
- túlzott szükséget érez arra, hogy minden rendben, rendezett legyen
- szokásos rituáléi vagy ideges szokásai vannak (ismétlődő számolás vagy kézmosás)
- könnyen megriad, megijed
- követeli az érzelmi ráfigyelést
- hajszolja az elismerést, külső jutalmat
- túlzott ragaszkodást mutat személyekhez, dolgokhoz
- általában fél, aggódik
- túlérzékeny zajokra, egyéb érzetekre
- aggódó, nem tud egyedül lenni
- alvásproblémái vannak
- minden miatt aggódik, állandó megerősítésre van szüksége
- zavarja a változás
- úgy tűnik, hogy fél az emberektől
- képtelen megjósolni a tettei következményét
- képtelen megérteni más emberek nézőpontját.

Ahogy a fenti felsorolásból is látszik, a kihívást jelentő viselkedések nagyon sokfélék lehetnek, az agresszióhoz kapcsolódó megnyilvánulások ezekből jó párat közvetlenül is magyaráznak, más viselkedésproblémák pedig közvetetten lehetnek kapcsolatban az agresszió problémakörével. Kiváltják a környezet türelmetlen, agresszív reakcióit, megemelik az interperszonális helyzetek feszültségszintjét, mely végül agresszióba torkollik, fokozzák az érzelmi sérülékenységet és ezáltal könnyebben túlreagálódnak helyzetek, amik szintén vezethetnek agresszív megnyilvánulásokhoz. Gyakran a szakember csak az eszkalálódó agresszív helyzetet veszi észre, de a viselkedések alaposabb elemzésével (akár a lista segítségével) könnyebbé válhat a háttértényezők és az eredeti probléma azonosítása, ami a beavatkozások hatékonyabb tervezését teszi lehetővé.

Ahogy már korábban utaltunk rá, bizonyos viselkedésproblémák túlmutatnak a kihívást jelentő viselkedések csoportján és kimeríthetik a **pszichopatológiailag is releváns zavarok** kritériumait. Ezek felismeréséhez szolgál segítségül az alábbi összefoglalás, mely kitér arra, hogy a mentális- és viselkedésproblémák korszerű osztályozási rendszere (DSM-5) hogyan csoportosítja ezeket a gyermekkorban is releváns, vagy akkor kezdődő problémákat. Néhány olyan zavart tekintünk át a teljesség igénye nélkül, melyek kapcsolódnak a gyermekvédelmi szakellátásban megjelenő agresszió problémaköréhez, és egyes típusait a következő fejezetben részletesebben is kifejtjük. A diagnózisok felállítása pszichiáter, klinikai szakpszichológus szakember feladata, többféle érzelmi, viselkedéses és idői kritériumnak meg kell felelni, mely kritériumokat itt maradéktalanul nem ismertetjük, inkább néhány alapvető jellemzőt gyűjtöttünk csak össze, melyek megjelenése, tartós, 3-6 hónapon túli fennállása mindenképpen további kivizsgálást igényel.
Az externalizáló zavarokhoz kapcsolódó viselkedésmódok például az ellenségesség, az agresszió, a lopás és a hazugság. Attól függően, hogy az adott érzelem- és viselkedészavar milyen mértékű problémát okoz, beszélhetünk viselkedésproblémáról, de súlyosabb esetben akár pszichopatológiai kórképről is.

A diszruptív, implulzuskontroll- és viselkedészavarok direkt kapcsolódást mutatnak az agresszív viselkedéshez. Ebbe a csoportba tartoznak:

- *oppozíciós zavar:* dühös, irritált hangulat, dacos, haragtartó viselkedés, mások szándékos bosszantása jellemzi
- *intermittens explozív zavar:* 6 éves kor után adható diagnózis, ismétlődő, agresszív kitörések, impulzivitás nem meghatározott cél érdekében
- *viselkedési zavar:* mások alapvető jogait, az életkornak megfelelő társas normákat és szabályokat megszegi, csalás, lopás, mások (emberek, állatok) felé irányuló agresszió, tárgyak tönkretétele jellemzi
- *pirománia:* szándékos, céltudatos gyújtogatás, amely előzményként feszültséggel, a cselekvés után öröm, megkönnyebbülés érzéssel járhat
- *kleptománia:* lopásra való késztetés, lopás, fokozott feszültségérzéssel a cselekmény előtt, öröm és kielégülés érzéssel a cselekmény után.

Ahogyan fentebb utaltunk rá, a viselkedésprobléma lehet ún. internalizáló jellegű, vagyis olyan, ami az agresszív, kihívó, ellenséges viselkedéshez egyáltalán nem kapcsolódik, szinte láthatatlan marad, mégis fontos, hogy felismerjük, ha a gyermek ilyen zavarral küzd. Az **internalizáló zavarok** esetében a vezető érzelmek a szomorúság és a szorongás, viselkedéses tekintetben pedig a visszahúzódás és az elkerülés a leggyakoribb reakciómódok. Szorongással járó zavarok esetében a közös jellegzetesség a rendellenes intenzitású, időtartamú félelemélmény, mely szokatlan kiváltó ingerre jelenik meg. A kulcsjelenség, hogy a félelmi reakció nem áll összhangban az esemény veszélyeztető mivoltával, annál sokkal intenzívebb. Gyermekek esetében megfigyelhető, hogy bizonyos félelmi reakciók bizonyos fejlődési szakaszokban megjelenek, majd spontán elmúlnak. Ezeket a félelmeket nevezzük korspecifikus félelmeknek, nem tartoznak a szorongásos zavarok közé.
A **szorongásos zavarok** közé tartoznak:

- *szeparációs szorongás zavar:* túlzott félelem, tartós aggodalom a fontos személytől való szeparációval kapcsolatban, vonakodás a fő kötődési személyektől való eltávolodástól
- *szelektív mutizmus:* nem képes beszélni olyan konkrét társas helyzetekben, melyekben elvárt a beszéd
- *specifikus fóbia:* kifejezett és túlzott félelem valamilyen konkrét tárggyal vagy helyzettel (repülés, állatok, injekció) kapcsolatban (sírás, dühroham, lefagyás, kapaszkodás formájában is megnyilvánulhat)
- *szociális szorongás zavar:* kifejezett félelem társas helyzetekkel kapcsolatban, melyekben mások figyelme a személy felé irányul, túlzott aggodalom a negatív megítéléstől

- *pánik zavar:* intenzív félelem vagy diszkomfortérzés hullám, izzadás, reszketés, ájulásérzés, légszomj, hányinger, meghalástól való félelem, stb.
- *agorafóbia:* tömegközlekedéstől, nyílt vagy zárt térben tartózkodástól, egyedülléttől való intenzív, nem az életkor szerint elvárható mértékű félelem
- *szer, gyógyszer kiváltotta szorongásos zavar:* szer intoxikáció, szermegvonás vagy gyógyszerhatás következtében alakul ki, jellemző az intenzív szorongásélmény vagy pánikroham.

Amennyiben kezeletlen marad a szorongás, az hosszú távon a gyermek tanulmányi előmenetelét és szociális fejlődését negatív irányban befolyásolhatja, hiszen sok a gyermek elszigetelődik társaitól, kivonja magát az iskola társas programjaiból.

Internalizáló zavarok közül fontos megemlíteni még a depresszív zavarokat. Depressziós tünet: a hangulat jellemzője, a rosszkedv, a szomorúság, a bánat kifejezésére szolgáló fogalom, mely önmagában nem betegség, hiszen a legtöbb ember az élete bizonyos szakaszaiban ezt a hangulatot átéli. A súlyos depresszió és a komolyabb szorongásos zavarok felismerése és megfelelő kezelése azonban kiemelten fontos feladat, ugyanis tartósan fennálló és kezeletlen szorongás, az elfojtott félelmek, a ki nem fejezett negatív érzelmek, a társas közegtől való teljes elhatárolódás, a „szociális halál" szélsőséges esetekben ugyan, de igen magas, 13-14%-os gyakoriságban (Kopp, 2008) vezethetnek gyermekek körében is öngyilkossághoz.

A **depresszív zavarok** közé tartoznak:

- *diszruptív hangulatszabályozás zavar:* súlyos, ismétlődő, az életkor alapján nem elvárt hangulatkitörések, dühös, irritábilis hangulat
- *major depresszív zavar és tartósan fennálló depresszív zavar:* depresszív hangulat a nap nagy részében, érdeklődés, öröm hiánya, testsúly csökkenése, alvás és evésproblémák, fáradtságérzés, halállal kapcsolatos visszatérő gondolatok lehetnek jelen. Alacsony önértékeléssel, reménytelenségérzéssel jár.
- *szer, gyógyszer kiváltotta depresszív zavar:* szer intoxikáció, szermegvonás vagy gyógyszerhatás következtében alakul ki, depresszív hangulat, érdeklődés és öröm kifejezett csökkenése jellemző.

A gyermekvédelem ellátási körében megjelenő gyerekek esetében utaltunk már a traumatizáció, a mérgező stressz témakörére. Ennek tartós fennállása esetén előállhatnak a **traumával és stresszorral összefüggő zavarok.**

Ezek közé soroljuk:

- *reaktív kötődési zavar:* jellemző a gátolt, érzelmileg visszahúzódó viselkedés mintázat, de jelen van társas és érzelmi probléma is, irritabilitás
- *gátolatlan társas kapcsolati zavar:* bizalmaskodás, a tartózkodás hiánya, társas gátolatlanság jellemző
- *poszttraumás, akut stressz zavar:* súlyos traumatizáció esetén a traumával összefüggő érzések, emlékek, gondolatok nyomasztó betolakodása, visszatérő rossz álmok, a trauma ismétlődésének élménye
- *alkalmazkodási zavarok:* stressz nyomán fellépő érzelmi vagy viselkedéses tünetek jellemzik, melyek szorongással, depresszióval, viselkedészavarral vagy ezek kombinációjával járhatnak.

Táplálkozási- és evészavarok, ürítési zavarok, valamint **alvás-ébrenlét zavarok** is jelen lehetnek már gyermekkorban is, ezeket azonban jelen munkában nem tárgyaljuk részletesen.

2 A düh, agresszió, bullying mechanizmusai, jellemzői

Összefoglalás
A fejezet során megismerkedhetünk a düh, agresszió és a bullying jelenségkörével. Röviden áttekintjük a düh érzelmének néhány fejlődéslélektani aspektusát, a düh és az agresszió kapcsolódását valamint a tartós, krónikus agresszió problémakörét. Részletesebben ismertetésre kerül a bullying jelenségköre, ami a kortárs agresszió egyik formájának tekinthető.

Cél
Az agresszió és az érzelmek konstruktív megélésének, a negatív érzelmek kezelésének előfeltételeként a pontos fogalmi keretek meghatározása. A tárgyalt sajátos attitűdök kialakulásának és mélyülésének, manifesztálódásának hátterében zajló folyamatok megértése.

Kulcsszavak
düh, harag, félelem, agresszió, krónikus agresszió, bullying

Tanulást segítő kérdések
Ismertesse az agresszió fogalmát!
Hogyan lehet az agressziót kategorizálni?
Mi az asszertív kommunikáció (jellemzői, funkciói, eszközök, érvényesíthető jogok)?
Miért van fontos szerepe a kommunikációnak a társas környezetben?
Hogyan fejleszti a személyiséget a konfliktus?
Milyen gyakorlatok alkalmazhatók az agresszió kezelésére?
Mit jelent a bullying?
Hogyan jelenhet meg a szakellátás különböző gondozási helyein?

Magyar nyelvű ajánlott irodalom
Cole, M. – Cole, S. R. (2006): *Fejlődéslélektan.* Budapest, Osiris Kiadó
Figula E. (2004): *Az iskolai zaklatás – iskolai erőszak pszichológus szemmel*. Nyíregyháza, SZSZB Megyei Tudományos Közalapítvány
Fülöpné Böszörményi A. (2003): Agresszió a gyermekintézményekben. *Új Pedagógiai Szemle,* 53. évf. 1. sz. 23-35. o.
Körmendi A. – Szklenárik P. (2014): A szemlélődők szerepe és fontossága az iskolai zaklatás kezelésében. *Alkalmazott Pszichológia*, 14(2) 105-121. o.
Nagy I. – Körmendi A. – Pataky N. (2012): A zaklatás és az osztálylégkör kapcsolata. *Magyar Pedagógia,* 112. évf. 3. sz. 129-148. o.
Zsolnai A. – Lesznyák M. – Kasik L. (2007): A szociális és az érzelmi kompetencia néhány készségének fejlettsége óvodás korban. *Magyar Pedagógia*, 107. évf. 3. sz. 233-270. o.

2.1 A düh és az agresszió

A düh és az agresszió velünk született, természetes jelenségek. Mindenki agresszív bizonyos mértékben. Mindemellett a helyzetek agresszív kezelésében sok a tanult, környezetből elsajátított elem. A düh és az agresszió szabályzásának számos formája és módja létezik, melyek között vannak konstruktív és destruktív változatok is.

A düh Ekman (1973) híres érzelemkutató szerint egyike a hat alapérzelemnek. Alapvetően a düh a természetes válaszunk a nem kívánt változásra vagy konfliktusra. A düh az első életév második fele, második életév eleje körül jelenik meg.

A dühöt megelőző leggyakoribb események:

- konfliktus (például közös játék esetén óvodáskorban)
- frusztráció (a (nevelő)szülői, gondozói tiltás, valamely kedvelt tevékenység korlátozása, egy kívánt cél el nem érése)
- bántalmazás, vagy annak megkísérlése (harapás, hajba tépés, karmolás, ütés)
- egy másik személy dühe (dühös nevelői reakcióra dühös válasz), hatalmas erőfeszítésbe kerül még felnőtt korban is, hogy a haragra ne haraggal feleljünk.
- más negatív érzelmek (csalódottság, fájdalom)

A düh érzését nagyon eltérő intenzitásban tapasztalhatjuk, az enyhe irritációtól kezdve a felfokozott indulatig. A keletkezett indulatok megfelelő kifejezése és szabályozása fontos, ugyanis amennyiben nem fejezzük ki és szabályozzuk mérgünket megfelelően, az érzelem elfojtása szintén problematikus lehet.
Kisgyermekek esetében, mivel a nyelvi fejlettség nem teszi lehetővé az indulatok szavakban történő kifejezését, főként az alábbi fizikai megjelenési formái utalhatnak a dühre:

- sírás
- heves testmozdulatok: teljes test rázása, karok, lábak, fej földhöz, falhoz ütése
- kezek ügyébe eső tárgyak dobálása, tépése, rongálása
- személyek ellen irányuló támadások (harapás, hajtépés, rúgás).

Az agresszió a dühhöz, haraghoz, félelemhez szorosan kapcsolódó jelenség. Ezek az érzelmek természetes velejárói az életnek, átélésük nem tekinthető rossznak, a probléma az érzelmek által kiváltott, azok következményeként megjelenő viselkedéses reakciókban lehet. Bizonyos – világosan körülhatárolható, ritkán előforduló - körülmények között az agresszív viselkedéses reakció szükségszerű lehet, ezért az agresszió fogalmán belül megkülönböztethetünk:

- *Jóindulatú agressziót:* biológiailag megalapozott, az életösztön által vezérelt agresszív megnyilvánulás, amikor az agresszor önmagát védi a sérülésektől. Bármilyen fizikai támadásként megélt szituációban az önvédelmi reakció, ami a támadó félnek fájdalmat, vagy sérülést okoz.
- *Rosszindulatú agressziót:* öncélú, kegyetlenséggel, kíméletlenséggel jellemezhető. A saját cél elérése érdekében, szándékosan árt a másiknak (Fromm, 2001).

A jóindulatú agresszió eseti, alkalmi megnyilvánulás, amelynek következtében a másik felet bántódás éri, kiváltó oka az életet, biztonságot veszélyeztető támadás, amelyre a válaszreakció egy szorított helyzetben a visszatámadás.
A rosszindulatú agresszió hátterében az életellenesség, a kegyetlenség, a károkozás szándéka áll, melyet általában a bosszúvágy éltet. Nolting (1997) spontánnak és nagy intenzitásúnak írja le ezért spontán agresszióként is előfordul a szakirodalomban (Hárdi, 2000, 47. o.).

Az agresszió kialakulásának magyarázatára számos pszichológiai elmélet született. Az elméletek alapvető kérdése, hogy vajon veleszületett vagy tanult viselkedésről van-e szó. A pszichoanalitikus és az etológiai megközelítés alapvetően azt hangsúlyozza, hogy az agresszív tendenciák veleszületett, ösztönös jellegűek, bizonyos speciális kiváltó ingerek hatására automatikusan megjelennek. Amennyiben pedig ezek az ösztönösen megjelenő indulatok nem fejezhetőek ki, az agresszió áttolódhat egy másik személyre vagy tárgya, és azzal kapcsolatban kerül megélésre és levezetésre.
Más elméletek azonban az agresszió tanult elemeire hívják fel a figyelmet, a környezet és a társas tényezők szerepét hangsúlyozzák az agresszió kialakulásában. Dollard és Miller (1939; idézi Bányai – Varga, 2012) frusztráció-agresszió hipotézise szerint agressziót a szükségletek kielégítésének vagy a célok elérésének akadályozása válthat ki. Ezek a helyzetek ugyanis frusztrációt váltanak ki a személyekből, mely belső késztetésként előhívja az agresszív reakciót.
Az elméletet alátámasztja az alábbi kisgyermekekkel végzett vizsgálat, melynek során a vizsgálati személyek egy csoportját azzal frusztrálták, hogy hosszú ideig nem engedték játszani őket egy

dróthálóval elkerített teremben, mely tele volt vonzó játékokkal. A másik vizsgálati csoportba tartozó gyermekek viszont azonnal játszhattak ebben a szobában, így náluk kimaradt a frusztráció szakasza. A gyermekek játéktevékenységét megfigyelve azt találták, hogy annak a csoportnak a tagjai, akik korábban frusztrációt éltek meg, sokkal agresszívebben, durvábban játszottak a játékokkal, mint a másik csoportba tartozó gyermekek (Barker – Dembo – Lewin 1941/1974; idézi Bányai – Varga, 2012). Miller a későbbiekben továbbfejlesztette az elméletet, és megállapította, hogy az agresszió nem az egyedüli reakció a frusztrációra. Hangsúlyozta, hogy a szociális tanulásnak kitüntetetten fontos szerepe van abban, hogy a személy hogyan reagál egy frusztráló helyzetre. Amennyiben valaki kisgyermekként agresszióval reagál egy frusztráló helyzetre, és ezzel eléri célját, vélhetően a későbbiekben is agresszióval fog válaszolni a hasonló helyzetekre. Ha azonban az agresszió nem bizonyul a gyermek számára hasznos stratégiának, akkor konstruktívabb megoldási lehetőséget sajátíthat el, vagy megtanulhatja vágyai elhalasztását, esetleg céljai átértékelését. Az elmélet ezen pontja tehát kiemelt jelentőséget tulajdonít a gyermeket körülvevő társas közeg reakciójának, különös tekintettel a frusztráció kezelésére adott megfelelő stratégiák tanítására és facilitálására.

Az elmélet további lényeges eleme a frusztrációs tolerancia kérdése, mely arra vonatkozik, hogy a személy mekkora mértékű akadályoztatást képes elviselni és konstruktív módon kezelni. A frusztrációs tolerancia az egyéni jellemzőkön túl számos környezeti tényező függvénye. A stressz, a konfliktusok, a túl nagy fáradtság, a kellemetlen környezeti viszonyok, a fájdalom mind-mind csökkenthetik a személy frusztrációs toleranciáját. Az elmélet szerint tehát nem meglepő, ha a nem megfelelő családi miliőben élő gyermekek agresszívebben viselkednek, mint a feszültségmentes családi atmoszférában élő gyermekek, hiszen az otthoni közegben megélt feszültségek jelentősen lecsökkenthetik a gyermek frusztrációs toleranciáját. Megfelelő érzelmi és fizikai biztonságot nyújtó légkör esetében a gyermek frusztrációs toleranciája optimális szinten tartható, ezáltal csökkenthető a destruktív agresszió megnyilvánulása (Bányai – Varga, 2012).

Az agresszió megjelenése szempontjából különösen nagy jelentősége lehet a modelltanulásnak, azaz egy, a gyermek számára kitüntetett tekintélyszemély (szülő, nevelő, sztárok) viselkedésének „lemásolásának". Bandura híres vizsgálatában (1973, idézi Bányai – Varga, 2012) óvodás gyermekek öt csoportját vizsgálta a következő kísérleti felállásban: az első csoportba tartozó gyerekek látták, ahogy egy felnőtt egy műanyag bábuval agresszíven viselkedik, a második csoport tagjai ugyanezt látták, csak filmen, a harmadik csoport azt látta, hogy egy rajzfilmfigura követ el hasonló agressziót,a negyedik csoport tagjai egy nem agresszív modellt láttak, az ötödik csoport pedig egyáltalán nem figyelt meg modellt. Ezt követően mind az öt csoportba tartozó gyerekeket frusztrálták, majd lehetőségük nyílt egy játékokkal teli szobában játszani. A vizsgálati eredmények szerint az első három csoportba tartozó, a kísérlet során agresszív mintát megfigyelő gyermekek jelentősen több agressziót mutattak, mint akik ilyen modellt nem láttak. Legmarkánsabb hatása a felnőtt modellszemély által tanúsított agressziónak volt, de a rajzfilmfigura által nyújtott agresszív mintának is kimutatható modellhatása volt. Érdekes volt a vizsgálat azon megfigyelése is, mely szerint a gyermekek nem csupán utánozták a bemutatott agresszív mintát, hanem az agresszív viselkedés további variálása is megfigyelhető volt.

Az elmélet képviselői hangsúlyozzák, hogy az agresszió bizonyos társas feltételek következménye, így annak visszaszorítása elérhető

- az erőszak tiltásával,
- a megfelelő fegyelmezéssel,
- az alternatív viselkedésmódok megerősítésével,
- a megfelelő modell nyújtásával, valamint
- a mások iránti empátia fejlesztésével.

Összegezve tehát elmondható, hogy az agresszió hátterében

- egyrészt tanult tényezők (negatív azonosulás és modellkövetés),
- öröklött tényezők, valamint
- valamilyen negatív környezeti hatás állhat.

Markáns öröklött tényező a dupla Y kromoszóma (XYY) a genotípusban, valamint alkati és idegrendszeri sajátosságokat meghatározó genetikai háttértényezők is befolyásolhatják az agresszió megjelenését. Az ikerkutatások eredményei alapján elmondható, hogy az öröklött hajlam szerepe a túlzott agresszió létrejöttében 25–30 % között van (Szilágyi, 2009).
Külső, környezeti kockázati tényezők közül a leggyakoribbak a következők:

- gondoskodó felnőttel való kapcsolat hiánya vagy zavara
- negatív családi minták
- a család patológiája
- a pozitív családi értékrend hiánya;
- brutális, rideg, dresszúra jellegű, elhanyagoló nevelés
- iskolai hatások (eltúlzott konformizmus, „beskatulyázás", az agresszió előzetes feltételezése a gyermekről, az ún. Pygmalion-effektus)
- kortársak által nyújtott negatív minták;
- média (televízió, filmek, számítógépes játékok) által közvetített agresszió (Szilágyi, 2009).

Az düh és az agresszió is különböző életkorban különböző ok miatt és más-más formában jelennek meg.
Csecsemő- és kisgyermekkor:

- 0-2 éves kor között a csecsemők frusztráltak lesznek, ha túl sokáig a kiságyban, járókában hagyják őket számukra érdekes ingerek nélkül. Hat hónapos kor után a csecsemők már megpróbálkoznak az önálló evéssel, és ha ebbe beleavatkozik valaki, arra szintén frusztrációval reagálhatnak. Általában 12-18 hónapos kor között jelenik meg az önálló járás, az ebben való korlátozást szintén rosszul viselhetik a csecsemők.
- Csak 2 éves kor után, inkább 3 éves kor környékén tekinthetünk a düh, harag következményeként megjelenő harapásra, csipkelődésre, ütésre, célirányos agresszív megnyilvánulásként, mert azt megelőzően a kisgyermek nem rendelkezik még olyan fejlett mentalizációs készséggel, hogy képes lenne mások érzelmi állapotait, szándékait, céljait, vágyait pontosan megérteni, ezáltal a szándékos fájdalomokozás sem lehetséges ennél korábbi életkorban.

Óvodáskor:

- 3-4 éves korban, a dackorszakban az opponáló (ellenkező) magatartás jelenik meg, de ez sem tekinthető szándékos, ártó szándékkal létrejövő agressziónak. Ilyenkor inkább indulatkitörésekkel találkozhatunk, legfeljebb helytelen nevelői attitűd miatt válhat agresszívvé a gyermek. Tipikus kiváltó helyzetek lehetnek például: amikor a játéktevékenységében éri kudarc (összedől az épített vár), valaki elveszi a játszótéren a játékát, nem szeretne rajta osztozni, illetve vásárlás során ragaszkodik valamilyen árucikkhez, amit a nevelő vagy szülő nem vásárol meg.
- Az első célirányított agresszív magatartás, amely azt jelenti, hogy már van szándék és cél az agresszív viselkedés hátterében, a fejlődéslélektani megfigyelések alapján (Strayer, 1989; Watson – Peng, 1992; Palermiti et al., 1999; idézi Zsolnai, 2007) kb. hároméves kortól figyelhető meg. Megjelenik az agresszivitás
  - enyhébb formája (lökdösődés, csipkedés),
  - erőteljesebb formái (verekedés tárgyakkal és tárgyak nélkül, a másik rugdosása, harapása),
  - verbális kifejeződése is. Ez a nyelvi fejlődés következtében ebben az életkorban jelenik meg – és válik dominánssá (a csúfolódás).
  - 4 éves kortól az óvodáskor végéig fokozatosan nő a verbális agresszív megnyilvánulások (fenyegetés, kötekedés, sértegetés), valamint a személyre irányuló, ellenséges megnyilvánulások száma. Továbbá egyre gyakrabban jelenik meg a fizikai bántalmazás is (Zsolnai, 2007).

Iskoláskor:

- Változik az agresszió jellege. Megjelenik például az önérzetet sértő támadás, mely iskoláskorban a támadás vagy a védekezés gyakran alkalmazott eszköze (Vajda, 1991).
- Az agresszív viselkedés célja sok esetben a szociális pozíció kivívása (Zsolnai, 2007), az intézményi csoportban (osztályközösségben, vagy gyermekotthon csoportjában) elfoglalt hely kivívásának eszköze.

Serdülőkor:

- Az agresszív viselkedés felerősödhet, melynek hátterében az identitáskeresés lelkileg megterhelő feladata is áll.
- A regisztrált agresszív viselkedés megjelenését is általában ezen életkorra datálják (megjelennek az iskolai beírások, osztályfőnöki intők, rendőrségi, ügyészségi próbára bocsátások).
- Statisztikai adatok szerint a krónikusan fennálló serdülőkori agresszió nagy arányban vezet felnőttkori kriminalitáshoz. Coie és Dodge (1998) tanulmányukban felhívják a figyelmet arra, hogy a 27 éves koruk előtt súlyos bűncselekményt elkövetők szinte minden esetben arról számoltak be, hogy 14-17 éves koruk között kirívóan agresszív viselkedést tanúsítottak.

Az agresszív viselkedésben már hároméves kor körül kimutathatók nemi különbségek (Fagot és Leinbach 1989; Geen 1998; Crick és Werner, 1998; Fiske 2006; idézi Zsolnai, 2007), amelyek – bár kultúránként kisebb-nagyobb eltéréseket mutatnak – motivációjukat illetően univerzálisnak tekinthetők. Az agresszió megnyilvánulását tekintve elmondható, hogy a lányok a harmadik életévtől gyakrabban alkalmaznak verbális agressziót, ami öt-hat éves korban főként kapcsolati agresszióként jelenik meg. Ennek példája lehet a barátnőtől való hirtelen elfordulás, a barátkozás megtagadása, kiközösítés. A fiúknál az agresszió inkább fizikai (verekedés, birkózás, lökdösődés), aminek megjelenését nagymértékben a csoporton belüli dominancia-hierarchia, illetve a játék feletti kontroll határoz meg, amely azt is jelenti, hogy a fiúk magukhoz szeretnék rendelni a vezetői szerepet (Zsolnai, 2007).

Mint ahogyan az eddigiekből is látszik, az agresszió önmagában nem tekinthető kóros jelenségnek, nem önálló pathopszichológiai kategória, sőt – mint ahogy azt az egyes elméletek hangsúlyozzák – az agresszió egyfajta veleszületett ösztönként is felfogható, illetve bizonyos, jól körülhatárolt kontextusban akár adaptív, hasznos is lehet. Ugyanakkor az is elmondható, hogy amennyiben egy személy viselkedésében túlzott mértékben jelenik meg az agresszió, ez a jellemző viselkedésmódja, az számos társas és kapcsolati problémát okozhat.

Gyermekek viselkedését tekintve elmondható, hogy nagy egyéni különbségek figyelhetőek meg az agresszív megnyilvánulások terén. Az egyéni különbségek hátterében számos tényező állhat, például:

- a genetikai tényezők, ugyanis ikerkutatások és örökbe fogadott gyermekekkel végzett vizsgálatok eredményei erre engednek következtetni (Eley et al., 1999; idézi Cole – Cole, 2003). Azonban az eredmények értelmezése kapcsán óvatosságra int a szakma, vélhetően nem agresszió-génről beszélhetünk, hanem inkább az mondható el, hogy a genetika indirekt, közvetett módon befolyásolja azokat a fiziológiai jellemzőket, melyek az agresszív viselkedés kialakulásában szerepet játszhatnak.
- Kiemelt jelentősége lehet például a gyermek tesztoszteron-szintjének, mely összefüggésben áll a megélt dominancia-érzés szintjével (mely sok esetben a sikeres agresszió következménye). Megfigyelték, hogy a fiú- és lánygyermekek esetében összefüggés mutatkozik a vérben keringő tesztoszteron és az agresszió szintje között (Dobbs, 1992; idézi Cole – Cole, 2003), és a megemelkedett tesztoszteron-szint vélhetően magasabb aktivitási-szinttel jár együtt, mely befolyásolja a gyermek viselkedését.
- A figyelmi folyamatok sérülése, amely például figyelemzavarban és koncentrációs nehézségben nyilvánul meg, szintén összefügg az agresszióval (Coire és Dodge; idézi Cole – Cole, 2003).

- Befolyásoló tényező lehet továbbá a gyermek mentális képessége és empatikus készsége, azaz képes-e a gyermek a másik nézőpontjába beleélni magát, együtt érezni vele, hiszen ezen funkció megléte nélkülözhetetlen a jól működő társas kapcsolatokhoz, interakciókhoz.
- Fontos szerepe van a társas-társadalmi tényezőknek is, mint például a szegénységre (Bolger, 1995; idézi Cole – Cole, 2003) vagy a tartós munkahelyi-, társas- vagy egyéb élet-stressz eseményre adott szülői reakciónak. Minél hosszantartóbb és súlyosabb a szülőkre nehezedő pszichés nyomás, annál gyakrabban előfordulhat nem megfelelő nevelési attitűd és fegyelmezési módszer, a gyermeki agresszió az erre adott reakcióként fogható fel.

2.2 Krónikus agresszió

A szakellátásba kerülő gyermekek sok esetben érkeznek erőszakos, bántalmazó környezetből, mely megnöveli a túlzottan agresszív viselkedések (köztük az autoagresszió) valószínűségét. Az agresszió szélsőséges, extrém formái is megjelenhetnek.

A gyermekkori viselkedési problémákat nézve rendkívül gyakori problémának tekinthető a túlzott mértékű romboló (destruktív) agresszió.
Az agresszív viselkedés számos pszichopatológiai kórkép esetében tünetként jelenhet meg. Leggyakoribb, az agresszió szempontjából releváns lelki megbetegedés a magatartás- vagy viselkedészavar (a gyermekpszichiátriai zárójelentéseken, leleteken is találkozhat ezzel a nevelőszülő, gyermekvédelmi gyám, gondozó).
A viselkedés-, magatartászavart a gyermeknél akkor állapítják meg, ha visszatérő és tartós agresszív vagy dacos magatartást tanúsít minimum hat hónapon keresztül. A gyermek viselkedését ebben az esetben a kornak megfelelő szociális elvárások durva áthágása jellemzi (Vetró, 2008).
A magatartászavar egy összefoglaló fogalom, több típusát különböztetjük meg. Létezik **családi körre vonatkozó magatartászavar**, mely esetében a magatartásprobléma részben vagy teljesen az otthoni közegre korlátozódik. Gyakran előforduló viselkedésminták lehetnek például: lopás otthonról, játékok, ékszerek összetörése, ruhák szétszaggatása, bútorok vésése. A magatartásprobléma ez esetben a családi körön kívül nem észlelhető, hátterében gyakran egy-egy adott családtaggal megélt kapcsolati konfliktus áll.
Egy másik altípusa a **kortárscsoportba való be nem illeszkedő magatartászavar**, mely esetben a gyermek nem tud közeli kapcsolatot kialakítani kortársakkal. Esetükben az alábbi magatartásformák figyelhetőek meg: kötekedés, durvaság, engedetlenség, együttműködési képtelenség, autoritással szembeni ellenállás, indulatkitörések.
További altípus a **kortárscsoportba beilleszkedő magatartászavar**, ebben az esetben a gyermek amellett, hogy rendelkezik kortárs kapcsolatokkal, állandó jelleggel disszociális és vagy agresszív magatartást tanúsít.
A magatartászavarok negyedik altípusának tekinthetjük a **nyílt oppozíciós zavar**t, mely alaptünete az ellenséges, kötekedő, proaktív és indulatos viselkedés, mely főként a szülőkre, nevelőkre és pedagógusokra irányul. Ezen gyermekek frusztrációs toleranciája általában alacsony, haragtartóak, nem együttműködőek, gyakran vannak dührohamaik. Követelőznek, másokat vádolnak hibáikért, szándékosan bosszantják a felnőtteket és obszcének. Racionális érvelés nem hat rájuk. Nem figyelhetőek meg náluk azonban súlyos erőszakos cselekedetek, lopás, támadás, destrukció (Vetró, 2008).
Fontos megemlíteni, hogy a magatartászavar gyakran fordul elő az alábbi zavarokkal együtt:

- figyelemhiányos hiperaktivitás
- hangulatzavarok
- tanulási zavarok
- skizofrénia
- droghasználat.

Ilyen esetekben a társuló zavarok felismerése és kezelése kiemelt jelentőséggel bír, ugyanis ez esetben a magatartászavar könnyen elfedheti a mögöttes problémát.

Meg kell jegyezni, hogy a nyílt oppozíciós viselkedés a gyermeki fejlődés bizonyos szakaszaiban életkori sajátosságként fogható fel. Nyílt oppozíciós viselkedés jelentkezhet 18-36 hónapos korban (dackorszak), valamint serdülőkorban is. Ezekben az életszakokban a nyílt ellenkezés a személyiségfejlődésről árulkodik, az identitás és én-határok kialakítása, valamint az akarat fejlődése figyelhető meg, nem tekinthető a krónikus agresszió megnyilvánulásának.
A magatartásproblémák esetén a nevelőnek kiemelt szerepe van a problémás viselkedés felismerésében. Nem könnyű feladat elkülöníteni, hogy a gyermek által produkált viselkedés az adott életkorban normál, kihívást jelentő vagy patológiás, kóros viselkedésnek tekinthető-e. A nevelő feladata a gyermek viselkedésének megfigyelése, és amennyiben úgy tapasztalja, hogy a fentiekben leírt magatartásformák a gyermekre nagymértékben jellemzőek, célszerű gyermekpszichológusi vagy gyermekpszichiáteri segítséget igénybe venni. Amennyiben a problémás viselkedés eléri a pszichopatológiai szintet, pszichoterápiás és/vagy pszichiátriai kezelés szükséges. Ilyen esetben a nevelő feladata a kezelésen való részvétel biztosítása, valamint esetlegesen a szakemberrel egyeztetve, bizonyos speciális nevelési módszerek alkalmazása. Ha azonban a gyermek, fiatal magatartása nem éri el a pszichiátriai zavar szintjét, a nevelő feladata az agresszív viselkedés visszaszorítása, a gyermek segítése az agressziókezelés elsajátításában. Egyes esetekben ugyanakkor az agresszió hátterében álló problémák megoldásához szintén szükséges pszichológus segítsége. A tananyag 3. fejezete tartalmazza azokat a módszereket és technikákat, melyek segítségével a negatív, ártó agresszió és az ehhez kapcsolódó magatartásformák csökkenthetőek.

A magatartászavar mellett fontos, agresszióval összefüggő lelki jelenség az **alkalmazkodási zavar**, mely egy jól körülhatárolt stresszorra, feszültségforrásra adott lélektani reakció.
A stresszor jelentkezését követő egy hónapon belül jelentkezhet, és a kiváltó ok megszűnését követően a tünetek legfeljebb fél évig állnak fenn. Tünetei változatosak lehetnek, megjelenhet depresszív reakció, szorongásos reakció és különböző érzelmi zavarok, például feszültség, düh, regresszív viselkedés (ágybavizelés, ujjszopás). Gyakran jelentkezik agresszív vagy antiszociális viselkedés is, különösen serdülőkorban.

Jellemzően a serdülőkorban lévőknél nem ritka a passzív agresszivitás, mellyel a gyermek a tekintély ellen lázad. Tekintettel arra, hogy ezekben az esetekben éppen a szülőt negligálja a gyermek, minél inkább próbálkozik a szülő a helyzet kezelésével, minél nagyobb nyomást helyez a gyermekre, annál elszántabban ingerli tovább. A serdülő célja lehet a tekintély bosszantása, szélsőséges esetekben önsorsrontó magatartás (alkohol, droghasználat, anorexia, bulimia nervosa, szuicid kísérletek). A passzív agresszivitás hátterében a harag, düh elfojtása is állhat, nem tudja nyíltan kifejezni a haragját. „A passzív agresszivitás mértéke meghatározza a harag kifejezésének formáit.” (Campbell, 2007, 77. o.) Az agresszió éppen ezért sokszínű, összetettség jellemzi és a tagadása, elfojtása helyett a kezelését szükséges előtérbe helyezni.

A testbesüllyesztett agresszió címmel Mohás Lívia 2012-ben írt arról, hogy a szellemi síkon el nem rendezett, meg nem élt és meg nem oldott konfliktusok pszichoszomatikus problémákat okoznak, megbetegítik a testet. Azok a gyermekek, fiatalok, akik nem tudják kiadni önmagukból a belső feszültségeiket, indulataikat, akár agresszív késztetéseiket, mind testileg, mind lelkileg sérülhetnek. Az elnyomott indulatok lelki szinten szorongás, sírás, alvásproblémák, nyomott hangulat, kedvetlenség formájában is megjelenhetnek. Testi szinten pedig gyermekek esetében gyakori következmények lehetnek:

- fejfájás
- hasfájás
- étvágyzavar

- vizelet- és székletürítési zavar
- fulladásos tünetek

Amennyiben az indulatok elnyomása tartósan fennáll, a testi tünetekből testi megbetegedések alakulhatnak ki, ezért nagyon fontos azokra a gyerekekre is figyelmet fordítani, akik nem nyíltan agresszívek, és indulataikat nem képesek kifejezni. Esetükben is fontos megtanítani, hogy miként tudják igényeiket, frusztrációjukat, indulataikat kifejezésre juttatni, illetve a felgyülemlett feszültségeiket levezetni.
A frusztrációk, szorongások és a stressz által kiváltott agresszió levezetése különböző technikákkal történhet, melyek a feldolgozást, feloldást teszik lehetővé, mint a sportok, fizikai tevékenységek, kreatív alkotómunka. A tananyag 3. fejezetében találhatóak további, speciálisan gyermekek számára kifejlesztett technikák a felgyülemlett feszültségek levezetésére.

2.3. Bullying

A bullying kifejezés szó szerinti megfelelője az erőszakoskodás, magyar megfelelője a kortárs zaklatás vagy kortárs erőszak. A bullying megvalósulhat óvodában, iskolában, vagy bármely olyan kortársközösségben, melynek a gyermek tagja. Így megjelenhet a kortárs bántalmazás a gyermekotthonokban, de akár a (vér szerinti, nevelőszülői, örökbefogadó) családokon belül is.

A bullying az agresszív viselkedés egyik fajtájának tekinthető, amelyben a gyermeket egy vagy több társa (illetve egy vagy több személy) ismétlődően és hosszú időn keresztül negatív cselekedetnek tesz ki (Figula, 2004). Negatív cselekedetnek minősíthető, ha valaki szándékosan sérülést, kellemetlenséget okoz vagy próbál okozni. Az iskola világában a verbális, a fizikai és pszichikai erőszak számos formában megtalálható (Figula, 2004).

A bullying az érzelmi vagy fizikai abúzus (visszaélés) egy formája, három meghatározó jellemzője van (Storey et al., 2013):

- **szándékos**: az elkövető szándéka bántani valakit.
- **ismétlődő**: az elkövető gyakran célozza ugyanazt az áldozatot újra és újra.
- **hatalmi különbség**: az elkövető olyan áldozatot választ, akit sérülékenynek érzékel.

Fontos tudni, hogy a zaklatás színtere nem feltétlenül korlátozódik le az iskolára vagy egyéb kortársközösségre, és nem csupán szemtől-szembeni helyzetben valósul meg. A számítástechnikai eszközök és az internet elterjedésével megjelent a bullying egy speciális válfaja, a cyberbullying (informatikai eszközökkel megvalósuló zaklatási forma), melynek révén a gyermekek egész nap ki vannak téve a kortárs zaklatás lehetőségének. Így nem elegendő csupán az óvoda, iskola, gyermekotthon falain belül védekezni a jelenség ellen.

Bullying előfordulhat mindenhol, ahol gyerekek vannak. A bántalmazás mértékének, komolyságának, dinamikájának alaposabb megértésével a bullying következményei jelentősen csökkenthetők.
A gyermekotthonokban, koragyermekkori programokban, iskolákban, napközikben és ifjúsági programokban, táborokban és intézményekben a megelőzésben döntő szerepe van a felnőttek (szülők, gondozók, nevelők, felügyelők) együttműködésének. Az elsők között lehetnek, akik észreveszik a bántalmazást és ők alkothatják meg a megelőzéséhez szükséges szabályokat. Ők azok a felnőttek, akikben megbíznak a gyerekek. Kivételes helyzetben vannak, mivel segíthetnek a gyermekeknek eligazodni a társas világ kihívásai között (Storey et al., 2013).

A gyerekek már három évesen részt tudnak venni, és részt is vesznek bullyingban. Gyakran látjuk a bullying kialakulását koragyermekkori színtereken, mint például óvodában, játszócsoportokban, játszótereken. Ugyanakkor a kisgyermekekkel foglalkozó pedagógusok, nevelők gyakran nem veszik

észre a bullyingot, számos ok miatt. Azt gondolhatják, hogy a kisgyerekek túl naivak vagy ártatlanok a bullyinghoz, és képtelenek olyan megfontolt viselkedésre, ami más gyerekeknek való ártásra irányul. Elnézik, vagy figyelmen kívül hagyhatják a nem elfogadható viselkedéseket, mondván „A gyerekek már csak ilyenek", vagy egyes gyerekeket „kihívást jelentőnek" címkéznek. A pedagógusok szintén nem vehetik észre a bullyingot, ha nem megfelelő az ellenőrzés, vagy mert akkor történik, amikor a felnőtt nem látja. Azt sem feltétlenül érthetik meg, hogy a korai vagy „prebullying" viselkedések idővel bullyingbe fordulnak. Ha a korai években a bullyingot elnézik és nem állítják meg, az elkövető kisgyerekek folytatják a bullyingot, ahogy idősebbek lesznek, és az áldozat gyerekek is folytatják az ettől való szenvedést később is. Sőt, a bullying terjedhet, ahogy a többi gyerek látja a lehetőséget a bullyingba bevonódásba. Ha ellenőrzés nélkül marad, a bullying és az áldozattá válás mintázata fennmarad serdülőkorig, sőt felnőttkorig, bántalmazó kamasz párkapcsolatokat, esetenként családon belüli erőszakot vagy más bűntetteket eredményezve. Ugyanakkor **a bullying megelőzhető** (Storey és Slaby, 2013).

Az Egyesült Államokban végzett nemzeti kutatás szerint 6-10. osztályos fiatalok csaknem harminc százaléka tapasztalt közepes vagy gyakori bántalmazást bullyként vagy áldozatként, vagy mindkét szerepben, a kutatás (tan)évében. A bullying kikezdi az áldozat testi, társas és érzelmi jóllétét. Szintén megsebzi a bántalmazót és az eset szemtanúit is. A bullying félelemmel teli, érzéketlen és tisztelethiányos légkört hoz létre. A bullying a korai serdülőkorban éri el a csúcspontját, és folytatódik – bár kevesebbszer fordul elő – a főiskolás korban (Storey et al., 2013).

A bullying több mint aminek látszik. Messze túlmutat egyszerű piszkálódáson, heccelésen vagy szocializációs jelenségen: a súlyos bullying számos módon érintheti a gyerekeket, melyek még a felnőttkorra is hatással vannak. A bullying viselkedés azt is jelezheti, hogy az érintett gyerekeknek életük egyéb területein is problémájuk lehet. Ha a helyzet eszkalálódik, a bántalmazó viselkedés alááshatja a gyermekek jóllétét, és gyengíti a közösségeket.

A közösség és az iskola között kétirányú hatás van a bántalmazó viselkedéssel kapcsolatban. Például az iskolai bullyingot gyakran otthoni tényezők befolyásolják, mint például a szülők előítéletei, rasszizmusa. Sőt, a vasszigort vagy erőszakot alkalmazó otthoni nevelés is köthető mind az áldozati, mind a bántalmazó viselkedéshez. A közösségen belüli területért folytatott vagy bandák közötti harcok is beszivároghatnak az iskolákba, gyermekotthonokba, gyermekközösségekbe bullying formájában. És fordítva is, az iskolai bullying is hatással van a helyi közösségre. Ebből következően nem lehet és nem is érdemes a jelenséget izoláltan kezelni. A bántalmazó viselkedés bűnözésbe fordulhat, ami ha túlsúlyba kerül a környezetükben, komoly hatással bír arra, hogy a gyerekek és a fiatalok biztonságban érzik-e magukat.

A bullyingnak akár tartós káros hatása is lehet, sőt, a bántalmazástól való félelem pont olyan káros lehet, mint a bántalmazás elszenvedése. A bántalmazott gyerekek önértékelése alacsonyabb, és saját szociális kompetenciáikat inkább negatívan látják. A bántalmazás okozta érzelmi distressz befolyásolhatja a gyerekek iskolai eredményeit, iskolakerülést vagy a tanulmányok korai megszakítását eredményezheti. Ha sajátos nevelési igényű, illetve fogyatékossággal élő gyerekek válnak bántalmazottá, az növelheti elszigeteltségüket, és akadályozza a szociális készségeik fejlődését.

A bullying és az attól való félelem befolyásolja a gyerekek, fiatalok választásait, korlátozza a tevékenységeiket és azoknak a helyeknek a körét, ahol biztonságban érzik magukat, így kisebb eséllyel sajátítják el az egészséges életmódot, illetve élnek a játék és a sport lehetőségeivel. Egy felmérésben a súlyosan bántalmazott középiskolás korú gyerekek fele mondta, hogy gyakorlatilag soha nem megy a helyi parkokba, játszóterekre. A gyerekeket és fiatalokat megkérdezték, hogy miért nem használják a parkokat és a játszótereket. Azok közül, akiket állításuk szerint „csomószor" bántanak, az általános iskoláskorúak 27 százaléka, a középiskolás korúak 15 százaléka mondta, hogy „félnek azoktól, akik ott

vannak”, míg öt általános iskolás közül több mint egy, valamint tíz középiskolás közül több mint egy válaszadó mondta, hogy azért, mert „elkergetik és bántják más gyerekek”.

Azt a gyermeket, akit az iskolában sokat zaklatnak, valószínűleg az iskolán kívül is fogják, melynek hatása megsokszorozódik. A gyermekvédelemben érintett gyermekek különösen veszélyeztetettek ebből a szempontból, többször számolnak be bántalmazásról az iskolában és azon kívül, szakkörökön, klubokban, beleértve a lökdösést, mutogatást, fenyegetést, rugdosást, csúfolást, rasszizmust és homofóbiát. A bullying kialakulhat előítéletekből, kifejezhet rasszizmust és fokozhatja a helyi ellentéteket, feszültségeket. A homofóbia széles körben elterjedt és kevéssé valószínű, hogy az iskolán kívül szólják meg (DCSF, 2009b).

A bullying szempontjából a fogyatékos fiatalok és gyermekek különösen veszélyeztettek. Mencap vizsgálata szerint tízből nyolcat bántalmaztak, tízből hatot fizikailag. Hátrányosan érintik őket a különbözőséghez kapcsolódó negatív attitűdök, nehezebben állnak ellen a bántalmazásnak. Jobban izolálódnak, előfordulhat, hogy kevésbé értik, hogy bántalmazzák őket, nehezebben mondják el másoknak, rosszabbul emlékeznek a részletekre (DCSF 2009a, 7. o.).

A bullying csökkentése hozzájárul a jóllét, biztonság, tudás növekedéséhez és a bűnözés csökkenéséhez.
Összefoglalva: a bullying

- nem előhuzalozott, ártalmatlan, elkerülhetetlen
- tanult, káros és ellenőrizhető
- terjed, ha támogatják vagy ha ellenőrizetlen marad
- mindenkit érint – a bullyt, az áldozatot, és a szemtanút is
- megállítható vagy eleve megelőzhető.

2.3.1 A bullying típusai

A bullyingnak négy fő típusa van:

(1) **fizikai bullying**, például ütés, lökdösés, lökés, rúgás, más ruhájának, tárgyainak szándékos megrongálása, elvétele, más kényszerítése akarata elleni cselekedetekre, szexualitásra
(2) **verbális bullying**, például csúfolódás, kigúnyolás, kiabálás, kötekedés, sértegetés, erőszakkal fenyegetés
(3) **kapcsolati bullying**, például kiközösítés, kirekesztés, pletyka vagy mások felhasználásával bántani valakit.
(4) **cyberbullying**, az internet, mobiltelefon, vagy más digitális kommunikációs eszköz használatával bántó szövegek vagy képek posztolását, küldését jelenti.

Cyberbullying

A cyberbullyingot igazán nehéz észrevenni. Magában foglalja az interneten, telefonon, közösségi médiában illetve egyéb mobilkommunikációs eszközön küldött és közzétett bántó, sértő, megalázó, vagy félelmet ébresztő üzeneteket, posztokat. A technológia révén sok emberhez jut el, nagyon rövid idő alatt. Célja az áldozat jó hírét, a közösségben róla kialakult képet és baráti kapcsolatait meggyengíteni, lerombolni.

Fajtái:

- rosszindulatú pletyka, hamis vagy privát információ posztolása, terjesztése
- mások rábírása hasonló posztok vagy üzenetek küldésére

- valaki kizárása egy online csoportból.

A fiatalok számtalan ok miatt élnek a cyberbullyinggal. Egyesek dühből, mások bosszúból vagy azért, hogy jobb színben tűnjenek fel a többiek előtt. Mások szórakozásból vagy, mert élvezik a többiek kínzását. Vagy csak egyszerűen azért, mert megtehetik. A névtelenség védelmében és a szemtől-szemben találkozás hiányában a cyberbullykban nem biztos, hogy tudatosul tetteik következménye. Ennek eredményeképpen valószínűbb, hogy leírnak vagy kimondanak olyan dolgokat, amiket élőben nem tennének. A fiatalok gyakran vonakodnak elmondani a netes zaklatást, mert félnek, hogy számítógép- vagy mobilkorlátozással járhat, vagy mert nem hiszik el, hogy megállítható az ügy (Storey et al., 2013).

Átlagban a fiatalok 20-40 százaléka számol be arról, hogy cyberbullying áldozata lett (Tokunaga, 2010). Bullying esetében megkülönböztethetünk:

- direkt (közvetlen) és
- indirekt (közvetett) zaklatást.

A **direkt zaklatás** esetében a folyamat nyílt formában zajlik, míg az indirekt zaklatás során az áldozat és az elkövető között csak közvetett a kapcsolat (Nagy – Körmendi – Pataki, 2012). A zaklatás megnyilvánulási formáját tekintve beszélhetünk verbális, azaz szóbeli és nonverbális zaklatási módról is, melyek mind direkt, mind pedig indirekt módon megvalósulhatnak.
Például a direkt, verbális bullyingba tartozik a csúfolódás, fenyegetés és a zaklatás (Nagy – Körmendi – Pataki, 2012). A verbális agresszió mindig egy olyan személy felé irányul, aki valamilyen szemszögből frusztráló az elkövető számára. Az **indirekt zaklatás**i formák leggyakrabban a célszemély szociális kapcsolatrendszerét célozza meg. Az indirekt verbális zaklatási típusok közé sorolható a pletykaterjesztés, rossz hír keltése, a fennálló kapcsolatok felbomlásával való fenyegetőzés. Indirekt, nem verbális zaklatási forma lehet például a levegőnek nézés és a kiközösítés.
Nem verbális bántalmazások csoportjába leginkább a fizikai bántalmazást sorolhatjuk (pofon, rúgás, lökdösődés, hajtépés, eszköz segítségével történő bántalmazás – például bottal, kővel, fegyverrel), valamint ebbe a csoportba tartozik, ha a támadó megalázó atrocitásokkal illeti a másikat: bezárás, tulajdon rongálása (Nagy – Körmendi – Pataki, 2012). A zaklatás során megjelenő gesztusok az idő előrehaladtával egyre durvábbá, árnyaltabbá válnak, melyet általában agresszióra utaló metakommunikatív megnyilvánulások kísérnek (Fülöpné, 2003).

Direkt		Indirekt	
Verbális	Nem verbális	Verbális	Nem verbális
• csúfolás • fenyegetés • zsarolás	• megütés • lökdösődés • bezárás • kinevetés • valamire kényszerítés • köpködés • tulajdon elvétele, megrongálása	• pletykaterjesztés • kapcsolat szétrombolásával való fenyegetőzés	• kiközösítés • hamis információk, kellemetlen vagy manipulált képek, videók felkerülése az internetre • mások által megveretni valakit • levegőnek nézés

2. táblázat. Intézményi zaklatás típusai
(forrás: Nagy – Körmendi – Pataki, 2012, 130. o.)

Figula (2004) kutatási adatai szerint az általa vizsgált Észak-magyarországi térségben, a mintában lévő gyermekek teljes köre verbális agresszió áldozata, mindenki megéli a csúfolást, kétharmaduk van kitéve a visszatérő bosszantásnak, cikizésnek is.
Fizikai bántalmazást, verést a mintába került gyermekek közel húsz százaléka szenvedett el, személyes tárgyaiktól való megfosztottságot pedig közel harminc százalékuk élt meg rendszeresen.

A bullying indirekt formáitól, az elutasítástól és kizárástól a gyerekek 18-20 százaléka szenvedett a vizsgálat időpontjában.
A bántalmazásnak létezik előítélet alapú változata is, ilyenkor az áldozat gyermekeket aszerint választhatják ki, hogy ők egy meghatározott csoport tagjai vagy bizonyos ruházatot viselnek. A következő tipizálás az előítélet alapú bántalmazás különböző fajtáit jeleníti meg (DCSF, 2009a):

- *Rasszista vagy vallási bántalmazás:* olyan sértő, fizikai és pszichológiai viselkedés, amely az egyént kellemetlen helyzetbe hozza, kiszorítja, kirekeszti, és tehetetlenné vagy értéktelenné teszi a bőrszín, etnikai hovatartozás, kultúra, vallási közösség, nemzeti származás vagy státusz miatt.
- *Szexuális, szexista és transzfób bántalmazás:* a bántalmazás ennél a típusánál olyan fizikai és nem fizikai viselkedésről van szó, ahol a szexualitást fegyverként használják fel, fiúk és lányok egyaránt. Ennek elkövetése történhet az illető személy (bántalmazott) előtt vagy tudta nélkül, a háta mögött, vagy a technológia alkalmazásával. A szexista bántalmazás áldozata nemtől független, olyan lány vagy fiú, akit nemiségével kapcsolatos dolog miatt szemelnek ki. A transzfób bántalmazás kiszemeltje transznemű, azaz a saját nemével ellentétesen viselkedő, vagy legalábbis annak hitt személy.
- *Homofób (homoszexuális emberek hátrányos megkülönböztetésén alapuló) bántalmazás:* középpontjában a szexuális hovatartozás vagy a gyermek, fiatal szexuális orientációja, beállítottsága áll. A fiataloknak különösen nehéz erről a témáról beszélniük. Gyakran életük rendkívül érzékeny szakaszában éri őket a zaklatás ezen formája, amikor identitásuk (ki)fejlődik, és ilyenkor fokozottabban érzékenyek lehetnek a kortársak által csak incselkedésnek vagy heccelésnek minősített visszajelzésekre, és mély nyomot hagyhatnak a fiatal lelki világában.
- *Fogyatékos személyek bántalmazása:*
  - manipulatív bántalmazás, amikor az elkövető megpróbálja rávenni áldozatát egy konkrét cselekvésre, melyet egyébként magától nem tenne meg, de nem képes annak felismerésére, hogy azt nem kellene megtennie (például lopásra kényszerítés)
  - olyan bántalmazás, amely kihasználja az egyén sajátos állapotát, például érzékszervi ingerekre, fényre vagy hangokra való érzékenységét
  - feltételes vagy feltételekhez kötött barátság, amelynek lényege, hogy az áldozat baráti társasághoz való tartozását meghatározott feltételekhez kötik. Ilyen feltétel lehet az, amikor az áldozatot szándékosan bajba sodorják, megalázzák vagy veszélyeztetik.
  - a fogyatékossággal élő gyermekek állandó, látszólag jelentéktelen bántalmazásról számolnak be, amelyek soha nem hagynak alább
  - különböző típusú fogyatékos gyermekek körében alá-fölérendeltségi viszony alakulhat ki képességeik alapján. Ilyen hierarchián belül is előfordulhat bántalmazás, például, amikor a látó bántalmazza a látássérültet
  - jellemzően magas szintű a bántalmazás azon gyermekek körében, akik érzelmi és viselkedésbeli nehézségekkel küzdenek
  - a fogyatékossággal élő gyermekeket és fiatalokat jellemzően az utcán, a buszon, a boltokban vagy az iskolában bántalmazzák. A velük szembeni előítélet tagadhatatlan az általános iskolás években, és nem mutat változást a középiskolás évek során sem. Egy nemzetközi kutatás szerint tízből nyolc tanulási nehézséggel küzdő gyermeket bántalmaztak már és tízből hat mondta azt, hogy fizikai bántalmazásnak volt kitéve (Mencap, 2007, id. DCSF 2009b). Tízből nyolc gyermek pedig a bántalmazás miatt nem mer eljárni szórakozni.

Egyetlen gyermekkel sem lenne szabad alsóbbrendűséget éreztetni a háttere, kultúrája, vallása stb. miatt. Fontos, hogy valamennyi gyermeket és fiatalt értékeljenek és egymás iránt tiszteletet tanúsítsanak.

2.3.2 A bullying résztvevői

A bullying kialakulása specifikus kapcsolatok formálásán alapul az elkövető gyerekek, az áldozat gyerekek, és azon gyerekek között, akik megfigyelői a bullyingnak. A bullying három fő résztvevője ennek megfelelően az elkövető, az áldozat és a szemtanú.

A bullyingot elkövető gyerek kiválaszt a csoportjából egy lehetséges sérülékeny gyereket a bullying célpontjaként. Ha a megcélzott gyerek behódolóan reagál csendben feladással, sírással, vagy elfutással, akkor az elkövető gyerek sikert ért el, és a megcélzott gyerek valószínűleg áldozat lesz újra és újra. Csoporthelyzetben gyakran látják más gyerekek a bullyingot. Ezek a bullying szemtanúk megtanulják, hogy ki van benne a bullyingban, és mely viselkedések megengedettek és jutalmazottak. Félhetnek az elkövetőtől, elutasíthatják az áldozatot, és passzívan elfogadják azt a légkört, amiben a bullying megengedett. El is csábulhatnak, hogy csatlakozzanak, vagy maguk is kipróbálják a bullyingot. Az nevelőknek meg kell érteniük e három szerep dinamikáját, és fel kell ismerniük, ha egy gyerek elkezd belépni az egyik szerepbe. A korai beavatkozás és iránymutatás fel tudja készíteni a gyerekeket a bullying megelőzésére vagy megállítására és olyan légkör kialakítására, melyben a bullying nem megengedett (Storey – Slaby, 2013).

2.3.2.1 Az áldozat

Az áldozatok azok, akik a zaklatást elszenvedik. Az áldozatok jellemzően valamiben különböznek a többi csoporttagtól, és az elkövető ezt a különbözőséget szemeli ki. A kutatások szerint leggyakrabban külső jegyek alapján választják ki az elkövetők áldozatukat, azonban belső tulajdonságukat nézve is megfigyelhetőek bizonyos jellemzők. Az áldozatok gyakran önbizalomhiányban szenvednek, zárkózottak, szociális kompetenciájuk alacsonyabb, a csoporton belüli népszerűségük gyengébb, gyakran izolálódnak a kortárs közegtől és általában nehezen birkóznak meg az őket érő társas konfliktusokkal (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008; Nagy – Körmendi – Pataky, 2012). Fontos megjegyezni, hogy ezen jellegzetességek miatt az áldozatok eleve gyengébb védekezési mechanizmusokkal rendelkeznek, amire felfigyelnek az elkövetők, majd ördögi körként, a zaklatás hatására a gyermekek lelki ellenálló képessége, önbizalma tovább csökken, izolációjuk pedig tovább fokozódhat. A társas közegben elfoglalt peremhelyzetük miatt pedig jóval később vehetik észre a zaklatást a szociális tér résztvevői.

Egyes gyerekek passzívan elfogadják az elkövető provokációját, míg mások visszaütéssel válaszolnak. A passzív áldozatok sokszor szégyenlősek és kevésbé tapasztaltak a társas viszonyokban, mint a többi gyerek. Erősen vágyhatnak a beilleszkedésre, de nehézségeik vannak a barátkozással és a társas csoportokba való belépéssel. Úgy érezhetik, hogy rosszul bánnak velük vagy kirekesztik őket, de nem tudják, hogyan javítsanak a helyzeten. Hajlamosak behódolni és hiányzik az asszertivitásuk, hogy azt mondják: *nem* vagy *hagyd abba*. Bizonytalanok lehetnek, hogy mi a legjobb módja a bullyingra való válaszolásnak, és vonakodnak azt megtorolni. Néhány áldozat (főleg fiatalabb életkorban) fel sem ismeri, hogy bullying áldozata. Az áldozat kisgyerekek gyakran szeretnek egyedül játszani (még nem fedezték fel a társas csoporthoz tartozás előnyeit). Bár az áldozatoknak lehetnek specifikus társas készségeik, mint az együttműködő viselkedés, gyakran hiányoznak a készségeik, melyek a barátkozáshoz és a vezetővé váláshoz kellenek.

Ezzel ellentétben, az agresszívebb gyerekek, akik áldozattá válnak, hajlamosak visszaütni, verbálisan és fizikailag is. Ezek a gyerekek gyakran kötnek barátságokat agresszívabb gyerekekkel és szövetkeznek más, elkövető gyerekekkel. Ezeket a gyerekeket hívják elkövető-áldozatnak.

Amikor egy gyerek ismételten bullying áldozata lesz, más gyerekek gyakran mutatnak ellenszenvet iránta, és nem akarnak barátkozni vele. A gyerekek azért kerülik vagy rekesztik ki az áldozattá vált

gyerekeket, mert fenn akarják tartani a pozíciójukat a társas hierarchiában és félnek, hogy ők maguk is célponttá válnak. Az ismételt bullying áldozatai gyakran válnak visszahúzódóvá, elszigeteltté és vonakodnak társas csoporthoz csatlakozni (Storey – Slaby, 2013).

Az áldozat gyerekeknek lehetnek fizikai tüneteik, mint például fejfájás vagy hasfájás, szomorúnak vagy depressziósnak érezhetik magukat, megtagadhatják az óvodába, iskolába járást vagy az ottmaradást. Agresszív vagy behódoló viselkedésmintákat fejleszthetnek, melyek ahogy nőnek, rendszerint fennmaradnak, alacsony önértékelést és a társas kapcsolatokban nehézségeket eredményezve. Az áldozat gyerekek gyakran igényelnek segítséget a barátkozáshoz és a társas csoporthoz csatlakozáshoz. Szükségük van asszertív készségeik fejlesztésére, gyakorlására, használatára is. Az asszertív gyerekek tudják, hogyan reagáljanak a bullyingra hatékony, nem agresszív módon, és kisebb valószínűséggel lesznek első körben a bullying célpontjai (Storey – Slaby, 2013).

2.3.2.2 Az elkövető

A bullying másik résztvevője az elkövető, aki agresszívan nyilvánul meg kortársaival, környezetével szemben. Az elkövetők általában impulzív jellemmel bírnak, törekednek a dominanciára és gyenge empátiás készséggel rendelkeznek. Viselkedésük korábbi eredményeiből azt a következtetést vonják le, hogy az agresszív magatartás célravezető, így ezt a stratégiát előszeretettel alkalmazzák céljaik elérésére (Nagy – Körmendi – Pataky, 2012).

Az elkövető gyerekek hajlamosak más elkövető gyerekekkel barátkozni, vagy más gyerekeket arra bátorítani, hogy csatlakozzanak a bullyinghoz. A társas csoport vezetői is lehetnek, bár hajlamosak kevésbé együttműködni és kevesebb proszociális viselkedést (például segítségnyújtást) mutatni. Az elkövető gyerekek könnyen keverednek verekedésbe és bomlasztó viselkedésbe, mely a csoporttársaikkal, valamint az intézménnyel való gondokhoz vezethet. Ha nem állítják meg őket, a bullying viselkedés erős és kitartó mintáit fejlesztik ki, melyet visznek magukkal tovább a következő intézménybe.

Az elkövető gyerekek társas készségeit, mint például az együttműködést és az empátiát, fejleszteni kell. Az együttműködő gyerekek valószínűbben vonnak be más gyerekeket a tevékenységeikbe. Aki empatizálni tud, megérti, hogy a bullying fáj, és kevésbé valószínű, hogy bánt, valamint valószínűbb, hogy segít az áldozaton (Storey - Slaby, 2013).

Nem támasztják alá a nemzetközi kutatások azt a tévhitet, mely szerint az elkövetők népszerűtlen, a legtöbb társukat terror alatt tartó tagjai a közösségnek. Gyakran impulzívak, és az átlagosnál gyengébb önkontrollal bírnak, azonban sok esetben jó képességű, magas intelligenciájú gyerekek. Az elkövetők családjában nagyobb gyakorisággal fordult elő:

- a gyermekre való odafigyelés és gondoskodás hiánya
- a testi és lelki bántalmazás
- a gyermek valódi szükségleteinek figyelmen kívül hagyása
- a feltétel nélküli elfogadás hiánya
- a tolerancia hiánya
- az empatikus szülői odafordulás hiánya
- az intimitás, szeretetteljes testkontaktus, a kimutatott szeretet hiánya
- és a tartalmas nevelőcsaládi, gyermekotthoni társas élet.

Azaz a gyerekek ritkán élnek át családi, közösségi együttes programokat (Buda, 2010; Homoki, 2014).

2.3.2.3 A szemtanú

A zaklatás harmadik résztvevője a szemtanú, a szemlélő, aki aktív vagy passzív részvétellel támogatja az elkövetőt. A szemtanúként eltöltött idő alatt az egyénnek fokozatosan csökken az önértékelése, és gyengül az önbizalma (Coloroso, 2014). A bullying szereplői közül a legkevesebb figyelem a szemlélőre szokott irányulni annak ellenére, hogy a zaklatás megelőzésében és kezelésében nagy szerepet játszhat (Körmendi – Szklenárik, 2014).

Amikor a bullying egy intézményben (óvoda, iskola, gyermekotthon) történik, az összes gyerek, aki látta, szemtanúvá válik. A szemtanúk tanulnak a bullyingról azon keresztül, hogy látják az elkövető és az áldozat viselkedését. A bullying gyakran szándékosan mások szeme előtt zajlik, a figyelmük és támogatásuk elnyeréséért. A körülményektől függően minden gyerek válhat szemtanúvá, aki közreműködik a bullyingban. A gyerekek, akik bullyingot látnak, sokszor egyszerűen nem tudják, hogyan tudnak segíteni, vagy nem tesznek semmit az attól való félelem miatt, hogy ők lesznek a következő áldozatok. Emellett egyes gyerekek érzéketlenné válhattak a bullyingra, az otthoni környezetük, vagy az erőszakos médiával kapcsolatos tapasztalataik miatt. Passzívan elfogadhatják a bullyingot, vagy azt gondolják, ez nem az ő dolguk.

A gyerekek, akik nem tettek semmit, hogy segítsenek az áldozatnak, rosszul érezhetik magukat, vagy bűntudatot érezhetnek emiatt később. Azok a szemtanúk, akik nevetnek, vagy csatlakoznak a bullyinghoz, veszélyeztetettek arra, hogy ők maguk is elkövetővé váljanak. A szemtanú gyerekeknek meg kell érteniük, hogy megvan a hatalmuk a bullying megállítására. Segítséget igényelnek a problémamegoldó és asszertív készségeik fejlesztésében és begyakorlásában. Ezek a készségek szükségesek ahhoz, hogy kiálljanak a társaikért, és biztonságban érezzék magukat. A gyerekek, akik megtanulják, hogyan oldják meg konstruktívan a problémákat, tudni fogják, hogyan segítsenek a társaiknak anélkül, hogy agresszíven válaszolnának. Amint a gyerekek megtanulják, hogyan segítsenek megállítani a bullyingot, büszkék lesznek magukra, hogy segítenek a szükséget szenvedő másik gyereknek (Storey – Slaby, 2013).

2.3.3 A bullying hatásai

A bullyingnak lehetnek azonnali hatásai a gyermekre nézve, ahogy hosszú távon is kifejtheti hatását, ha nem nézünk szembe vele, és nem vetünk véget annak. Például azok a gyermekek, akik kortársaiktól szociálisan elszigeteltté válnak, alacsonyabb önbecsüléssel jellemezhetőek, az egészséges önértékelésük torzul. Éppen ezért fontos, hogy ha lehet, megelőzzük, illetve ha már kialakulóban van, azonnal megállítsuk a bullyingot.

A zaklatás áldozatainál a folyamatos stressz és a megaláztatás következtében pszichoszomatikus tünetek alakulhatnak ki, romlik az önbecsülésük, szorongóbbá, visszahúzódóbbá válnak, ami megakadályozza társas készségeik megfelelő fejlődését (Karatas – Ozturk, 2011). Ezáltal akár felnőttként is problémát jelenthet számukra, hogy hogyan alakítsanak ki megfelelő kapcsolatot egy másik emberrel, hogyan lépjenek ki a múltban rögzült áldozati szerepből (Chapell et al., 2006).

„A kutatók egyetértenek abban, hogy a tipikus áldozat olyan személy, akinek alacsony az önértékelése, félénk, visszahúzódó. Szociális készségei az átlagnál gyengébbek, kevés barátja van (gyakran egy sincs), azaz nem népszerű személy. Szociális státuszát, személyes vonzerejét a valóságosnál is kevesebbre tartja. Ha fiú, fizikailag gyengébb a többieknél. Bár előfordul, hogy az áldozat valamilyen szempontból „furcsa”, és ezzel vonja magára az elkövetők figyelmét, ez egyáltalán nem szükségszerű. Jellemzőbb kezdet, hogy a különösebb ok nélkül bekövetkező támadásra vagy konfliktushelyzetre egyszerűen csak nem megfelelően reagál. És mivel nem tudja magát hatékonyan megvédeni,

valószínű, hogy újra ki fognak kezdeni vele. Az ismétlődő támadások hatására szorongása nő, ugyanakkor egyre elszigeteltebb lesz – így alakul ki az áldozattá válás legtipikusabb ördögi köre." (Buda, 2010, 87. o.)

A bullying hatásai lehetnek az áldozatra:

- fizikai sérülés
- szorongás, pszichológiai distressz (például depresszió, traumatikus stressz reakciók, szorongás)
- kapcsolati nehézségekkel küzd, kevés a barátja vagy nincs barátja, magányos, szomorú és reménytelen, kirekesztve, elutasítottnak, üldözöttnek és nem szeretettnek érzi magát
- vagyoni kár, gyakran hiányos a ruházata, szakadt, személyes tárgyai elvesznek, megrongálódnak
- rossz iskolai teljesítmény (aktivitási, teljesítménybeli problémái vannak, gyakran érzi magát fáradtnak, gyengének, betegségre panaszkodik, nem akar iskolába menni)
- önmagának ártó vagy öngyilkos hajlam, érzelmi és viselkedésproblémák (nyugtalannak, boldogtalannak látszik és hajlamos a sírásra, hangulatingadozásra)
- nagyobb eséllyel áldozza fel magát másoknak (áldozat-testbeszédet jelez: lehajtott fej, beesett vállak, szemkontaktus hiánya)
- nagyobb eséllyel lesz ő maga is elkövető, világgá menésről, öngyilkosságról beszél, erőszakot mutathat mások és maga irányába. (Buda, 2010)

Különösen nehéz helyzetben az elkövető áldozatok vannak, akik még nagyobb stresszt, magasabb szintű szorongást, depressziót élnek át, mint a nem elkövető áldozatok (Fekkes – Pijpers – Verloove-Vanhorick, 2004).

A nevelőcsaládokban és a gyermekotthonokban megélt zaklatás, bullying következményei, ártó hatásai még inkább fokozzák a fenti szerzők által vázolt destruktív kimeneteleket, hiszen a gondozási helyről a gyermek nem mehet haza, mint mondjuk az iskolai vagy egyéb szabadidős közösségből, hogy töltődjön, kérjen segítséget felnőttektől, barátoktól.

A súlyosan bántalmazott gyermekek hosszantartó káros hatásoktól szenvedhetnek (Salmon et al., 1998), valamint a bántalmazástól való félelem ugyanolyan káros, mint a ténylegesen átélt bántalmazás. Néhány fiatal úgy reagál a bántalmazásra, hogy kockázatos lépéseket tesz a biztonságérzet eléréséhez. Sokkal valószínűbb, hogy mind az elkövetők, mind pedig az áldozatok arra az elhatározásra jutnak, hogy önvédelemből fegyvert viseljenek maguknál, illetve alkoholhoz vagy illegális drogokhoz nyúljanak. Kutatások kimutatták, hogy azok a fiatalok, akiket bántalmaznak, nagyobb valószínűséggel hordanak fegyvert az iskolába, és sérülnek meg verekedés során, valamint a bűnöző viselkedés mindennapos a bántalmazók részéről. USA-beli és kanadai kutatások arra a megállapításra jutottak, hogy a bántalmazás visszafogása csökkenti a bűncselekmények számát is (Fox – Boulton, 2003).

A gondozott gyermekek különösen sebezhetőek a kortársbántalmazás tekintetében. Ezekben az intézményekben kiemelten törekedni kell a bullyingmentes környezet kialakítására, melyhez gyakorlati útmutatások a tananyag 4. fejezetében találhatóak. Általános iskolás gondozott gyermekek esetében a bántalmazások kétszer, a középiskolásoknál négyszer gyakoribbak, mint a családjukban nevelt gyermekek esetében (DCSF 2008). A gondozásba vett gyermekek vagy az otthonuktól távol élő gyermekek hátrányos megkülönböztetéssel szembesülhetnek az iskolában és a közösségekben, egyszerűen azért, mert gondozásban vannak (DCSF 2008).

A gyermekotthonokban, vagy bármely olyan intézményben, közösségben, ahol a gyermekek együtt élnek, a gyermekek között hierarchikus viszonyrendszer alakul ki, ahol gyakorta a legerősebb gyermek, fiatal bántalmazza a gyengébbeket vagy a fiatalabbakat. Amennyiben a felnőtt jelenléte korlátozott,

ritka, vagy a nevelők gyakran cserélődnek, ez a gyermekek közötti viszonyrendszer tartóssá válhat, és előfordulhat, hogy a gyermekek a nevelővel szembeni bizalomhiány és a megtorlástól való félelem miatt elhallgatják a bántalmazást. Ezért a bullyingmentes környezet kialakításához a személyi feltételeket tekintve elengedhetetlen:

- a folyamatos nevelői jelenlét
- a nevelő-gyermek közötti bizalmi kapcsolat
- állandóság a gyermeket gondozó személyzet körében (ne cserélődjenek gyakran a gyermek nevelésében napi szinten részt vevő szakemberek).

A gondozott gyermekek elhelyezése többször változhat, és folyamatosan alkalmazkodniuk kell az új helyzetekhez és új emberekhez. Elveszíthetik kapcsolataikat barátaikkal és gyakran távolabbi családtagjaikkal. Gyakoribb a komoly pszichiátriai problémák (McCann et al., 1996), magatartásbeli és szorongási zavarok előfordulása. A gondozott gyermekek élettapasztalata, elveszített baráti kapcsolatai és családi nehézségei arra mutatnak rá, hogy mennyire fontos, hogy védve legyenek a bántalmazás ellen és támogatva abban, hogy elkerülje őket a bántalmazás. A személyzetnek nehéz rájönnie, hogy kik az áldozatok és az elkövetők. Néhány fiatal folyamatosan váltogatja helyzetét, hol áldozatok, hol elkövetők, agresszorok, illetve az esetek többségében szemtanúk, akik szintén részesei a folyamatnak.

3 Az agresszív viselkedés kezelése

Összefoglalás
A tananyag ezen fejezetében az agresszió háttértényezőinek feltárást követően a hatékony prevencióra és korrekcióra lehetőséget biztosító információk rendszerezése történik a családi, az intézményi nevelés és az egyéni és kiscsoportos fejlesztésben rejlő lehetőségek feltárásával.

Cél
A hallgatók megismerkedjenek a konstruktív agressziókezelésben rejlő fejlesztési lehetőségekkel, melyekkel a zaklatás hatékony prevenciója és az egyéni és csoportos agressziókezelés megvalósítható.

Kulcsszavak
nevelés, fejlesztés, minőségi idő, bizalmi kapcsolatok, hasznos szabadidő-eltöltés, családi,együttes élmények, feltétel nélküli szeretet, társas és szociális készségek, illetve az ezek fejlesztését elősegítő kiscsoportos gyakorlatok, programismertetések

Tanulást segítő kérdések
Miért fontos a minőségi idő a családban és a gondozási helyek intézményi közösségeiben, csoportjaiban?
Sorolja fel milyen tényezők tudnak hozzájárulni a sikeres családi, intézményi neveléshez!
Ismertesse Buda Mariann munkái alapján az érzelmi élet egészséges fejlesztési lehetőségeinek eszközeit!
Mit értünk konstruktív agresszión?
Sorolja fel a konstruktív agressziókezelés elemeit!

Magyar ajánlott nyelvű irodalom
Buda M. (2005). *Tehetünk ellene? A gyermeki agresszió*. Budapest, Dinasztia Tankönyvkiadó
Cole, M. – Cole, S. R. (2006): *Fejlődéslélektan*. Budapest, Osiris Kiadó
Gőbel O. (2014): *A szív érintése*. Budapest, L'Harmattan Kiadó
Gőbel O. (2014): *Égig emelő légzés*. Budapest, L'Harmattan Kiadó
Gőbel O. (2014): *Mozgás a képzelet szárnyán*. Budapest, L'Harmattan Kiadó
Gőbel O. (2014): *Tanulni, örülni, szeretni*. Budapest, L'Harmattan Kiadó
Olivier, C. (2004): *Az agresszív gyermek és a szülők*. Budapest, Pont Kiadó
Stamer-Brandt, P. (2015): *Kis méregzsákok. Építsük le az agressziót – játékokkal*. Budapest-Pécs, Dialóg Junior Kiadó
Vajda Zs. – Kósa É. (2005): *Neveléslélektan*. Budapest, Osiris Kiadó
Whitehouse, É. – Pudney, W. (2013): *Mint egy nagy vulkán forrok, és...Mindjárt felrobbanok! - Gyerekek indulatkezelési problémáinak megoldása*. Szentendre, Geobook Hungary Kiadó

A krónikus agresszió mind a gyermek, mind az őt körül vevő társas közeg számára káros viselkedésforma, ezért az agresszív magatartás csökkentése a gyermeket körülvevő szakemberek kiemelten fontos feladata.
A hosszú távú kezelési tervet és egy eszkalálódott helyzetre történő azonnali reakciót fontos elkülöníteni egymástól. A következőkben az agressziókezelés hosszú távú lépéseit vesszük sorra. A destruktív agresszió kezelése kapcsán az első lépés a viselkedésprobléma felismerése, annak a megállapítása, hogy az agresszió túlzott mértékben uralja-e a gyermek viselkedését.
Ilyen esetben egyrészt nélkülözhetetlen a gyermek viselkedésének megfigyelése, naplózása, továbbá a társas közeg résztvevőitől származó tapasztalatok figyelembe vétele. Ezen információkat szükséges összevetni a gyermek életkorának megfelelő fejlődéslélektani jellegzetességgel (dackorszak,

serdülőkor), és megállapítani, hogy az adott viselkedés abban az életkorban problémásnak tekinthető-e. Továbbá célszerű felmérni az agresszió lehetséges okait.

A gyermeki fejlődés fontos feladata az agresszió kezelésének elsajátítása, hiszen a társas közegbe való megfelelő beilleszkedés feltétele a megfelelő feszültségtűrés, indulatkezelés. Indulataink kordában tartása, a frusztráció konstruktív kezelése, az önmagunkért való hatékony, érdekérvényesítő kiállás mind-mind olyan készségek, melyek elsajátítása a szocializáció lényeges feladata. Gyermekvédelmi szakellátásban levő gyermekek esetében azonban nagy esély van rá, hogy ezen készségek elsajátítása hiányos lehetett, vagy egyáltalán nem tudott megvalósulni így a nevelőszülők, nevelők és gyámok feladata ezen hiányok csökkentése, a készségkiépüléshez a megfelelő környezet megteremtése.

3.1 Fegyelmezés, büntetés

A fegyelmezés és a büntetés nem ugyanazok a fogalmak, bár sokak számára egyet jelent a kettő. A pozitív fegyelmezési technikák elsajátításával a nevelés hatékonyabbá válik, a nevelő pozitív modellt nyújt a gyermeknek. A fegyelmezés nem más, mint megtanítani a gyermeket arra, miként reagáljon társadalmilag elfogadható módon. A gyermek nevelésében részt vevő személyeknek konstruktív módon kell fegyelmezni, amelyek a gyermek fejlődési igényének megfelelnek és a múltbeli tapasztalataihoz illeszkednek.

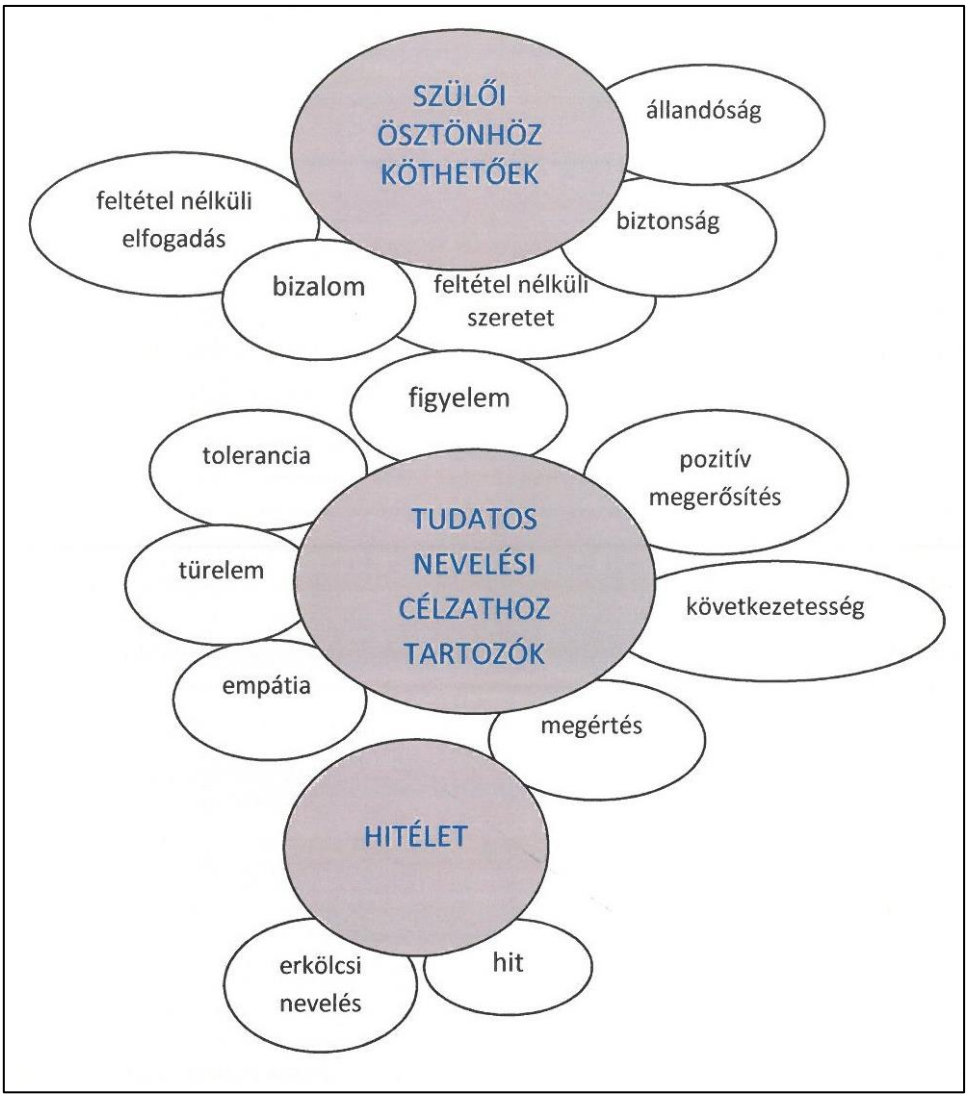
A fegyelmezés nem azonos a büntetéssel. A fegyelmezés fontos célja, hogy:

- a gyermekeket megóvja a rájuk leselkedő veszélyektől,
- és megtanítsák a gyermeket arra, hogy az adott közösség szabályai szerint viselkedjenek,
- fenntartsa a rendet és
- önfegyelemre neveljen.

A büntetés ezzel szemben egy nem kívánt viselkedés után következik be, célja, hogy:

- a gyermek a nem kívánt viselkedést követően olyan tapasztalásban részesüljön, mely számára kellemetlen, és ennek újbóli megvalósulása érdekében a jövőben elkerülje a felnőtt által problémásnak tartott viselkedést.

A büntetés a MÚLTRA irányul, a fegyelmezés pedig a JÖVŐRE.



2. ábra: A hatékony nevelést meghatározó alapelvek
(Forrás: Homoki 2016)

A 2. ábra a hatékony nevelést meghatározó alapelveket foglalja össze. Kitér a szülői szerephez kapcsolható elemekre, mely szempontok és elvek a helyettesítő védelemben a gondjainkra bízott nevelt gyermekekkel és fiatalokkal való szakmai munka során is alapvető fontossággal bírnak. Ranschburg Jenő (2005) arra hívja fel a figyelmet, hogy a sikeres családi nevelés során a legnagyobb szeretetvezéreltségében is figyelmet kell fordítani arra, hogy fegyelmezzünk. A gyermek számára ugyanis ahhoz, hogy megfelelően be tudjon illeszkedni a társadalomba, és elkerüljön bizonyos veszélyhelyzeteket, szükséges bizonyos szabályok betartása.
Fegyelmezni tervezett módszerekkel érdemes, nem pedig az éppen megtörtént eseményre adott reakció hevében. Képesnek kell lennünk azonosítani a problémát, felmérni azt, azután pedig dönteni, hogy mi a legmegfelelőbb válaszreakció, amely a gyermek egyéni szükségletein és a helyzeten alapul. A folyamat tehát a probléma azonosítása, elemzése, és a legjobb válaszreakció kialakítása. Ez a folyamat a fegyelmezés hatékonyságnövelésének záloga.
A fegyelmezésnél fontos, hogy:

- kiszámíthatóan alkalmazzuk
- mindig segítsünk a gyermeknek megérteni, hogy a viselkedése az, ami elfogadhatatlan, nem helyes, nem pedig ő maga

- azon viselkedéseket, amelyeket nem a gyermek irányít, mint például sírás, éjszakai ágybavizelés, nem szabad a fegyelmezés középpontjába állítani
- ne akarjuk a gyermek teljes problémaviselkedés-készletét megváltoztatni, egyszerre egy problémán dolgozzunk (a gyermek számára túl nagy kihívást jelenthet, ha minden problémán vagy viselkedésen dolgoznia kellene)
- a következmények hatásait szükséges figyelembe venni a fókuszban szereplő probléma vagy viselkedés választásakor. A gyermek úgy szalad ki az úttestre, hogy nem néz körül? Bekapcsolja a tűzhelyet anélkül, hogy szólna bárkinek? Minél súlyosabb lehet egy viselkedés következménye, annál fontosabb szerepe van a fegyelmezésnek.

Ha kétségeink támadnak a problémák megoldását illetően, célszerű segítséget kérni, támaszkodni tapasztaltabb kollégákra vagy a társszakmák (pedagógia, pszichológia, pszichiátria) elérhető képviselőire.

A nevelőszülőknek, nevelőknek, gyámoknak az alábbiakat szükséges betartaniuk.
Soha nem megengedett:

- megütni, rácsapni a gyermekre
- ököllel vagy tárgyakkal megütni a gyermeket
- megrázni a gyermeket
- kémiai szereket, pszichés működésre ható gyógyszereket adni a gyermeknek (szakorvosi javaslat nélkül)
- gyermeket fizikailag korlátozni (kivéve a személyes szabadság korlátozása a Gyvt. 81/A-D. §. alapján)
- erőszak, megalázás, szigorú vagy szokatlan büntetés (kukoricán térdeltetjük a gyermeket)
- szóbeli bántalmazás, kigúnyolás, megalázó vagy lekicsinylő megjegyzések a gyermekre vagy a gyermek családjára, vérszerinti szüleire
- nevelőcsaládból való kitagadással, elzavarással való fenyegetés
- étkezések és a napi szükségletek megtagadása, elkülönítetten történő biztosítása (máshol étkeztetni, mint a többi gyermeket, máshol altatni – például kazánházban –, ruháit külön mosni)
- eltúlzott vagy életkorának, fejlődési állapotának nem megfelelő házimunkára beosztás
- a gyermek családjával vagy barátaival illetve gyermekvédelmi gyámjával folytatott e-mailek, telefonhívások vagy látogatások, kapcsolattartás megtagadása
- elvárni vagy megtagadni a gyermek részvételét vallási tevékenységekben.

Az agresszív viselkedés visszaszorításával kapcsolatban elmondható, hogy több vizsgálati eredmény is arra utal, hogy amennyiben a gyermeki agressziót testi fenyítéssel vagy erőszakkal való fenyegetőzéssel igyekeznek kontrollálni – éppen az előzetes szándékkal ellentétesen – az az agresszió mértékét növelni fogja (Coie – Dodge, 1998; Patterson, 1995; idézi Cole – Cole, 2006). Amennyiben pedig a nevelő nem változtat a nevelési koncepcióján, egy ördögi kör alakul ki, melyben a nevelő agressziót kilátásba helyező stratégiája egyre inkább növeli a gyermeki agressziót. Éppen ezért kiemelten fontos, hogy a nevelés során a fegyelmezés módszerét alkalmazzuk, ne pedig a büntetést.

Megfigyelések szerint az agresszív elemeket tartalmazó büntető gyermeknevelési eljárások önmagukban elősegíthetik a gyermeki agresszió tanulását, egyfajta mintaként szolgálva a gyermek számára. Visszautalva Bandura vizsgálataira (lásd 2.1. fejezet) látható, hogy a gyermekek a felnőtt viselkedéses mintákból szűrik le a kívánatos viselkedésformákat. Amennyiben a szülői, nevelői minta agresszív, és a felnőtt az agresszióval – még ha átmenetileg is – célt ér el, a gyermek ezt az agresszív mintát elraktározza, és akár más kontextusban maga is alkalmazza.
További vizsgálati eredmények pedig arra hívják fel a figyelmet, hogy a gyakran és keményen büntetett gyermekek olyan tartós mintázatokat sajátítanak el a társas információk feldolgozására vonatkozóan, melyek hajlamosítják őket arra, hogy a kellemetlen társas interakciókat ellenük irányuló agressziónak

értékeljék. Erre tanult mintaként aktivizálódik az agresszió, mely láncreakciót indít be. Mivel ez a fajta értelmezési minta a gyermeki értelmezéseket lényegében áthatja, ezért a gyermek hajlamossá válik agressziót feltételezni a társas események hátterében, így a krónikus agresszió kialakulásában fontos szerepet játszhat (Cole – Cole, 2006).

3.2. A konstruktív agressziókezelés elemei

A túlzott mértékű agresszió kezelése a gyermek nevelésében szerepet játszó személyek jelentős feladata. Jól funkcionáló családokban felnövő gyermekek esetében a harag, düh és agresszió kezelését a gyermek a szocializáció során elsajátítja, azonban a mérgező családokban felnövő gyermekek esetében ezen konstruktív indulatkezelési készségek elsajátítása hiányos lehet. A gyermekvédelmi szakellátásban nevelkedő gyermekeknél sok esetben a nevelők, nevelőszülők feladata megtanítani a gyermek számára az agresszív késztetések kordában tartását, hiszen az önmaga felé irányuló agressziónak és a kifelé irányuló agresszív kitöréseknek egyaránt negatív testi-, lelki- és társas következményei vannak.

A konstruktív agressziókezelésnek számos módszere lehetséges, legelső és legfontosabb lépés a túlzott mértékű agresszió felismerése. A beavatkozási technikák, gyakorlatok attól függően változhatnak, hogy az elsődleges cél a keletkezett érzelem hatékonyabb szabályozása és/vagy az agresszív viselkedéses kimenetel valószínűségének csökkentése. Az ismertetésre kerülő lépések nem a pillanatnyi agresszív cselekmény megszüntetésének technikái, bár arra vonatkozó elemek is lehetnek benne, hanem az agresszív viselkedéses megnyilvánulások csökkentésének hosszú távú stratégiáját vázolják fel.

A konstruktív agressziókezelés egyik lehetséges módszerét Buda (2005) munkája alapján foglaljuk össze:

1. Elköteleződés a változás mellett.
2. Elköteleződés a gyermek mellett.
3. Megérteni, mi történik.
4. Terv készítése.
5. Keressünk szövetségeseket.
6. Vigyük végig a tervet.

Elköteleződés a változás mellett

A túlzott agresszió felismerését követően fontos, hogy a nevelő meghozza azt a döntést, hogy változtatni szeretne. A konstruktív agressziókezeléshez, amennyiben hosszú távú eredményeket szeretnénk elérni, mindenképpen jól átgondolt és következetes viselkedésmódosító programra van szükség, mely során nem csak a gyermeknek, hanem annak társas közegében élő más személyeknek is változtatásra lesz szüksége. Fel kell készülni arra, hogy a kívánt viselkedésváltozáshoz, majd annak megszilárdulásához idő kell.

Elköteleződés a gyermek mellett

Következő lépésként el kell köteleződni a gyermek mellett. Egy durván agresszív gyermekkel való együttélés sokszor próbára teszi a nevelők türelmét. Mindenképpen látni kell azonban, hogy a kóros agresszió hátterében mindig áll valamilyen ok. Nyilvánvaló, hogy a gyermeknek is van felelőssége a viselkedése kapcsán – minél idősebb, annál inkább –, ugyanakkor látnunk kell azt, hogy a gyermekek általában nincsenek abban a helyzetben, hogy átlássák, megértsék saját problémájukat, és nincsenek eszközeik arra, hogy segítség nélkül változtassanak viselkedésükön. Sok esetben az agresszív gyermekeket magukat is zavarja a viselkedésük és annak következményei.

Megérteni, mi történik

Amennyiben megszületett az elhatározás és az elköteleződés, következő lépésként meg kell próbálni megérteni a gyermek viselkedését. Ehhez célszerű a viselkedésproblémát kívülről szemlélni, megpróbálni érzelmek és indulatok nélkül szemügyre venni a jelenséget. Meg kell figyelni a konkrét helyzeteket, ezen belül is (a) az előzményeket, körülményeket,(b) az agresszív viselkedés pontos jellemzőit és (c) a következményeket. Szokás ezt **ABC modell**nek is nevezi az angol **a**ntecendent (előzmény), **b**ehaviour (viselkedés), és **c**onsequence (következmény) szavak rövidítéséből. Ebben a feladatban a nevelő számára segítséget nyújthat, ha naplót, feljegyzést vezet az agresszív megnyilvánulásokról. Így sikerülhet konkretizálni a viselkedésprobléma főbb kiváltóit, az események lefolyásának menetét, jellegét. Érdemes végiggondolni, hogy az agresszív viselkedés megjelenését megelőzően a gyermek élettörténetében milyen lényegesebb változások vagy veszteségek történtek, melyek kiválthatták a viselkedésváltozást. Szakellátásban lévő gyermekek esetében célszerű minél árnyaltabban feltárni, hogy a kiemelést megelőzően a gyermek milyen negatív hatásokat szenvedett el, hogyan élte meg a családjától való elszakadást, hogyan sikerült beilleszkedni az új közegbe, és hogy a kiemelés óta történt-e egyéb lényeges változás a gyermek életében, mely esetlegesen érzelmileg megviselhette.

A következő kérdések végiggondolása segíthet a probléma pontos definiálásában:

- Kivel, mivel viselkedik a gyermek agresszívan? Kikkel jobban és kikkel kevésbé? Kik azok, akiket sohasem bánt? Kik azok, akiket gyakrabban? Milyen tárgyak ellen irányul a gyermek agressziója?
- Miként nyilvánul meg az agresszió? Mit csinál pontosan? (rombol, verekszik, harap)
- Hogyan zajlik le pontosan egy ilyen esemény?
- Mi váltja ki az agressziót? (fáradtság, unalom, kudarc, korlátozás)
- Milyen előjelei vannak az agressziónak?
- Hogyan fejeződik be egy ilyen esemény? Mi állítja le?
- Mit csinál, hogyan viselkedik a nevelő, gondozó szakember?
- Mit csinál(nak), hogyan viselkedik, viselkednek a jelen lévő más gyermek(ek)?
- Mit csinál, hogyan viselkedik a gyermek az agresszív cselekmény után?
- Milyen érzelem türköződik a gyermek arcán az agresszív cselekedet során? (Szinte kivetkőzik magából, majd felrobban, élvezi a cselekedetet, közönyös, feldobott.)

Ahogy a listából láttuk, fontos a gyermeket körülvevő személyek megfigyelése az agresszív cselekedet kapcsán. Áldozatok, vagy valamiképpen provokálták a gyermek agresszív megnyilvánulását? A nevelő, gondozó szakember esetében azon túl, hogy mit csinál, érdemes kitérni arra:

- Milyen érzések keletkeznek benne? Mit érzékelhet ebből a gyermek?
- Milyen szerepe lehet a gyermek agresszív viselkedésében? Jelenléte növeli vagy csökkenti az agressziót? Milyen szerepet tölt be a helyzetben: áldozat, megfigyelő, provokáló, támasz, támadó – ő maga is agresszorrá válik (Buda, 2005)?

Terv készítése

A probléma részletes elemzése után a következő lépés a viselkedés megváltoztatását célzó terv elkészítése. A terv fontos része az agresszív viselkedés megelőzése, valamint az agresszív viselkedés felismerése és kezelése. Mivel a terv a gyermek viselkedésének megváltoztatására irányul, elengedhetetlen, hogy a gyermekkel és a vele kapcsolatba kerülő más felnőtt személyekkel közösen alakítsuk ki annak részleteit. Természetesen ügyelni kell arra, hogy úgy mondjuk ezt el a gyermeknek, hogy megértse. A gyermek ne stigmatizálódjon. Általában szerencsés nem egy gyermeket kiválasztani és a többiek figyelmét ráterelve bűnbaknak kikiáltani, majd őt megjavítani, hanem rendszerszemléletben gondolkodva mindig a közösség fejlődésére, fejlesztésére törekedni. Továbbá kerüljük a vádaskodó hangnemet. Fejezzük ki, hogy mit tartunk kívánatosnak a közösség szempontjából, és mit kell ennek érdekében tenniük. A gyermekeknek látniuk kell, hogy

- új szabályokat kell közösen kialakítani, melyekhez alkalmazkodni is kell
- új készségeket kell megtanulni és ezeket gyakorolni kell
- az új készségeket be kell építeni a mindennapi működésbe.

A terv része az is, hogy a változásban milyen segítséget nyújt a nevelő, hogyan támogatja a terv megvalósulását.

Keressünk szövetségeseket

Ahhoz, hogy a gyermek, közösség viselkedésében szemmel látható és hosszú távú javulást tapasztalhassunk, elengedhetetlen, hogy az életterében jelen lévő személyek mindannyian kivegyék a részüket a viselkedésváltozás programból. Ugyanis ha az agresszív gyermek társas közegében a többi személy viselkedése nem változik, könnyen aktiválhatja a gyermek korábbi forgatókönyveit, agresszív mintáit. Éppen ezért a fentebb is vázolt összehangolt, közös munkára van szükség a gyermek, a közösség érdekében. Elengedhetetlen a gyermek, a közösség nevelésében szerepet játszó kiemelt személyekkel és pedagógusokkal is egyeztetni együttműködésüket.

Vágjunk bele

Mindezek után az utolsó, és egyben legfontosabb lépés a viselkedésváltoztatási terv megvalósítása. Nyilvánvaló, hogy a hatás eléréséhez idő, türelem és kitartás szükséges. Célszerű minden egyes változást lejegyezni, és amennyiben szükséges, részben korrigálni az eredeti tervet.
Célszerű többféle stratégiát egyszerre alkalmazni:

- agresszív viselkedés megelőzése
    - frusztrációt okozó helyzetek csökkentése
    - a gyermekek frusztrációjának, indulatainak rendszeres levezetése, még mielőtt a gyermek érzelmileg telítődne, és az indulatkitörések kialakulhatnának
    - készségfejlesztés
- agresszív kitörés kezelése
    - agresszív viselkedés megállítása
    - indulatok konstruktív levezetése
    - segíteni a gyermeknek utólagosan végiggondolni a helyzetet, elemezni azt
    - jóvátétel az áldozat felé.

Agresszív viselkedés megelőzése

Feszültségek csökkentése

Sok esetben a gyermek magas általános feszültségi szintje áll az agresszió hátterében, így a feszültségszint-csökkentés önmagában hatékony lehet. Erre jó módszer lehet a gyermekjóga vagy a gyermekek számára kifejlesztett stresszkezelési-technikák, relaxáció, kreatív tevékenységek, élvezetes testmozgás biztosítása.

Az energia békés levezetése

Célszerű biztosítani az aktuálisan fellépő agresszív késztetéshez is kapcsolódó energia békés levezetését. Kialakítható erre a célra egy sarok vagy szoba. Hatékony stresszoldó a bokszzsák vagy a kertben felállított trambulin, melyet a gyerekek használhatnak, ha úgy érzik, indulataikat, dühüket nehéz lenne megfékezni társas helyzetben. A gyakran agresszióval reagáló gyermekek számára hasznos folyamatosan biztosítani olyan tevékenységeket, melyek az indulatok levezetésére szolgálnak, így ezek rendszeres alkalmazásával elkerülhető lehet az indulatok felgyülemlése, és acting-out kitörésekben való megnyilvánulása (robbanása). Nagyon hasznos, ha a gyermek sokat mozog, ugyanis a mozgás rengeteg energiát képes levezetni. Az erősebb fizikai megterhelés, mint például a hosszabb futás, pedig ún. boldogsághormonokat szabadít fel, mely szintén hozzájárul a könnyebb önmegnyugtatáshoz. Fontos, hogy a gyermeknek legyen lehetősége az életkora szerint releváns játéktevékenységekre, kreatív, alkotó munkára (szabad játék, firkálás, rajz, festés, gyurmázás, agyagozás).

Kudarc- és frusztrációtűrő képesség fejlesztése

A kudarctűrő képesség fejlesztéséhez fontos a gyermek biztonságérzetének és önbizalmának fejlesztése, ugyanis az agresszió hátterében gyakran szorongás, valamint biztonság- és önbizalomhiány áll. A gyermek önbizalmának erősítésében szerepet játszik a nevelő kommunikációja. Soha nem szabad a gyermeket kigúnyolni, nevetségessé tenni, megszégyeníteni. Mindig szeretetteljesen és nyugodtan kell vele kommunikálni, még ha ez gyakran nehéz is. Kudarc esetén nyugodt tárgyilagossággal vegyük tudomásul a történteket, és engedjük a gyermekek számára az érzések kifejezését, de megfelelő magyarázattal segítsünk a gyermeknek a kudarcélményt elfogadni, esetlegesen kihívásként szemlélni. Tartsuk szem előtt, hogy a gyermekkel való kommunikáció mindig szakmai feladat is egyben, tehát a személyes érzések, spontán érzelmi reakciók kifejezésének akkor van helye, ha tervezetten, átgondoltan, a gyermek jóllétét szem előtt tartó céllal használjuk őket. A nevelő példát ad, modellként is szolgál a kudarc- és frusztrációtűrés készségeiben, utat mutat, miként is kell egy negatív, frusztráló eseményt kezelni.

Unalom, feszültség kezelése

Az unalom a gyermek életében egyrészt feszültségforrás, másrészt agresszióforrás is lehet, mivel ingerkeresésre ösztönzi a gyermeket. Az unalomnak megvan az a pozitív hatása, hogy motiválttá tesz tevékenységek keresésére. Igyekezzünk a gyermek életkorának megfelelő tartalmas tevékenységeket biztosítani számára. Azonban arra is meg kell tanítani a gyermeket, hogy hogyan lehet elviselni a várakozást. Erre jó módszer lehet például kicsi gyermekkel a mondókázás vagy az ujj-játékokkal való játszás. Nagyobbakkal lehet irányított beszélgetéseket folytatni erről a témáról. Előre el lehet tervezni, hogy várakozás vagy unalmas tevékenység közben milyen egyéni stratégiákat alakít ki a helyzet elviselésére. Imaginációs technikák (például valóságos vagy képzeletbeli utazás felidézése, elképzelése), jelentudatos technikák (a környezet, vagy önmagunk megfigyelése). Ezek a személyre szabott és begyakorolt technikák az unalmas helyzeteken túl más, akár feszültség teli helyzetekben is hasznosnak bizonyulnak.

Érzelmek felismerésének, kifejezésének, szabályozásának fejlesztése

Az érzelemszabályozás olyan szabályzókészségek összességét jelenti, melyek segítségével a személy módosítani tudja a kiváltódó érzelmek intenzitását és jellegét. Gratz és Roemer (2004) az érzelmek tudatosságának és megértésének képességét, az érzelmek elfogadását, az impulzív viselkedés kontrollját, a negatív érzelmek átélésekor is a célvezérelt viselkedés fenntartását sorolja ide. Az érzelemszabályozás első lépése az érzelmek felismerése. Az adott helyzethez illeszkedő érzelemszabályozó technikák rugalmas használata segíti az érzelmi válaszok szabályozását, hogy a saját célok összehangolhatóak legyenek a szituációs feltételekkel. Az agresszív gyerekek többségénél megfigyelhető az impulzivitás, a fokozott ingerlékenység és a késztetések uralásának nehézsége (Buda, 2005). A szakellátásba került gyermekeknek általában gondjaik vannak a saját és mások érzelmeinek felismerésével, azonosításával, értelmezésével. Gyakran nem elégséges az érzelmek kifejezésének fejlettsége sem, az érzelemszabályozás elégtelensége maga után vonja a kölcsönös interakciókban, kommunikációban az érzelemkifejezés nehézségét is. Életkorfüggő, hogy milyen technikákkal, módszerekkel tudjuk segíteni az érzelemszabályozás fejődését. Kisgyermekkorban az érzelmek felismerésében segíthet, ha sokat olvasunk mesét, vagy nézünk rajzfilmet, és közösen igyekszünk megfejteni, mit is élhetnek át az egyes szereplők. Iskoláskorú és serdülő gyermekek esetében már inkább az egyes helyzetek megbeszélése, közös értelmezése, konkrét gyakorlatok tudnak segíteni (részletesebben lásd 3.3. fejezet). Az érzelmi kommunikációhoz szükséges készségek fejlesztésében is fontos a nevelő, mint modell.

Agresszív minta csökkentése

Az agresszió csökkentése érdekében fontos, hogy a gyermeket körülvevő személyek ne mutassanak példát az erőszakra. Továbbá célszerű csökkenteni az agresszív tartalmú feszültséget okozó rajzfilmek,

filmek nézését, ugyanis ezek tovább emelhetik a gyermek feszültségszintjét, emellett agresszív szerepmodellt is nyújthatnak. Amennyiben a gyermek mégis néz ilyen műsort, fontos a látottak közös megbeszélése (Buda, 2005).

Az elvárt viselkedés pozitív megerősítése

A jutalmazás fontos viselkedésformáló eszköz, ahhoz, hogy a kívánt hatást érjük el vele, vagyis az elvárt viselkedés minél gyakrabban és adekvát módon jelenjen meg, ehhez átgondolt és tervszerű módon kell használni. Annak van a gyermek számára megerősítő értéke, ami neki valóban jutalmat jelent, tehát személyre szabott. A jutalom lényege, hogy valódi teljesítményért jár, túl gyakori vagy túl ritka adása elértéktelenítheti. A megerősítés típusát a gyermek életkorához, fejlődési állapotához és motivációs hátteréhez kell szabni. Megkülönböztetünk konkrét tárgyi jutalmat, szimbolikus jutalmat (zseton, pont), mely tárgyra vagy tevékenységre, előnyökre váltható, és természetesen a szociális jutalom (elismerés, dicséret) is szerepet kell, hogy kapjon a nevelésben. Szempontok az elvárt viselkedés megerősítésének tervezésekor:

- egyénre szabottság
- a gyermek számára is világos az előzmény – viselkedés – következmény szekvencia sorrendje (milyen viselkedés estén milyen jutalomra vagy annak hiányára számíthat)
- érzések és viselkedés összekapcsolása (annak megértetése a gyermekkel, hogy egy adott viselkedés benne is és a környezetében is érzésekkel kísért, érzelmeket vált ki).

Agresszív viselkedés kezelése a helyzetben

Óvodás, kisiskolás korú gyermekek esetében az alábbi négy lépcsős javaslatsor hasznos lehet.

0. Nulladik szint: konfliktushelyzet értékelése, döntés

Az első kérdés, amiben döntést kell hozni a szakembernek, hogy olyan megnyilvánulást észlelt-e, ami agressziónak minősül, és beavatkozást igényel. Ez sok helyzetben egyértelmű, azonban időként szükséges jobban végiggondolni, hogy valójában destruktív agresszív megnyilvánulásról van-e szó.
Nem feltétlen szükséges közbelépni, ha a helyzet nem agresszív színezetű:

- vitahelyzetet, ahol egyenrangúak a felek, és nem történik egymás sértése (egyezkednek egy játékon)
- konfliktushelyzet, ahol érdekellentét áll fenn, de törekednek a megegyezésre (kinél volt először a vágyott játék, a mostani helyzetben kinek mi az érdekes)
- mikor játékban jelenik meg agresszió, tehát azt játsszák, hogy dínók, plüssfigurák, műanyag katonák harcolnak, verekednek, de a gyerekek egymást sem verbálisan, sem fizikailag nem bántják.

A nevelőszülő, nevelő, gyám reakciómódja azonban ezeknél a szituációknál is jelentős, fontos minta és értékközvetítő, valamint szocializációs szerepe van. A felnőttek helyes reakcióival megelőzhető a konfliktusok eszkalálódása, a negatív légkör, a személyiségkárosító, destruktív folyamatok kialakulása.
Mindenképpen közbe kell lépni, ha:

- szándékos agresszív viselkedést észlel a szakember
- azt észleli, hogy egy gyermek védtelen, társai viselkedése sírást, félelmet vált ki belőle
- elmérgesedik egy vita, és már nem csak arról szól, hogy a gyermekek egyezkednek
- egy gyermek rendszeresen a bántó, támadó vagy éppen az áldozati szerepben van

1. Az agresszív viselkedés leállítása

Ha a felnőtt agressziót észlel a gyermekek között, akkor azonnal be kell avatkoznia, a viselkedést le kell állítania. Az agresszió leállítása történhet határozott, rövid mondattal: *Nem szabad! Hagyd abba! Engedd el!* Esetenként fizikai beavatkozással, a verekedő felek szétválasztásával, ha biztosak vagyunk benne, hogy képesek vagyunk kivitelezni (akár más felnőtt segítségének igénybe vételével, ld. lejjebb) az eltervezett cselekvést. Lényeges, hogy a felszólítás legyen határozott, egyszerű, közvetítse azt, hogy az adott viselkedés nem elfogadható. Az agresszió leállítása során próbálja a nevelő az elvárt

viselkedést megfogalmazni, az adott helyzetben konkrétan mit vár, mit csináljanak a gyermekek. Érzelmeket is meg lehet fogalmazni, miután az agresszív cselekmény befejeződött, és senki sincs veszélyben. Ne a büntetéssel kezdődjön a helyzet kezelése, az agresszív cselekményre való reakció és a következmények ne esetlegesek legyenek, hanem a korábban felvázoltak szerint a gyermekek előre tudják (a maguk életkori szintjén) hogy adott esemény milyen következményekkel jár rájuk nézve. Így elkerülhető, hogy önkényesnek tűnő büntetést kapjanak a gyerekek, aminek az üzenete az lenne, hogy ki vannak szolgáltatva a náluk hatalmasabbaknak, helyette azt tanulják meg, hogy a cselekedeteiknek következményei vannak, és ha helytelenül, szabálysértő módon cselekszenek (agresszió), akkor negatívak a következmények.
Az agresszióra sosem válaszolunk agresszióval. A nevelő erőszakmentes, de határozott beavatkozása és kommunikációja, nem csupán az agresszív megnyilvánulást csökkentheti, hanem hosszú távon egy alternatív kommunikációs mintát nyújthat a gyermek számára. Hasznos lehet mind a nevelő, mind a gyermek számára az ún. asszertív kommunikációs technika elsajátítása, ugyanis az asszertív kommunikáció segíthet a gyermeknek abban, hogy negatív emócióit olyan módok fejezhesse ki, mely a társas közeg számára nem sértő, ugyanakkor alkalmas arra, hogy megértesse igényeit. Az asszertív ember, aki az önkifejezés kommunikációs eszközeivel tisztában van, képes a környezetével sikeresen kommunikálni. Az asszertív személyt jellemzi:

- magabiztosság, határozottság
- megvédi a jogait anélkül, hogy más ember jogait sértené
- eléri célját anélkül, hogy másoknak ártana
- igényei, kívánságai, véleménye, érzései és meggyőződései egyenes, őszinte kifejezése
- mások és saját maga tisztelete
- nyílt, őszinte konfliktuskezelés
- saját igényei kifejezése és érvényesítése, ugyanakkor a másik igényeinek tiszteletben tartása
- figyel arra, hogy mindenki hozzájáruljon a megoldáshoz
- célja: mindkét fél igényeinek figyelembe vétele és kielégítése.

Thomas Gordon a Szülői eredményesség tanulása című munkájában az én-közlések alkalmazását javasolja. Azáltal, hogy a szülők, gondviselők, nevelők megtanítják akár saját példamutatáson keresztül az én-közlések használatát, elősegítik azt, hogy az érzelmeket esetleges vádaskodás nélkül minél tárgyilagosabban tárják fel a másik előtt (Gordon, 2000).

2. Biztonságos helyzet megteremtése

Amennyiben az agresszió veszélyezteti az áldozatot vagy magát az agresszort, a fizikai biztonság megteremtése érdekében a gyermekeket szét kell választani, ha szükséges, akkor a veszélyt okozó eszközt el kell venni az agresszív gyermektől.
Emellett az érzelmi biztonság megteremtése érdekében a gyermekeket meg kell nyugtatni. Ennek érdekében ajánlatos:

- felvenni a szemkontaktust a gyermekkel, ha szükséges, akár lehajolni, leguggolni a gyermekhez
- fizikai kontaktusba lépni az áldozattal (gyermek igényeihez igazodva)
- lehetőséget kell nyújtani arra, hogy az agresszív gyermek lenyugodjon (ebben az esetben is a gyermek igényeihez igazodva, vannak gyerekek, akik a testi kontaktustól nyugodnak meg, mások épp ellenkezőleg)
- megfigyelni a résztvevők és a szemlélők érzelmi állapotát, azt kommunikálni, hogy biztonságban vagytok, megoldjuk a helyzetet – próbáljon a felnőtt higgadtan reagálni, ne vonódjon be érzelmileg, fontos, hogy a gyerekek azt lássák, hogy a felnőtt ura a helyzetnek.

3. Elbeszélgetés az érintettekkel (a resztoratív szemlélet jegyében)

I. Beszélgetés az áldozattal:

1. Az áldozat megnyugtatása: segíthet az empatikus odafordulás, testi kontaktus (érintés, simogatás) és a megfelelő nonverbális kommunikáció: nyílt testtartás, barátságos hangnem és arckifejezés. Verbális közlések: *Nem te tehetsz róla. Meg fogunk védeni. Segítek neked abban, hogy...”*
2. Kérdések az áldozathoz: Fontos, hogy a kérdéseket a gyermek életkorához, fejlettségi szintjéhez kell igazítani
   - Mi történt veled? Mi fáj, hol fáj? Ki bántott?
   - Szerinted miért csinálta ezt veled?
   - Mitől lenne jobb kedved? Mi segítene, hogy ne légy szomorú?
   - Szeretnéd-e, hogy megbeszéljük azzal, aki bántott?
   - Szeretnéd-e, hogy megbeszéljük még valakivel? Ide hívjuk-e a barátodat, hogy segítsen megvigasztalni?
3. Elmondani, hogy mi fog történni, hogy beszélni fogunk az agresszív gyermekkel is.

II. Beszélgetés az agresszív magatartást mutató gyermekkel:

1. Rövid, strukturált beszélgetés ajánlott. A hosszú, magyarázkodó, részletező elemzés nem szerencsés. Figyelni kell arra, hogy a viselkedéseket leíró szinten ismertessük, kerüljük a megbélyegző, beskatulyázó, általánosító megjegyzéseket. Bátorítsuk az érzelmek megfogalmazását, az érzelmeket ne értékeljük. Kerülendő: *Nem szabadna haragudnod*..., *Szeretned kellene....* Helyette segítsük, hogy a gyermek meg tudja fogalmazni érzéseit, és fogadjuk el azt, hogy a gyermek ezeket az érzelmeket élte meg. Annak kommunikálása, hogy az agresszív viselkedést nem fogadjuk el, de a gyermeket magát nem ítéljük el.

Kerülendő		Helyette ajánlott	
Leírás	Példa	Leírás	Példa
Általánosítás	Rossz voltál.	konkrét, leíró	Amikor azt mondtad, hogy mindenki játszhat, csak XY nem…
Múltra tekintés	mindig, folyton, a múltkor is	itt és most	amikor
Személyiség egészére vonatkozó, minősítő	Olyan vagy, mint egy bölcsődés.	Aktuális viselkedésre vonatkozó	Ha összerombolod a játékvárukat…

3. táblázat. Javaslatok az agresszív magatartást mutató gyermekkel történő beszélgetésben használandó kifejezésekre
(forrás: Terápiás jellegű módszertani ajánlás az óvodáskori agresszió kezelésére)

2. Kérdések az agresszív gyermekhez
   - Mi történt? Kivel történt valami rossz?
   - Okoztál-e valakinek valami rosszat?
   - Mi történt veled, amiért ezt csináltad?
   - Mit éreztél, gondoltál akkor?
   - Szerinted mit érzett, gondolt akkor a másik gyerek? Szerinted mivel lehetne megvigasztalni a másikat?
   - Miben tudnék segíteni neked, hogy együtt helyrehozzuk a bajt?
   - Idehívjuk-e a barátod, hogy segítsen neked?
3. Az áldozat érzelmeinek kihangosítása. Cél annak a segítése, hogy az agresszív viselkedést mutató gyermek nézőpontot váltson, empátiát érezzen az áldozattal. Például: *Nagyon megijedt, amikor rácsaptál. Fél attól, hogy bántani fogod, és fáj neki, amikor rácsapsz. Szomorú, hogy nem tudtok jól együtt játszani. Amikor azt mondtad neki, hogy nem szereted, akkor ő nagyon elszomorodott. Attól félt, hogy tényleg nem lesztek többé barátok.*

4. Elmondani, hogy mi fog történni: Bátorítani a gyermeket arra, hogy ha meg tudott fogalmazni egy cselekvést, lépést a kapcsolat jóvátételére, akkor ezeket meg is tudja valósítani.

Verbális technikák közül kiemelendő a magyarázat szerepe. Minden esetben, amikor a gyermek romboló, destruktív vagy mások elleni agressziót tanúsít, célszerű az adott viselkedés negatív következményeit, hatását elmagyarázni tanító, jellemformáló jelleggel.
Kisebb gyermekeknek akár bábokkal, játékokkal is lehet demonstrálni az adott szituációt. Ez esetben a gyermek belátására, érzelmi és értelmi megértésére támaszkodunk, mely nyilvánvalóan életkoronként eltérő szintet érhet el, ezért a magyarázat esetében kiemelten fontos az életkor figyelembe vétele.

Agresszív viselkedés kezelésének elemei

Konstruktív agressziókezelés kapcsán jó gyakorlatként kiemelendő a Goldstein és munkatársai által kifejlesztett Agression Replacement Training (ART) – agresszióhelyettesítő tréning, mely az agresszív viselkedés felváltására irányuló komplex programcsomag. A program társas készségfejlesztő tréningként került ki az egyszerű beavatkozások kategóriájából és vált szinte pszichoedukációs mozgalommá, több mint negyven évvel ezelőtt. Az eltelt évtizedek során az elméleti háttere és gyakorlati alkalmazása egyre részletesebb kidolgozásra került, angol nyelven különböző életkorra (óvodától a gyermek- és serdülő-, valamint felnőttkoron át egészen az időskorig), speciális problémakörre (bántalmazó szülők, eltérő fejlődésmenetű gyerekek, rendőrök, vezetők) reagáló feladatlapok, tananyagok és tréningfolyamatok születtek.
A szakember reagálása az agresszív viselkedésre több tényező függvénye. A proaktív válaszok, a helyes viselkedés modellálása, a kívánatos viselkedés pozitív megerősítése és a játékos helyzetekben tanultak átvitele a mindennapi életbe a konstruktív agressziókezelés lépései. A tanulói célcsoportok különbözősége ellenére a tananyag oktatási módszerei lényegében azonosak maradtak (Goldstein et al., 2004).

Lépései:
1. Az oktató bemutatja (modellezi) a készséget.
2. Tanulói szerepjáték (ismétlés).
3. A szerepjáték értékelése (tanulók és az oktató).
4. A készség általánosítása (a készség gyakorlását célzó házi feladat kiosztása).

Az agresszió kezelésekor a következő területekre érdemes hangsúlyt fektetni:

- szociális készségek és háttértényezői (az autonómia, a belső kontroll, a megfigyelési és kommunikációs pontosság, a frusztrációval szembeni tolerancia fejlesztése)
- indulatkontroll (önkontroll, önuralom fejlesztése)
- morális gondolkodás (döntési helyzetekben a morális gondolkodás fejlesztése)

A tréning ennek megfelelően három fő elemből épül fel melyet Goldstein és munkatársai 2004-es munkája alapján foglalunk össze.

3.2.1 Szociális készségek fejlesztése (Skillstreaming)

A viselkedéses komponens, amely során megtanulják a programban résztvevők, hogy az agresszió helyett hogyan tudják másképp kezelni az adott helyzetet. A készségek gyarapításának módszere abból az előfeltevésből indul ki, hogy amennyiben a társas helyzetek kezelésére rendelkezésünkre állnak begyakorolt, automatizált és egyben produktív viselkedéses megoldások, akkor nehezebb, konfliktusos szituációban nagyobb valószínűséggel választunk helyesen a lehetséges reakciómódok közül annál, mint ha viselkedésrepertoárunk szegényes. Másik előfeltevés, hogy a destruktív megoldások jönnek automatikusan (például azért, mert eddig ezt láttuk mintaként).

A résztvevők a konstruktív, proszociális viselkedéshez szükséges készségeket sajátítanak el. Minden ülés során más készségre helyezik a hangsúlyt, és lépésről lépésre haladva kapnak instrukciókat arra vonatkozóan, hogy miként kezeljék a társas helyzeteket. A módszer lényege, hogy a készségeket a csoportvezető először bemutatja, majd begyakoroltatja a csoporttagokkal. Az adott készség általános jelentésének bemutatása után konkrét példákon keresztül világítja meg a készség használatának lépéseit. Az adott készség tartalma mindig igazodik a gyermek életkorához, fejlődési állapotához. A társas készségek esetében a csoportos fejlesztésnek van értelme, hiszen ezek a készségek társas jellegűknél fogva csak másokkal közösen kipróbálva nyerik el igazi jelentésüket. A foglalkozások egyszerre mindig egy készséget céloznak, több alkalomból állnak.
A program legfőbb célja a gyermekek/fiatalok társas készségeinek fejlesztése a mindennapi életben. Célszerű úgy összeállítani a csoportot, hogy tagjai a csoportüléseken kívül is, sok időt töltsenek együtt. Ezáltal saját környezetükben is tudnak „gyakorolni", egyre magabiztosabbak lesznek a készség használatában. Készségeiket használják kortársaikkal, fiúkkal és lányokkal, ellenfeleikkel, családtagokkal. Hogy ki vegyen és ki ne vegyen részt a programban, a készségek használatán vagy azok hiányán múlik. A társas készségek értékelésének számtalan módszere ismert, ez a program elsősorban a viselkedési szempontokat veszi figyelembe, vagyis az adott készség megvalósításához szükséges viselkedéses elemek meglétét, kivitelezésének színvonalát értékeli például ellenőrzési listák segítségével.

3.2.2 Indulatkontroll tréning (Anger Control Training)

Az emocionális komponens, amely azt tanítja a programban résztvevőknek, hogy mit ne tegyenek és mit tegyenek érzelmileg felfokozott helyzetben. Hagyományos dühkezelési technikákat tanítanak, valamint fejlesztik a tudatosságot, a megküzdési stratégiákat, az öninstruálás képességét és a társas problémamegoldást.
Intézményi környezetben találkozunk olyan gyermekekkel, fiatalokkal, akiknek komoly kihívás indulataikat kezelni, intenzív negatív érzelmek nélkül konfliktust megoldani, másokkal feszültségmentesen együttműködni. A hagyományos agresszió kezelési beavatkozások tapasztalatai arra világítottak rá, hogy a gyermek/fiatal, kikerülve a felnőtt kontrollja alól (például szabadidős, kevésbé ellenőrzött helyzetekben), nem képes indulatait szabályozni, gyakran fokozottabban fellángol az agresszív viselkedés és a konfliktuskeresés. A pozitív viselkedésváltozás fenntartásával és mindennapi helyzetekben való alkalmazásával kapcsolatos problémák azt mutatták, hogy az agresszió kezelés önszabályozás eleme nehéz a fiataloknak. Bár az az összefüggés világos számukra, hogy ha erőszakosak, akkor annak negatív következményei lesznek, tehát jobb elkerülni, de az érzelmek és indulatok eszkalálódása esetén már nem képesek elkerülni az agresszív helyzeteket, arra nincsenek készségeik, hogy indulataikat megfelelően kezeljék és feszült helyzetekben is képesek legyenek érzelmeik szabályozására. Arra van tehát szükség, hogy az érzelmi felindultság, a felfokozott indulati állapot kialakulását megakadályozzák. Az agresszív viselkedést általában egy negatív környezeti inger váltja ki, melyet fiziológiai izgalmi állapot és negatív gondolatok (engem semmibe vesznek, bántani akarnak, ellenségesek velem, fenyegetnek, stb.) követnek, ezek együttes következménye a düh átélése. Az indulatkontroll tréning azt célozza, hogy a düh, harag élményének három komponensét:

- fiziológiai válaszok,
- kognitív (értelmezési) folyamatok,
- viselkedéses válaszok képes legyen a gyermek, fiatal tudatosan átélni és kontrollálni.

A fiziológiai komponens azonosítása a testi élmények érzékelésének gyakorlásával kezdődik, az egyes érzelmi állapotokhoz tartozó – légzés- és szívritmus, verejtékezés, gyomorban, torokban jelentkező – testi változások, stb. megfigyelése, a korai figyelmeztető jegyek azonosítása a feladat.
A kognitív összetevő a kiváltó inger következtében megjelenő gondolatokat, véleményeket, értékeléseket, helyzetértelmezést célozza (szándékosság, igazságtalanság, ellenségesség témák), míg a viselkedéses válaszok összekapcsolódnak a fenti – szociális készségfejlesztő – programmal és a

társadalmilag elfogadható viselkedések kivitelezését gyakoroltatja. Amikor a belső, testi és gondolkodási folyamatok tudatosabbá válnak, a gyermek/fiatal képessé válik a hatékonyabb indulatkontrollra, ami segít az agresszív viselkedés elkerülésében. A többalkalmas, tervszerűen felépített, a résztvevő gyermekek igényeihez, fejlettségi szintjéhez igazodó programok az igazán hatékonyak.

3.2.3 Morális Gondolkodás Tréning (Moral Reasoning Training)

Az értékekkel kapcsolatos komponens, mely arra irányul, hogy rávegye a fiatalokat az előregondolkodásra, arra, hogy foglalkozzanak a jövő perspektíváival, igyekezzenek az én-központú gondolkodást leépíteni. Az erkölcsi értékekre hívja fel a figyelmet, és kiemeli a megértés fontosságát. Vagyis nem elég tisztában lenni a helyes viselkedéssel (például nem lopunk a boltban, segítünk másoknak, megtartjuk az ígéretünket, stb.), hanem az ezen értékek mögött meghúzódó okokat is fontos tisztázni. Nem azért nem lopunk a boltban, mert esetleg kamera van és lebukunk, nem azért segítünk másoknak, mert ha mi bajba kerülünk, akkor majd kérhetünk szívességet és nem azért tartjuk meg az ígéretünket, mert ha nem tennénk, megtalálnak és elkapnak, hanem…
Számos agresszív cselekmény hátterét megvizsgálva tapasztalhatjuk azt, hogy az erkölcsi szabályok és normák tisztázatlanok, a morális fejlődés elakadt, megkésett. A morális gondolkodás tréning igyekszik ezt az értékkomponenst megjeleníteni, lehetőséget adni és bátorítani a résztvevőket, hogy kezdjenek el rátanulni a másik perspektívájának figyelembe vételére. Az éretlen erkölcsi ítéletalkotás, az alacsony empátia szint, a kiszolgáltatott, bántalmazott helyzet megélése (ilyenkor mások, a gondozó felnőtt nem tartja be a morális játékszabályokat), mások szándékainak, vagy a világ működésének hibás értelmezése és kognitív torzítások (úgyis mindenki bántani akar, jobban jársz, ha ütsz, aztán kérdezel, stb.) könnyen eredményeznek agresszív viselkedést. Természetesen nem minden agresszió gyökeredzik élettörténeti nehézségekben, környezeti, kognitív és biológiai rizikók együttesen határozzák meg a döntéseket és a viselkedést. Az agresszió vagy agresszió elkerülése egy társas döntéshozatali helyzet következménye. A döntéshozatalt azok a tapasztalati és értelmezési jellemzők határozzák meg, melyekkel a gyermek/fiatal rendelkezik. Ez a tréningelem azt célozza, hogy különböző problémahelyzetek elemzésén keresztül a gyermekek/fiatalok megtanulják figyelembe venni a másik fél szempontjait, tudjanak ellenségesség és indulatkeletkezés nélküli helyzetértelmezéseket létrehozni, képesek legyenek érett (életkoruknak megfelelő szintű) erkölcsi döntések meghozatalára.

Arnold Goldstein strukturált tanulási terápiájának (structured learning therapy) módszertana alapján a program az interperszonális készségek fejlesztésére épít. A módszer a „készségek elsajátíttatásával arra törekszik, hogy a résztvevő belső kontrollját erősítse, megfigyelőképességét fejlessze, kommunikációja pontosságát, a frusztráltsággal szembeni toleranciáját, illetve ambícióit növelje; hogy jobban boldoguljon a (mindennapi) élet támasztotta igényekkel szemben.” (Czenczer, 2009, 4. o.) Az ART tantervek, tananyagok jól hasznosítható készségeit a 3.3 fejezetben mutatjuk be.

3.3. A konstruktív agressziókezelés különböző életkorú gyermekeknél

Gyermekkori agresszió kezelés során elengedhetetlen, hogy figyelembe vegyük az agresszív viselkedést tanúsító gyermek, serdülő életkori sajátosságait, és az agressziókezelési gyakorlatokat ezekhez igazítva alkalmazzuk. Különböző életkorban ugyanis más-más szintű a gyermekek kognitív, érzelmi és társas készségeinek szintje, ezért más-más stratégiák lesznek hatékonyak. Minden életkorban fontos, hogy a gyermek önszabályozásának támogatását, fejlesztését tartsuk szem előtt a viselkedésére, érzelmeire való reagáláskor, és az agressziókezelési stratégia kiválasztásakor, megvalósításakor. Életkortól függetlenül hasznos lehet az alábbi Dühszabályok megfogalmazása és figyelembe vétele (Whitehouse – Pudney, 2013):

1. NINCS azzal baj, ha dühösek vagyunk, de

2. NE bánts másokat
3. NE árts önmagadnak
4. NE tégy kárt a környezetedben
5. BESZÉLJ róla.

Szociális készségek fejlesztése az agresszióhelyettesítés érdekében

A Goldstein-féle készségfejlesztő tréning óvodás, iskolás és serdülő korosztály számára tartalmaz készségcsoportokat. Negyven készséget sorol hat csoportba rendezve óvodás korban, melyek fejlesztése növeli a proszociális viselkedés valószínűségét és csökkenti az agressziót.

1. Kezdő társas készségek
2. Iskolához (iskolába lépéshez) kapcsolódó készségek
3. Barátságalakítás készségei
4. Az érzésekkel való bánás készségei
5. Készségalternatívák agresszió helyett
6. Stresszkezelési készségek

Ahogy a felsorolásból látszik, a készségfejlesztés nem kizárólag a direkt agresszióhelyettesítést célozza, hanem felvértezi a gyermekeket azokkal a készségelemekkel is, melyek indirekt módon csökkentik az agresszív cselekmények előfordulási valószínűségét.
Ahogy már utaltunk rá, a készségfejlesztésnek ebben a módszerében négy fontos lépést különböztetünk meg:

1. Modellálás, bemutatás (általában videó alapú)
2. Szerepjáték
3. Visszajelzés
4. Transzfer, vagyis átvitel a mindennapi életbe

Kisiskolás korban már hatvan készség megtanulása, továbbfejlesztése válik lehetségessé a Goldstein módszerrel. Ezek öt készségcsoportba rendeződnek és ráépülnek az óvodás életkorban tanulható készségekre:

1. **Az osztálytermi túlélés készségei**
    1. Meghallgatás
    2. Segítségkérés
    3. Megköszönni valamit
    4. Táskabepakolás
    5. Utasítások követése
    6. Feladat elvégzése
    7. Részvétel a beszélgetésben
    8. Segítség felajánlása felnőttnek
    9. Kérdezés
    10. Zavarás figyelmen kívül hagyása
    11. Javítás
    12. Elhatározás valami véghezvitelére
    13. Célkitűzés

2. **Barátságalakítás készségei**
    14. Bemutatkozás
    15. Beszélgetés kezdeményezése
    16. Beszélgetés befejezése
    17. Bekapcsolódás, csatlakozás
    18. Játék

19. Szívességkérés
20. Segítség felajánlása osztálytársnak
21. Dicsérés
22. Dicséret elfogadása
23. Tevékenységet javasolni
24. Megosztani valamit
25. Bocsánatkérés

3. Az érzésekkel való bánás készségei

26. Saját érzelem felismerése
27. Érzelem kifejezése
28. Mások érzelmeinek felismerése
29. Mások érzelmeinek megértésének kimutatása
30. Mások iránti aggódás kifejezése
31. Saját harag kezelése
32. Mások haragjának kezelése
33. Hangulat kifejezése
34. Megbirkózás a félelemmel
35. Önjutalmazás

4. Készség alternatívák agresszió helyett

36. Önkontroll használata
37. Engedélykérés
38. Válasz kötekedésre, ugratásra
39. Baj elkerülése
40. Verekedésből kimaradni
41. Problémamegoldás
42. A következmények elfogadása
43. Kezelni a vádat
44. Tárgyalás

5. Stresszkezelési készségek

45. Az unalom kezelése
46. A probléma okának meghatározása
47. Panasztétel
48. Válasz a panaszra
49. Veszteség kezelése
50. Jónak lenni egy sportban
51. (Valamiből) kimaradás kezelése
52. Zavar kezelése
53. Kudarckezelés
54. Elutasítás elfogadása
55. Nemet mondás
56. Lazítás
57. Csoportnyomás kezelése
58. Valaki más dolgaira vágyás kezelése
59. Döntéshozatal
60. Őszintének lenni

A gyermekek számára fontos hangsúlyozni, hogy ebben nincs semmi misztikus, a legtöbb készséget, amit már tudnak, így tanulták meg eddig is, ez a szokásos módja a társas készségek tanulásának is. A célzott készségfejlesztő tréningben előre kiválasztják, mit szeretnének megtanulni és odafigyelnek,

hogy ez meg is történjen. De ez mindenben olyan, mint akár kosárlabdázni megtanulni. Valaki, aki jó a kosárban, megmutatja, hogyan kell kosárra dobni (modellálás), aztán mi is kipróbáljuk, hogy megy ez (szerepjáték), a kosárban ügyesebb figyel minket, megmondja, mit csináltunk jól, mi volt, amin változtatni érdemes, hogy jobb játékosok legyünk (visszajelzés), végül egyedül is gyakoroljuk és talán dobunk néhányszor kosárra a barátokkal (átvitel). A társas készségek, az agresszió elkerülésének és hatékony kezelésének készségei is tanulhatók ezzel a módszerrel, csak a készséglistából ki kell választani, mik azok a legsürgősebb készségek, amik elsajátítása és beépítése nagy valószínűséggel segítené az erőszakmentes helyzetmegoldásokat.

A Goldstein-féle agressziókezelési megközelítésben a serdülőkor tananyaga az alábbi témák mentén épül fel:

1. **Kezdő társas készségek**
   1. Meghallgatás
   2. Beszélgetés kezdeményezése
   3. Beszélgetés
   4. Kérdezés
   5. Megköszönni valamit
   6. Bemutatkozás
   7. Más emberek bemutatása
   8. Dicséret

2. **Haladó társas készségek**
   9. Segítségkérés
   10. Csatlakozás
   11. Utasítás adás
   12. Utasítás teljesítése
   13. Bocsánatkérés
   14. Mások meggyőzése

3. **Érzelemkezelés készségei**
   15. Saját érzelem felismerése
   16. Érzelemkifejezés
   17. Mások érzelmeinek megértése
   18. Mások haragjának kezelése
   19. Hangulat kifejezése
   20. Megbirkózás a félelemmel
   21. Önjutalmazás

4. **Készség alternatívák agresszió helyett**
   22. Engedélykérés
   23. Megosztás
   24. Mások segítése
   25. Tárgyalási készség
   26. Önkontroll használata
   27. Saját jogok képviselete
   28. Válasz a kötekedésre, ugratásra
   29. A konfliktus elkerülése
   30. A verekedés elkerülése

5. **Stresszkezelési készségek**
    31. Panasztétel
    32. Válasz a panaszra
    33. Jónak lenni egy sportban
    34. Zavar, kínos dolgok kezelése
    35. (Valamiből) kimaradás kezelése
    36. Kiállni egy barát mellett
    37. Válasz a győzködésre
    38. Válasz a kudarcra
    39. Ellentmondó üzenetek kezelése
    40. Megküzdés a váddal
    41. Felkészülés nehéz beszélgetésre
    42. Csoportnyomás kezelése

6. **Tervezési készségek**
    43. Elhatározás, döntéshozás
    44. A probléma okának kiderítése
    45. Célkitűzés
    46. Képességeinken alapuló döntéshozatal
    47. Információgyűjtés
    48. Fontossági sorrend felállítása
    49. Döntéshozatal
    50. Összpontosítás a feladatra

Százötven jól azonosítható társas készséget gyűjt össze ez a megközelítés. Minden készség esetében alapvetőnek tartja a pontos meghatározást, definiálást. A készségeket ún. tanulási pontokra szükséges bontani, készségenként általában négy-nyolc tanulási pontról beszélhetünk. A tanulási pontok olyan viselkedéses vagy gondolkodási (belső beszéd) elemek, melyek az előre meghatározott sorrendben kivitelezve biztosítják a készség helyes kivitelezését.
Részletesebben rátekintve tehát a készségfejlesztés folyamatára, látjuk, hogy a fentebb említett négy lépés kiegészül további feladatokkal.

1. A készség és a tanulási pontok meghatározása
2. A készség szemléltetése, **bemutatás**a
3. A tanulói igény megalapozása a készségre
4. A szerepjátékos kiválasztása
5. A **szerepjáték** megrendezése
6. A szerepjáték irányítása
7. A teljesítmény értékelése, **visszajelzés**
8. Megfelelő készségfejlesztő házi feladat kijelölése, **átvitel** a mindennapi életbe
9. A következő szerepjátékos kiválasztása

A következő táblázat egy készség tanulási pontjait (lépései) mutatja be:

30. készség: A verekedés elkerülése	
Lépések	Oktatói utasítások
1. Állj le és gondolkozz el azon, hogy miért akarsz verekedni. 2. Döntsd el, mit akarsz, mi történjen hosszútávon. 3. Gondold végig, milyen más módon lehetne megoldani a helyzetet erőszak nélkül. 4. Válaszd ki a legjobb módszert a probléma kezelésére és csináld végig.	Mi a viselkedés eredménye hosszútávon? Lehet tárgyalni, kiállni a jogokért, segítséget kérni, vagy megbékíteni a kötekedő személyt.
Javasolt szemléltető szituációk Iskola vagy környéke: A főszereplő elmondja osztálytársának, hogy verekedés helyett inkább beszéljék meg a véleménykülönbséget. Otthon: A főszereplő (a testvérével) verekedés helyett, megkéri a szüleit a beavatkozásra. Kortársak: A főszereplő segítségért siet, amikor meglátja, hogy az iskolában a többiek verekszenek. Megjegyzés Mielőtt ezt a készséget tanulják, hasznos az (26.) önkontroll készségével foglalkozni.	

4. táblázat. A verekedés elkerülése
(forrás: Goldstein, 2004, 23. o.)

Egyéb technikák

Kisgyermekkor

Ebben az életkorban valójában még nem beszélhetünk szándékos agresszióról. Nevelési nehézséget jelenthet ugyanakkor a keletkezett indulatok, negatív érzelmek, frusztráció, düh, valamint ezek kifejezésének kezelése. A gyermekek önszabályozó képessége ebben az életkorban még korlátozott, jelentős mértékben a felnőttekre vannak utalva érzelmeik, viselkedésük, gondolataik, figyelmük szabályozásában. Gyakoriak ebben az életkorban a rövidebb indulatkitörések, melyeket a köznyelv hisztirohamként emleget.
A legfontosabb feladat a gyermek saját szabályozásának segítése, egyrészt aktív nyugtatással, vigasztalással, megértéssel, segítségnyújtással, másrészt az érzelmekről, a kiváltó okról és a viselkedésről való beszélgetéssel, harmadrészt a gyermek számára stratégiák tanításával.
A haraghoz erős cselekvési késztetés társul (gyermek- és felnőttkorban is), melyet le kell vezetni. A levezetés sokszor jelenik meg tárgyak fölhöz vágásában, ajtócsapkodásban, kiabálásban, állatok, más gyerekek ütésében, rugdosásában, saját fej falba verésében, stb.
A düh és harag kifejezésénél a következő alapszabályok érvényesek:

- Mindenki lehet mérges, a haraggal önmagában nincs semmi probléma. Az érzelmet nem kérdőjelezzük meg, a kifejezésénél viszont figyelni kell a következőkre:
- Nem bántunk élőlényeket dühünkben (sem embert, sem állatot).
- Nem bántjuk magunkat dühünkben. (fej falba ütögetése, önmaga földhöz vágása)
- Nem bántunk tárgyakat dühünkben. (játékok földhöz vágása)

A düh levezetéséhez ajánlhatunk olyan stratégiákat, melyekkel betarthatóak ezek a szabályok (erős tapsolás, toporzékolás, futás).

Ebben az életkorban nem szabad egyedül hagyni a gyermeket, a felnőttnek az a feladata, hogy egyrészt mellette legyen (biztonságot nyújtva, valamint így is mutatva, hogy a gyermek érzelmei elfogadhatóak), másrészt segítse a gyermeket érzelmei és viselkedése szabályozásában. A felnőttnek a csecsemő és kisgyermek önszabályozásának fejlődésében aktív szerepe van, ezért hosszú távon nem célravezető a „nem veszünk tudomást a hisztiző gyermekről" stratégia.

Hatékony érzelemkezelési technikák lehetnek akár nevelőcsaládban, akár gyermekotthoni közegben is:

Nyugisarok
Ami lehet egy csendes sarok otthon, kis fotel, vagy párna, plüssállatok, ahova a gyermek bemehet, amikor éppen intenzív érzéseket él meg. Ide a gyermek elvonulhat önmaga is, vagy például indulatkitörések esetében a nevelővel együtt félrevonulhat megnyugodni. Ennek a helynek a célja a megnyugvás és nem a büntetés, tehát nem büntetési céllal küldjük ide a gyermeket! A nyugisarok egy olyan hely, ahol a gyermek megtapasztalhatja a nyugalmat, ahol lehet pihenni (fontos lehet például akkor, ha a túl sok inger miatt telítődött a gyermek), lehet akár mesét olvasni és a nevelővel együtt lenni.

Ölelés: Amikor a gyermek indulatkitörést él át, annak ellenére, hogy akár másokat, akár önmagát bánthatja, vágyik az érzelmi biztonságra. Egy nagy öleléssel és annak a közvetítésével, hogy „semmi gond, tudom, hogy most mérges vagy, de itt vagyok, segítek neked, szeretlek" a gyermek fokozatosan megnyugodhat. Lehet, hogy elsőre tiltakozik, akár ki akar szabadulni, de általában néhány perc alatt megnyugszik, és érzelmileg feltöltődik az öleléstől. Mindenképpen úgy öleljük meg a gyermeket, hogy lásson minket, azaz ne a háta mögül. Erre a technikára természetesen csak akkor van mód, ha a gyermek és a felnőtt kapcsolata olyan jellegű, hogy egyébként is része a szoros testkontaktus, az ölelés lehetősége, például a felnőtt a gyermek elsődleges gondozója.

Elterelés: a technika célja, hogy megtanítsuk a gyermeket, hogy a keletkezett érzelmeket egyéb, konstruktív csatornákon keresztül is levezetheti. Például levezetheti az indulatát párnabokszolással, ugrálással, tapsolással, ezek mind olyan kifejezési módok, amikkel másokat nem bánt, nem okoz kárt, ugyanakkor alkalmasak a feszültség levezetésére.

Óvodáskor

Óvodáskorú gyermekek esetében általánosságban elmondható, hogy a gyermekek gondolkodását áthatja a fantázia és az érzelem. Gondolkodásmódjukra egocentrikusság jellemző, mely azt jelenti, hogy még kevéssé képesek más személyek szempontjait figyelembe venni, kevéssé képesek beleélni magukat más személyek helyzetébe. Óvodás gyermekek esetében a játék a legmeghatározóbb tevékenység, így a játék célzott alkalmazása segíthet az agresszió hatékony kezelésében. Figyelembe véve az óvodások fejlődési sajátosságait, a technikák leginkább a játék, a mese és a képzelet köré csoportosulnak. Hatékonyak lehetnek a nagymozgásos gyakorlatok.
Célszerű egyéni gyakorlatokat is alkalmazni, azonban hasznos lehet a nevelőszülő által együtt nevelt gyermekek számára közös játékos készségfejlesztő gyakorlatokat alkalmazni, hiszen a gyermekek rengeteget tudnak tanulni akár két-háromfős, kiscsoportos helyzetben is.
Gyermekotthonokban pedig célszerű öt-nyolcfős csoportokban végezni az alábbi gyakorlatokat:

Feszültség, indulat levezetése
A feszültséglevezető gyakorlatok hasznosak lehetnek akár olyan esetben is, amikor a gyermek aktuálisan feszültséget vagy heves indulatot él meg. Ilyenkor ezek a gyakorlatok segíthetnek az indulatok megfelelő formában történő levezetésében. Hosszú távon pedig a gyermek megtanulhatja, hogy az indulatait, feszültségeit nem csak agresszióval lehet levezetni.
Erre a célra hasznos technikák lehetnek:

- *Harag-barlang:* Tetszőleges játékokból, eszközökből a gyermek építsen egy barlangot, ahova elvonulhat, amikor dühösnek érzi magát, és ott kedvére dobálhat, kiereszthet a gőzt, levezetheti indulatait. Bármely korosztály számára alkalmazható (Stamer-Brandt,2015).
- *Haraglerázás:* Amikor a gyermek dühös, kérjük, hogy mesélje el, mi miatt érez így, majd kérjük meg, hogy az egész testét rázza le, és képzelje el, hogy a harag távozik minden egyes testrészéből. A „lerázás" közben a zenehallgatás segíthet a feszültség kiadásában. Bármely korosztály számára alkalmazható (Stamer-Brandt, 2015).

A feszültség-levezetési technikák segíthetnek abban is, hogy a gyermek általános feszültségi szintjét csökkentsük, illetve elérjük azt, hogy a gyermek ne is „robbanjon".
Ilyen célra alkalmazható gyakorlatok lehetnek:

- *Nap gyermekjóga-gyakorlat:* A gyerekek feküdjenek le a szőnyegre. Magyarázzuk el nekik, hogy most mesélni fogunk egy történetet, melyben pantomimmozgással ők fogják alakítani a Napot. Miközben a történetet meséli, mutassa be az adott mozdulatokat.
  Lassan virrad, a Nap felkel. Álljatok fel, lassan egyenesítsétek ki a hátatokat, és lóbáljátok a karjaitokat. Érezzétek a talajt a lábatok alatt. Most lassan és egyenletesen lélegezzetek, vegyetek levegőt, majd fújjátok ki. Képzeljétek el, hogy ti vagytok a Nap, a karjaitok a napsugarak. A Nap nyugodtan kel fel, egyre magasabbra emelkedik az égen. Egészen lassan emeljétek fel kinyújtott karjaitokat. Már dél van, a Nap most pályájának legmagasabb pontján áll, a tenyereitek összeérnek. A Nap magasan süt fenn az égbolton, és mindenfelé szórja melengető sugarait. Majd lassan elkezd lenyugodni. Fordítsátok kifelé a tenyereiteket, nagyon lassan engedjétek le a karjaitokat. Ehhez sok időre van szükségetek, közben nyugodtan lélegezzetek tovább. A Nap egészen lassan a látóhatár alá bukik, és egy csodálatos naplementével búcsúzik. Miközben leengeditek a karjaitokat, egészen mélyről fújjátok ki a levegőt.
  A gyakorlat 4 éves kortól végezhető egyéni formában, de akár több gyermek esetében is alkalmazható (Stamer-Brandt, 2015).

Empátiafejlesztés
Sziámi ikrek: A gyerekek párokat alkotnak. Egy általuk választott ponton valahol a testükön. például homlokukon, ujjukon "összenőnek". A játék során az összenőtt testrészek nem válhatnak el. A pároknak a nevelő instrukciói mentén kell mozogniuk, megállniuk, kedvük szerint újra elindulni, leülni. A gyakorlatot célszerű az egy nevelő által együtt nevelt gyermekek esetében alkalmazni, így nem csupán az általános empátiás készség fejleszthető, hanem segíthet az együtt nevelt gyermekek közötti viszony fejlesztésében.

Érzelemkifejezés elősegítése
Szavak nélkül: A gyakorlatot lehet egyénileg vagy csoportosan (együtt nevelt gyermekek esetében) is alkalmazni. Amennyiben több gyermek esetében alkalmazzuk, a csoport körben ül, beszélni nem szabad, el kell mutogatni a csoportnak, hogy az egyes szituációkban mit tesznek és milyen érzést élnek át. Például: mutassátok be, mit tesztek abban az esetben, ha elveszem az autótokat, kinevetlek benneteket, megsimogatom a fejeteket, valamit ajándékba adok nektek, rátok kiabálok. A gyakorlat segíthet az egyes szituációk nyomán keletkező érzések felismerésében. Négyéves kortól alkalmazható (Stamer-Brandt, 2015).

Modellnyújtás (mese, bábok)
Bábjáték: A nevelők két bábuval kezdjenek bele egy olyan történetbe, amelyben két szereplő folyton civakodik. A megfelelő pillanatban kérjük meg a gyerekeket, hogy játsszák tovább a jelenetet. Engedjük meg, hogy megvalósítsák különböző ötleteiket, ezáltal felismerjék, hogy a problémáknak több megoldása is lehet. A közös megbeszélés során emeljük ki az egyes megoldási módok előnyeit és hátrányait. Bármely korosztály számára alkalmazható (Stamer-Brandt, 2015).

Kisiskolás kor

Az iskolába lépés időszakára a gyermekben kialakul bizonyos szintű frusztrációs tolerancia, és képessé válik szükségletei kielégülését bizonyos ideig késleltetni. Kognitív érettsége már lehetőséget biztosít több szempont egyidejű figyelembe vételére, képes viselkedésének következményét elővételezni. Az iskolai teljesítménykihívások azonban újfajta feszültségforrást jelenthetnek a gyermeknek.
Az iskoláskori agresszió kezelésénél már dolgozhatunk belátásra irányuló stratégiákkal és különböző kognitív technikákkal. A kognitív technikák a gyermek gondolkodásának megváltoztatását célozzák. Alapvetően az értelemre kívánnak hatni. Fontos módszer a düh, indulat okainak feltárása, valamint a reakciómódok megváltoztatása a belátás útján.
Bár a fantáziatevékenység az óvodáskorhoz képest már csökken, de kisiskoláskorban is alkalmazhatunk erre építő technikákat. A játékos készségfejlesztő gyakorlatok hatékonyak lehetnek, melyeket alkalmazhatunk akár egyénileg, egy-egy gyermek esetében is, de akár az egy nevelő által nevelt, hasonló életkorú gyermekekkel, kiscsoportban is. A következőkben bemutatunk néhány gyakorlatot, amely kisiskolás korban jól használható lehet.

Düh érzésének és testi hatásainak megismerése
„Mindjárt felrobbanok" gyakorlat: A gyakorlat során egy előre nyomtatott vagy a gyermek által megrajzolt emberi alakon kell berajzolni, hogy mit szoktak érezni a testükben, amikor dühösek. Ebben segíthet a felvezető beszélgetés: együtt megbeszélni, hogy hogyan szokták érezni magukat, amikor dühösek. Érezhetjük úgy, mintha a gyomrunkban vulkán készülne kitörni, vagy mintha forrna a fejünk. Hatéves kortól alkalmazható, egyénileg vagy csoportosan (Whitehouse – Pudney, 2013).

Felgyülemlett feszültségek felismerésének és kifejezésének fejlesztése
A gyakorlat legfontosabb üzenete: a düh egy érzés. A felgyülemlett feszültség kirobbanhat, rossz lehet tőle a kedvünk, árthat az egészségünknek. Ha elmondjuk az indulatainkat, megszűnik a feszültség. Az indulatok és az ingerültség szavakba öntése a düh konstruktív kifejezési módja.
Gyakorlat: felvezető beszélgetés után a diákok felírják egy-egy papírlapra, azt amitől most dühösek vagy dühösek voltak, majd a papírokat összegyűrve bedobjuk egy befőttesüvegbe. Ezután egyesével megnézzük a leírt indulatokat, és a csoporttagok közösen keresnek jobb indulatkezelési módokat és olyan szavakat, melyek segíthetnek hatékonyabban kifejezni az indulatokat. Kilencéves kortól alkalmazható, egyénileg vagy csoportosan (Whitehouse – Pudney, 2013).

Feszültség levezetés
Hullámok: a játék során a lassú karmozdulatok megszüntetik a feszültséget a felsőtestben, a hullámzás elképzelése pedig segít abban, hogy a gyerekek szellemileg felfrissüljenek.
A nevelő a következő instrukciókat alkalmazza: *Kérlek, álljatok egyenesen, kisterpeszben, a vállatokat pedig engedjétek le. Álljatok egész kényelmesen. Képzeljétek azt, hogy a tengerparton vagytok, a tengert nézitek, ahogy a nagy gömbölyű hullámok kifutnak a partra.*
Most képzeljétek el, hogy mindannyian a tenger hullámaivá változtok. Nyújtástok előre a kezeteket, kicsit hajlítsátok be a könyökötöket. Amikor a hullámok kifutnak a partra, engedjétek le a kezeteket, és hajlítsátok be jobban a térdeteket. Ha pedig a hullámok visszahúzódnak, egyenesedjetek föl, és emeljétek a kezeteket előre és föl. Az egész testetekben érzitek a hullámok mozgását…
A hullámok kifutnak a partra, majd visszahúzódnak, közben egyre nagyobbak lesznek. Figyeljétek a tenger hangját, miközben lassan mozognak a hullámok.
Ha hangosabban halljátok a tenger morajlását, akkor jobban kell, hogy hullámozzon a tenger, legyetek ti is nagyobb hullámok (emeljétek föl a kezeteket egészen fejmagasságig, a térdeteket hajlítsátok be még jobban. Figyeljetek a hullámok hangjára. Amikor a hullámok halkabbak, a hullámok mozgása is csendesebb, nyugodtabb (csak vállmagasságig emeljétek a karotokat). A csoportvezető közben utánozza a tenger hangját, vagy játssza le cd-ről egyenletes ritmusban, változó hangerővel.

Így, és most lassan elcsendesedik a tenger. Most arra kérlek benneteket, hogy változzatok vissza iskolássá.
A gyakorlat megbeszéléssel zárul. Nyolcéves kortól alkalmazható (Gőbel, 2012).

Én-közlések tanítása
Az én-közlések segítenek az indulatok asszertív kifejezésében. Segítségükkel hangot adhatunk érzéseinknek anélkül, hogy azzal másokat megbántanánk. Beszéljük meg, hogy milyen információkat kell, hogy tartalmazzon egy én-közlés, és gyakoroljuk el szerepjátékok segítségével. A szerepjáték során lehet előre hozott, a csoportra speciálisan jellemző feszültséget keltő szituációkat eljátszani, de lehet a résztvevők által hozott szituációkat is elpróbálni.
A megfelelő én-közlések a következőket tartalmazzák:

- hogy érzem magam,
- mi gerjeszti bennem az érzést,
- mit szeretnék, mi történjen, mi változzon.

Gyakorlat alkalmazási lehetősége: Hétéves kortól, egyénileg vagy csoportosan (Whitehouse – Pudney, 2013).

Empátiafejlesztés
Vakvezetés: páros játék – egy nyitott és egy bekötött szemű gyermek játssza. A nyitott szemű gyermek kézen fogva lassan vezeti a másikat, vigyázva, hogy ne ütközzön neki semminek és senkinek, ne üsse meg magát. Akadályokat lehet képezni székekből, akár meghatározni egy útvonalat, ahol meg kell kerülni az akadályokat.

Serdülőkor

Serdülőkorra a gyermekek kognitív készségei jelentős fejlődésen mennek keresztül. Az életszakasz során fellépő hormonális változások jelentősen ingataggá tehetik a serdülő érzelmi-hangulati állapotát, így az indulatkezelés hatékony elsajátítása kiemelten fontos. Az agresszió kezelésében ebben az életkorban is rendelkezésre állnak a készségfejlesztés mellett más technikák is, melyekhez az alábbiakban gyűjtöttünk össze néhány gyakorlatot.

Feszültség levezetés
Villámrelaxáció (Jacobson-módszer): ha azt akarjuk, hogy a testünk a kellemes alaptónus állapotába kerüljön, akkor sorra végig kell feszítenünk testünket. Ezzel bárhol, bármikor csökkenthetjük a bennünk lévő feszültséget. Akármennyire feszültek vagyunk, egyet még tudunk: feszíteni izmainkat. Az idegrendszer számára természetellenes folyamat, ha túl erősen feszítjük az izmainkat, ezért automatikusan védelmezni kezdi a szervezetet, majd benyomja az „ellazulás” parancsot.
Álló testhelyzetben érdemes végezni.
A következő lépéseket végezzük el egymás után:

1. Ujjak, ököl beszorítása.
2. Könyök behajlítása, mellkashoz szorítása.
3. Lábizmok végigfeszítése, farizmokkal együtt.
4. Nagy nyújtózkodással a fejünket is felfelé nyújtjuk, kihúzzuk magunkat.
5. Kiengedjük a levegőt és elengedjük az ujjakat is.
6. Picit megrázzuk az ujjainkat.

Amikor túl sok feszültség van bennünk, akkor csináljuk meg ezt a gyakorlatot, majd tartsunk egy kis szünetet, és ismételjük meg még egyszer.

Légzéstechnika
Stresszhelyzetben a légzésszám emelkedik. Ha azonban tudatos, hosszú be- és kilégzésekkel a percenkénti légzésszámunkat csökkenteni tudjuk, a feszültségszint is csökkenni fog, és a nehéz

helyzeteket képesek leszünk higgadtabban kezelni. Ha percenkénti légzésszámunkat sikerül nyolcra mérsékelni, szó szerint azt érezzük, hogy fellélegzünk a stresszből, ráadásul közben a hangulatunk, mentális állapotunk is megváltozik. A hatás még erősebb, ha percenként csak négyet lélegzünk (ezt a legegyszerűbb úgy elérni, hogy öt másodpercig belélegzünk, öt másodpercig bent tartjuk, öt másodpercig pedig kilélegzünk). A légzés gyógyító hatásának titka, hogy míg a stressz a szimpatikus idegrendszert aktiválja és a stresszhormonok termelését serkenti, a lassú, mély légzés a megnyugvásért felelős paraszimpatikus idegrendszert, valamint a hangulatszabályozásban szerepet játszó szerotonin hormon termelését aktiválja.

Gyakorlatok

- Légzésszám csökkentése: belégzés 5 másodperc, kilégzés 5 másodperc
- Szakaszos légzés: kilégzés és belégzés azonos időtartamú, de szakaszosan csökkentjük a légzésszámot (16, 8, 4)
- Kilégzés a hangsúlyos – lazítás (paraszimpatikus idegrendszer aktiválás): belégzés 4 másodperc, kilégzés 8 másodperc
- Belégzés hangsúlyos – élénkítés (szimpatikus idegrendszer aktivitás): belégzés 8 másodperc, kilégzés 4 másodperc
- Váltott orrlyukú légzés: bal orrlyukon be, jobb orrlyukon ki, azonos időtartamban, majd pár perc után csere
- Agyféltekék harmonizálása: egy orrlyukú légzés. Pár percig csak bal orrlyukon be és ki – nyugtató hatás. Csak jobb orrlyukon be és ki – élénkítő hatás, koncentrációt elősegíti.

Empátiafejlesztés

HÁZ-FA-KUTYA gyakorlat: nevelő-gyermek, gyermek-gyermek párok alakulnak, és a közéjük elhelyezett rajzlapra egy filctollal szó nélkül kell egy házat, egy fát és egy kutyát rajzolniuk. Cél a nonverbális kommunikáció gyakorlása, a személyes befolyásolás tényezőinek megtapasztalása.

Konfliktusok kezelése

Ökölnyitogatós: a résztvevők párokban dolgoznak, feladatuk a másik öklének kinyitása (adjunk meg időkeretet, max. 5 percet). A nyitás módja tetszőleges, csak a cél adott. Nagykörös megbeszélés követi, mi az, ami segített kinyitni a másik öklét, mi az, ami akadályozta. Verbális vagy nonverbális elemekkel dolgoztak inkább.

Önbecsülés fejlesztése

Képességfa: a gyerekek az álló rajzlapra közösen rajzolnak egy fát. A fának annyi ága van, ahányan vannak a csoportban. Az ágak végére ráírják nevüket. Az ágakon lévő levelek egy-egy képességről, tudásról tanúskodnak. Több alkalommal történő (és folyamatos) beszélgetés nyomán kerülnek fel a levelek az ágakra. A levelekbe beírják a gyerekek a rájuk jellemző tudást, képességet. A fa kifüggeszthető az osztályban, és amikor valamelyik gyerek úgy érzi, hogy az ágára új levelet rajzolhat, jelzi a csoportnak, majd felrajzolja és beírja a jelentését. A fa az egész program során újabb levelekkel gyarapodhat.

Érzelmek kommunikációjának fejlesztése

Érzelemkártyák: Különböző érzéseket írunk kártyákra, a gyermek, gyermekek ebből húznak. Majd be kell fejezni a következő mondatot: *„Akkor szoktam így érezni, ha…."* Ha többen játsszák, ki kell találni, mi az az érzés, ami a kártyán szerepel, ha csak a nevelővel, akkor a nevelő próbálja meg kitalálni. Érdemes a szerepeket cserélni. A játék variációja, hogy nonverbális módon kell megjeleníteni az érzelmet, és azt kell kitalálni.

4. A bullying kezelése

Összefoglalás
A gyermekekkel foglalkozó szakemberek számos okból kifolyólag sok esetben nem veszik észre a bullyingot, ugyanakkor a bullying, vagy azt megelőző viselkedések felismerése alapvető jelentőségű a bullying kezelésében, illetve kialakulásának megelőzésében.
A bullying tanult viselkedés, ezért ahogy megtanulható, „le is lehet szokni" róla, vagy úgy lehet alakítani a környezetet, hogy eleve ne tanulják meg a gyerekek. A nevelőknek és a gyermekeknek szóló gyakorlatok segítik a bullying megelőzését és kezelését, megállítását elősegítő készségek fejlesztését. A nevelőknek számos lehetőségük van a bullying kezelésére. Minél fiatalabb életkorban, már óvodáskorban érdemes beavatkozni. Az intézményeknek és nevelőknek fontos feladata, hogy olyan környezetet hozzanak létre, ahol mindenki egyetért abban, hogy a bullying elfogadhatatlan, bántó és megelőzhető, mely felelősséget vállal a bullying megelőzéséért. A bullyingmentes környezet többek között egyértelmű szabályokat és elvárásokat, tiszta és gyakori kommunikációt, együttműködő nevelőket kíván meg.

Cél
A bullying megelőzéséhez és hatékony kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek és kompetenciák, készségek elsajátítása, fejlesztése.

Kulcsszavak
bullying, cyberbullying, megelőzés, bullyingmentes környezet, áldozat, elkövető, szemtanú

Tanulást segítő kérdések
Milyen lépéseket célszerű tenni a bullying megelőzése érdekében?
Mi a teendő, ha a szakember tudomására jut a bullying?
Hogyan ismerhető fel a bullying?
Mi a teendő az elkövetővel, az áldozattal, a szemtanúkkal?
A gyermekek milyen készségeinek fejlesztésére van szükség a bullying megelőzéséhez?
Hogyan csökkenthető a bullying valószínűsége?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom
Buda M. (2015): *Az iskolai zaklatás – a kutatások tükrében*. Debrecen, Debreceni Egyetemi Kiadó
Gyurkó Sz. – Virág Gy. (2009): *Az iskolai erőszak megítélésének különbségei és hasonlóságai a gyermekvédelmi és az oktatási intézményrendszerben.* Kutatási zárótanulmány. Eszter Alapítvány
Körmendi A. – Szklenárik Péter (2012): *Az iskolai zaklatás*. Debrecen, Debreceni Egyetemi Kiadó

A bullying, a kortárs zaklatás és kortárs bántalmazás nemcsak intézményen belül, iskolákban, hanem bárhol jelen lehet, ahol gyerekek vannak együtt, például játék és kikapcsolódás közben, iskolával kapcsolatos szolgáltatások vonatkozásában, utazások alatt és nyilvános tömegközlekedési eszközökön, valamint ifjúsági tevékenységek során.

Azok a gyermekek, akik fokozott bántalmazásnak vannak kitéve az iskolában, sokkal valószínűbb, hogy iskolán kívül is erőszak áldozatává válnak (DCSF, 2009a). A bántalmazás sikeres leküzdésében az egész közösségnek, valamint gyermek- és ifjúsági szolgáltatási rendszernek, gyermekvédelmi intézményeknek is szerepet kell vállalnia.
A bullying gyermekotthonokban is előfordulhat, ezért fontos, hogy hatékonyan reagáljunk ott, ahol a bántalmazás előfordul. A gyermekotthonokban fontos, hogy a feladatot végző szakemberek (gyermek- és ifjúságvédelmi felügyelők, nevelők, pszichológusok) megfelelő képzettséggel rendelkezzenek és a kortársbántalmazással, zaklatással, bullyinggal szembeni fellépésükre is

- az elhivatottság,
- következetesség,
- kitartás legyen jellemző.



A sikeres bullying-megelőzés és -kezelés egyik alapvetése **a „zéró tolerancia", azaz a gyermekek és a környezetükben élő felnőttek körében annak érzékeltetése, kifejezése, hogy a zaklatás, bullying semmilyen mértéke és formája nem megengedett, nem tűrhető meg a nevelőcsaládban vagy a gyermekotthoni csoportokban**.

(Kép forrása: freerangestock.com)

Beavatkozás az áldozat esetében: Amikor az áldozatok segítséget kérnek, a nevelőnek, pedagógusnak olyan módon kell válaszolnia, mely támogatja az áldozatot. Az áldozatoknak tudniuk kell, hogy a felnőtt törődik a helyzetükkel és tud segíteni. Tudniuk kell, hogy a bullying nem megengedett és nem eltűrhető. Szükségük van a felnőtt iránymutatásra, hogy asszertíven és hatékonyan válaszoljanak az elkövető gyereknek, például magabiztosak maradnak, az elkövető szemébe néznek, és nyugodtan azt mondják: *Nem, most én jövök ezzel a játékkal*.

Beavatkozás az elkövető esetében: Amikor egy felnőtt látja, hogy egy gyerek bántja a másikat, és nem avatkozik közbe, hogy megállítsa a bullyingot, a gyerek valószínűleg folytatja a bullyingot a következő alkalommal. A beavatkozás megelőzi a bullying viselkedés folytatását és fokozódását. A beavatkozás azt is tudatja a gyerekekkel, hogy a bullying nem megengedett és nem eltűrhető.

Beavatkozás a szemtanú esetében: A gyerekek, akik bullyingot látnak, azt gondolhatják, hogy a bullying elfogadható viselkedés és jó mód arra, hogy elérjék, amit akarnak. Ez különösen igaz, ha a felnőttek, vagy más gyerekek nem fejezik ki rosszallásukat, vagy nem tesznek semmit a bullying megállítására. Egyes esetekben a legjobb mód a bullying megelőzésére vagy a beavatkozásra, hogy amikor megtörténik, bevonják a szemtanúkat azért, hogy megállítsák a bullyingot –vagyis bevonni minden gyereket, aki közvetlenül nem vonódott be aktívan a bullyingba, de aki jelen van, és így lehetősége van azt megállítani. (Storey - Slaby, 2013).

4.1 A bullying felismerése

A gyermekekkel foglalkozó szakemberek számos okból kifolyólag sok esetben nem veszik észre a bullyingot, illetve nem avatkoznak közbe. Többek között:

- A gyerekek felügyelete nem állandó.
- Akkor történik, amikor a felnőtt nem látja.
- Azt gondolják, hogy a kisgyerekek túl naivak vagy ártatlanok a bullyinghoz, nem akarnak ártani a másiknak.
- Elnézik, bagatellizálják vagy figyelmen kívül hagyják a nem elfogadható viselkedéseket, mert a „gyerekek már csak ilyenek".
- A felnőttek nem eléggé informáltak a bullyingról.
- Túlélésről szóló hiedelmek a való világban, életben: úgy hiszik, hogy a gondozott (bentlakásos) gyermekeknek saját maguktól kell megtanulniuk a dolgokat kezelni (például utcai, otthoni erőszak).

A bullying, vagy azt megelőző viselkedések felismerése alapvető jelentőségű a bullying kezelésében, illetve kialakulásának megelőzésében (Storey et al., 2013).

A bullyingot csend övezi. Sok bántalmazott gyerek senkinek nem beszél róla.
A legtöbb bántalmazás ki sem derül, mert a gyermek nem mondja el, és nem kér segítséget. Ennek hátterében a következők állhatnak:

- nem gondolja, hogy bántalmazzák
- kínosnak érzi
- nem akar gyengének látszani (kamaszkor alatt a segítségkérés sokszor egyet jelent számukra a gyengeséggel)
- azt hiszi, megérdemli (a kialakult alacsony önértékelés miatt, az önmagába vetett hite alacsony szintű, megjelenhet az önbüntetésre való hajlam)
- tartozni akar valahová
- fél a megtorlástól (mind a környezetben, mind pedig később a közösségben): attól való félelem, hogy a közlés csak ront a helyzeten. Az elkövetők borzasztó következményekkel fenyegetőzhetnek, ha elárulják a bántalmazást.
- nem tudja, hogyan mondja el
- nem ismer olyan felnőttet, akiben megbízna (nem bízik a nevelői vagy hatósági személyekben, azt gondolja, nem fogják elhinni, amit mond)
- azt hiszi, a felnőttek nem értenék meg
- azt hiszi, semmit sem lehet tenni ellene. A felnőttek nem tudnak vagy nem fognak tenni semmit: az elkövető mindenhatósága és a lehetőségek valószerűtlen értékelése miatt az áldozat elhatározza, hogy semmit nem lehet tenni. Az elkövető megfékezésének elmulasztása a múltban ahhoz vezethet, hogy a fiatalok elhiszik, hogy a felnőttek nem tehetnek semmit. Nem hisz a gyermekotthoni, iskolai, családi környezet óvó-, védő funkciójában és a belső erőforrásaiban sem.
- elhiszi, hogy ha másoknak elmondja, az rosszabb, mint áldozatnak lenni. Attól fél, hogy árulónak („árulkodó Júdás") fogják tartani.
- a fiúk megtanulhatják elhallgatni az elnyomást, mert arra, mint erőszakra és alkalmatlanságra tekintenek. Ezeket az érzéseket általában az elnyomás váltja ki, és a fiatalok vissza akarják szorítani vagy más módon kívánják kompenzálni (például szerepet játszik, kábítószerezik).

Csak azért, mert a szakember nem látja és a gyerekek nem beszélnek róla, nem jelenti azt, hogy nem történik bullying. A zaklatás következményeként, függően az elszenvedett bullying típusától, az alábbi területeken mutatkozhatnak árulkodó jelek:

- ruhadarabok vagy tárgyak hirtelen elvesztése, megrongálódása
- a testi bántalmazás jelei: horzsolások, zúzódások, sebek
- régi barátok eltűnése, új barátok megjelenése
- a gyermek arról panaszkodik, hogy nincsenek barátai vagy nem szívesen jár óvodába, iskolába
- vonakodás közös csoporttevékenységektől
- kedvenc időtöltés érdektelenné válása
- szokatlan szomorúság, rosszkedv, idegesség, magányosság vagy nyomott hangulat
- a gyermek feltűnően boldogtalan, félénk, feldúlt vagy feszült, vagy figyelemre méltó érzelmi hullámok, kilengések tapasztalhatóak nála
- evési, alvási gondok, bepisilés
- fej-, hasfájás, testi panaszok
- koncentrálási nehézségek
- iskolai teljesítményromlás
- öngyilkossági gondolatok (Storey et al., 2013)

Részben eltérő gyanújeleket figyelhetünk meg kortárs agresszió kapcsán olyan esetben, amikor a gyermekek egy adott intézményben együtt élnek. Ilyenkor a következő figyelmeztető jeleket lehet tapasztalni:

- sérülések
- szakadt öltözet
- ismételt és kifejezetten egy személyre irányuló szóbeli és érzelmi kötekedés
- tevékenység, személy vagy hely kerülése
- szökések, kimaradozások
- a személyzeten való csüngés, vagy olyan viselkedés tanúsítása, amellyel szoros személyzeti felügyeletet vált ki
- testi (szomatikus) panaszok
- csoporton belüli státusz (például az áldozatot az utolsó helyre ültetik étkezések során vagy utolsónak választják őt játék során; az elkövetők mindig az elsők és a többiek hozzájuk alkalmazkodnak)
- étel megvonása önmagától vagy étkezési szokások megváltozása
- önmagának ártó viselkedés
- rossz higiénia
- eljátsszák, hogy elköltözött a bántalmazótól
- határtalan nagylelkűség vagy tiszteletadás más fiatalnak (például rágcsálnivalók vagy desszertek adása, feláll a televízió elől, amikor kortársa belép a szobába, más házimunkájának végzése)
- „fegyverek", azaz bántalmazásra, fizikai erőszak elkövetésére lehetőséget nyújtó tárgyak, eszközök megtalálása (például házilag összeállított kések, kemény tárgyak – például szappannal megtömött zokni).

Nagyon kell figyelni ezekre a vészjelzésekre, különösen, ha megszaporodnak. Egyes gyerekek visszahúzódnak, mások dühösek lesznek és bosszút forralnak. Ne feltételezzük, hogy magától megoldódik az ügy. Kérdezzük meg a gyereket, mi bántja. Ha úgy látja, bullying áldozata lett, támogassa és segítsen neki válaszstratégiát kialakítani. Kövesse figyelemmel, bizonyosodjon meg róla, hogy a bullying befejeződött (részletek a következő fejezetekben olvashatók).

Amennyiben egy gyermek, fiatal bullyingról számol be, tisztelettel figyeljünk rá, és mondjuk el, mi fog történni:

- A gyermek egyetértésével lépéseket teszünk a bullying megállítására.
- Megkeressük a bántalmazót és megpróbáljuk megoldani a problémát.
- Megmondjuk az elkövetőnek, hogy viselkedése bántó és elfogadhatatlan.
- Az elkövető tudomására hozzuk, hogy az általa elkövetett bántalmazás árt a csapatnak, csoportnak, és arra bíztatjuk, hogy tanuljon az esetből.
- Nem alázzuk meg és veszélyeztetjük neve nyilvánosságra hozatalával a gyermeket, aki beszámolt a bullyingról.
- Az elkövető számára világossá tesszük, hogy további vagy súlyos bántalmazás esetén nem maradhat a csapat, csoport tagja.
- Lehetővé tesszük az elkövető számára, hogy jó irányba változzon, de sikertelenség esetén további lépéseket helyezünk kilátásba. A gyerekekkel és felnőttekkel is meg kell beszélni, milyen lépésekről lehet szó.
- Figyelemmel követjük, ellenőrizzük az eseményeket annak érdekében, hogy a bullyingot megakadályozzuk (DCSF, 2009b).

4.2 A bullying elemzése

A bullyingnak több szereplője van. Az elkövetők, az áldozatok és a szemtanúk mind fontos szerepet játszanak a bullying kialakulásában, és mindannyian képesek megállítani azt. A bullying elsősorban tanult viselkedés, ezért ahogy megtanulható, „le is lehet szokni" róla, vagy úgy lehet alakítani a környezetet, hogy eleve ne tanulják meg a gyerekek (Storey et al., 2013 alapján).

A bántalmazók kiválasztják és szisztematikusan tanítják az áldozataikat arra, hogy teljesítsék parancsainkat. Aktív bátorítást, passzív elfogadást vagy hallgatást várnak el a szemtanúktól. De a bántalmazók megállíthatók, ha az áldozatok és a szemtanúk új módszereket ismernek meg és alkalmazzák is azokat a bullyinggal szemben. A bántalmazók szintén megtanulhatják, hogyan szerezhetnek barátokat és érhetik el bántalmazás helyett másokat segítve azt, amit akarnak.

Az áldozatok jutalmazzák a bántalmazót azáltal, hogy behódolnak és a megfélemlítettség jeleit mutatják. Gyakran nem sikerül segítséget szerezniük a szemtanúktól és óvakodnak attól, hogy beszámoljanak a bullyingról. De az áldozatok megtanulhatják, hogyan győzhetik le a bántalmazót magabiztosan reagálva, támogatást szerezve a szemtanúktól, vagy azáltal, hogy beszámolnak a felnőtteknek a bullyingról.

A szemtanúk fontos és **döntő szerepet játszanak** a bullying támogatásában vagy megelőzésében. Anélkül, hogy észrevennék, gyakran súlyosbítanak a helyzeten azáltal, hogy közönséget biztosítanak, elhallgatják azt, esetleg aktív bátorító szerepet játszanak vagy csatlakoznak a bullyinghoz. De a szemtanúk semlegesíthetik vagy megállíthatják a bullyingot azáltal, hogy segítséget nyújtanak az áldozatnak, támogatást szereznek más szemtanúktól vagy segítséget kérnek a felnőttektől.

4.2.1 A bántalmazó

A bullying a hatalommal való visszaélésről szól. A bántalmazó gyerekek a hatalmukat arra használják, hogy másokat ismétlődően és szándékosan bántsanak. Gyakran ingerlékenyek, makacsok, túlzottan magabiztosak és nem szabálykövetőek. Gyakran hiányosak az empatikus képességeik és élvezik, hogy fájdalmat okozhatnak másoknak. Gyakran vágynak arra, hogy uraljanak és irányítsanak másokat, ellenséges szándékot érzékelnek ott is, ahol nincs, bizonytalan helyzetekben túlzott agresszióval reagálnak, erőszakot támogató hiedelmeik vannak.

Az iskoláskort megelőző években a bántalmazó gyerekek általában a fizikai tárgyak és a terület feletti kontroll érdekében alkalmazzák a verbális és fizikai bullyingot. Némelyik gyerek elkezdi alkalmazni a kapcsolati bullyingot is annak érdekében, hogy másokat kiszorítson a csoportból.

A kisiskolás években a bántalmazó gyermekek gyakran használják a fizikai erejüket és alkalmaznak verbális bullyingot annak érdekében, hogy áldozataikat akaratukkal ellenkező dolgok megtételére kényszerítsék. Kapcsolati bullyingban is részt vesznek azért, hogy a barátaikat bizonyos osztálytársak ellen fordítsák. Ebben a korban már elkezdik használni az internetet és a mobiltelefont, így a cyberbullying is megjelenik körükben.

A serdülőkorban (általános iskolai utolsó évei és a középiskolás évek) a bántalmazó gyermekek gyakran alkalmazzák a cyberbullyingot, hogy zavarba hozzák, megalázzák vagy támadják társaikat. Bár mind a fiúk, mind a lányok alkalmazzák a verbális bullyingot, a fiúkra a fizikai bullying jellemző a fizikai erőfölényük fokozása érdekében, a lányok pedig inkább kapcsolati bullyingra törekednek a szociális státuszuk növelése céljából.

Időnként a gyermekek csoportosan alkalmazzák a bullyingot. A gyerekek azért csatlakozhatnak ehhez, mert felnéznek a bántalmazóra vagy mert félnek, és nem akarják, hogy őket is megtámadják.

Amellett, hogy másokat bántanak, a bántalmazók önmaguknak is sérüléseket okoznak. Minden alkalommal, amikor gyermekek bántalmaznak valakit, érzelmileg még inkább eltávolodnak az áldozataik szenvedésétől. Megtanulják igazolni a cselekedeteiket azon a hiedelmen keresztül, hogy az áldozataik megérdemelték a bántalmazást. Elsajátítják azt is, hogy az erőszak a módja annak, hogy megszerezzék azt, amit másoktól akarnak. A bántalmazó gyermekeknél gyakran nem alakulnak ki az osztozkodás, a viszonzás, az empátia, az egyezkedés társas készségei, amelyek a tartós barátságok alapjait képezik.

Ahogy felnőnek, a bántalmazó gyermek körében gyakran tapasztalható magasabb arányban:

- agresszió
- antiszociális viselkedés
- fegyverviselés az iskolában
- kimaradás a középiskolából
- elmarasztalás bűncselekmény miatt
- érzelemszabályozási nehézségek
- közlekedési szabályok megsértése
- ittas vezetés
- depresszió
- öngyilkosság

Ráadásul sokkal inkább megengedik a saját gyermekeiknek, hogy bántalmazzanak másokat, ezáltal kinevelve a bántalmazók új generációját.

Az elkövető gyermekeknek nem szükséges megtapasztalniuk ezeket a negatív hosszú távú hatásokat, amennyiben a bántalmazó viselkedési mintáik megváltoztatásra kerülnek, mielőtt még szokássá válnak és beépülnek. A bullying-megelőző stratégiák akkor a leghatékonyabbak, ha korán elkezdik alkalmazni a gyermekek körében, a bullying megjelenése előtt, vagy a kezdetén – minél hamarabb, annál jobb. Bár sosem túl késő megváltoztatni egy bántalmazó viselkedési mintáit, a megrögzült viselkedésen később már sokkal nehezebb változtatni.

Az iskoláskort megelőző években elkezdve a felnőttek fontos bullying-megelőző készségek elsajátításához segíthetik a gyermekeket és segíthetik őket a készségek használatában. A bullying-megelőzés lényeges alapjait képező társas készségek:

- empatikus viselkedés mások irányában
- magabiztos együttműködés
- társas problémák megoldása.

A bullying kontrollálása akkor működik a legjobban, ha idejekorán beavatkozunk – minél hamarabb, annál jobb.

4.2.2 Az áldozat

Bármilyen korú, testalkatú és hátterű a gyermek (akár fiú, akár lány), lehet bullying áldozata. Ugyanakkor sok gyermek másoknál sokkal nagyobb valószínűséggel válik áldozattá, mert kicsinek, gyengének, bizonytalannak, érzékenynek, vagy társaitól „különbözőnek” tűnik.
Némelyik gyermek csökkentheti a bullying kockázatát úgy, hogy a beilleszkedést megkönnyítő módon öltözködik és viselkedik. De nem várható el egy gyerektől, hogy csak a bullying veszélyének elkerülése miatt alkalmazkodjon. Minden gyermeket egyedileg kell tisztelni azok miatt az értékek miatt, melyeket a csoportba hoz, ezeket nem szabad elfojtani az áldozattá válás kockázatának csökkentése érdekében.

Ráadásul nem minden gyermek képes a felszínen változtatni a személyiségbeli jellemzőin, ami fokozott kockázatnak teszi ki őket.
Az áldozatok általában az alábbi jellemzőkkel rendelkeznek:

- alacsony önbizalom
- szorongás
- félelem
- engedelmesség
- depresszió vagy szomorú megjelenés
- gyenge humorérzék
- átlag alatti méret, fizikai erő vagy mozgáskoordináció
- tehetetlenség-érzés
- önmaga hibáztatása a problémák miatt
- visszahúzódó alkat és elszigetelődés
- fejletlen társas készségek
- alacsony népszerűség
- kevés barát, illetve a barátok hiánya
- túlzott függés a felnőttektől.

Kik vannak a legnagyobb veszélyben?

- azok a gyermekek, akik valamilyen faji vagy etnikai kisebbséghez tartoznak
- mentális vagy testi fogyatékossággal élő gyermekek
- túlsúlyos gyermekek
- közösségben új gyermekek
- meleg, leszbikus, biszexuális, vagy transzszexuális gyermekek
- gyermekek, akik nem, vagy nehezen illeszkednek be.

A gyermekek, akiket ismétlődően bántalmaznak, általában passzívak. A sírással, javaik átadásával, meneküléssel szándéktalanul is jutalmazzák a bántalmazót. Némelyik áldozat a szociálisan elvártnak nem megfelelő viselkedésével szintén negatív reakciókat provokál ki. Viszályt vagy gúnyolódást vált ki, majd a dühével és elkeseredésével túlreagálja a helyzetet.

A potenciális áldozatok csökkenthetik a bullying veszélyét, ha megtanulják hogyan:

- mutassanak önbizalmat
- semlegesítsék az elkövető taktikáját
- reagáljanak magabiztosan
- szerezzenek támogatást másoktól.

A felnőtteknek fokozott figyelmet kell fordítani a legveszélyeztetettebb gyermekekre. A bántalmazók különösen vonzódnak azokhoz a passzív áldozatokhoz, akik sírással, meneküléssel reagálnak, vagy önbizalomhiányosnak tűnnek, azonban bárki célponttá válhat.

Az áldozatok a bullying sokféle negatív következményétől szenvedhetnek. Ezek az azonnali hatások mellett évekig is tarthatnak. Az áldozatok a fizikai, érzelmi és szociális szorongás számos jelét mutathatják, mialatt a bántalmazó befolyása alatt állnak. Gyakran feszültnek, idegesnek, fáradtnak, kedvetlennek és szomorúnak érzik magukat. Sok gyermek elveszíti az önbizalmát, szociálisan elszigetelté válik, rosszul teljesít az iskolában, vagy megtagadja az iskolába járást. Jelentkezhetnáluk fejfájás, bőrproblémák, hasi fájdalom, evés és alvásproblémák, bepisilés, gyakori sírás, depresszió. A bullying szélsőséges eseteinél a meggyötört áldozatok magukkal vagy másokkal szemben alkalmaznak erőszakot.

A bullying több áldozata öngyilkosságot követ el. Például az olyan fiatal gyerekek, mint azok a kilencévesek, akik gyakran gondolnak az öngyilkosságra, hogy megszabaduljanak a bántalmazóiktól (van der Wal et al., 2003). Más áldozatok az iskolában fegyverrel álltak erőszakos bosszút a bántalmazóikon illetve azokon, akikről úgy gondolták, hogy cserbenhagyták őket. Sok iskolai lövöldöző volt a bullying áldozata. Az előre eltervezett iskolai lövöldözések 1974 és 2000 közötti harminchét esete során, a lövöldözők majdnem háromnegyede számolt be az esetet megelőző bántalmazásról, zaklatásról, fenyegetésről, támadásról vagy sérülésről. Időnként a bántalmazottság élménye úgy tűnik, hogy hatással volt a lövöldöző döntésére, hogy fegyveres akcióba kezd az iskolában (Vossekuil et al., 2002).

Az áldozatok fájdalmas emlékei a bántalmazásról felnőttkorban is sokáig megmaradnak. A gyermekként áldozattá vált felnőtteknél sok esetben a későbbiekben is gyenge önbizalom és a depresszióval kapcsolatos problémák tapasztalhatóak.

Az áldozatok gyakran passzív behódolással vagy megtorló agresszióval reagálnak a bántalmazók követeléseire – sokkal inkább, mint önbizalommal és asszertív módon. A potenciális áldozatok meg tudják védeni magukat, ha megtanulnak asszertíven reagálni. Az asszertív válaszok nem provokálják a bántalmazót, de nem is jutalmazzák őt a behódolással. Az asszertív viselkedés a gyermek számára magabiztos fellépést és egyfajta olyan kontrollérzetet is biztosíthat, ami a kezdetektől fogva elrettentheti a bántalmazót. A szerepjáték-gyakorlatok segítik a gyermekeket megfelelően alkalmazni a testbeszédet, az arckifejezéseket, a hanglejtést, a szóhasználatot úgy, hogy asszertíven reagáljanak.

Nézzünk szembe a bántalmazóval

Ötletek a bántalmazóval szembeni kiálláshoz:

- Vegyünk egy mély lélegzetet, majd lélegezzünk ki lassan.
- Üljünk le, vagy álljunk fel és húzzuk ki magunkat, szegjük fel a fejünket.
- Tartsuk a kezeinket lazán magunk mellett, ahelyett, hogy a csípőnkre tennénk vagy keresztbe fonnánk a mellkasunk előtt.
- Vegyünk fel nyugodt és eltökélt arckifejezést, ne mutassunk dühöt, ne nevessünk.
- Tartsuk a szemkontaktust.
- Nyugodt hangon beszéljünk, elég hangosan ahhoz, hogy tisztán hallható legyen.
- Használjunk nem provokatív szavakat, a hangszínünk legyen magabiztos.
- Kerüljük a gúnyolódást illetve a fenyegetőzést.
- Kerüljük az ujjal mutogatást és a hasonló provokatív gesztusokat.
- Tömören és azonnal válaszoljunk.
- Ne hozzuk fel a múltbéli ellentéteket és ne általánosítsunk (te mindig…)

Az egyik módja annak, hogy segítsünk a gyermekeknek az áldozati szerepből kilépni, az, ha a tehetetlenségükre vonatkozó hiedelmeiket (nem lehet semmivel megállítani a bántalmazót) a magabiztosság irányába változtatjuk meg (igenis vannak eszközei az áldozatoknak, a szemtanúknak és a felnőtteknek a bántalmazó megállításához). Minden egyes alkalommal, amikor a gyermek asszertíven reagál, a félelmetes és tehetetlen gondolatokat erős és magabiztos gondolatokkal helyettesíti.

Bullying (provokálás)	Feladás (behódoló)	Visszavágás (agresszív)	Kiállás (asszertív)
A bántalmazó nagyokat csapkod az áldozat előtt, vele szemben.	Az áldozat hátralép, lehajtja a fejét, nem mond semmit.	Az áldozat arrébb löki a bántalmazót és azt mondja: Te suttyó!	Az áldozat magabiztos marad, és azt mondja: *Ez az én terem. Nem szabad csapkodni.*
A bántalmazó megragad egy cukorkát, amit az áldozat fog, és követeli: *Add ide!*	Az áldozat engedi elvenni a cukorkát, és félénken azt mondja: *Oké*	Az áldozat sikít és megüti a bántalmazót.	Az áldozat finoman kapaszkodik a cukorkába, és azt mondja: *Ez az enyém.*
A bántalmazó nevet, az áldozatra mutat, és énekli: *Lúzer, lúzer, lúzer!*	Az áldozat idegesnek tűnik, és elkezd sírni.	Az áldozat mérgesen válaszol: *Az anyukád ronda.*	Az áldozat nyugodtan a bántalmazóra néz, és azt mondja: *Csak pocsékolod az idődet, ha el akarod rontani a kedvem.*
A bántalmazó odasúgja a barátjának: *Ha a barátom akarsz lenni, nem játszhatsz …-val*.	Az áldozat rájön, leül egyedül egy asztalhoz és azt mondja: *Tudtam, hogy egyedül kell majd ennem.*	Az áldozat rájön, és mesél egy csúnya pletykát a bántalmazóról.	Az áldozat külön beszél a bántalmazóval, és azt mondja: *Tudom, hogy beszéltél rólam a hátam mögött, és nem szeretem.*
A bántalmazó azt mondja az áldozatnak: *Menj innen, te hülye, ez az én helyem a játékban!*	Az áldozat azt mondja: *Bocsánat, elrontottam*, és arrébb megy.	Az áldozat kiabál: *Te vagy a hülye, te nagy szemét!*	Az áldozat a helyén marad, és azt mondja: *Én itt játszom a játék hátralévő részében*.

4. táblázat. Bullying akciók és lehetséges válaszok
(Storey et al., 2013, 19.o.)

4.2.3 A szemtanú

A bullying helyzetekben általában nem csak az elkövető és az áldozat érintett, hanem a szemtanúk is, akik látják, amikor a bullying történik, vagy hallanak róla. A bullying-megelőzés egyik fontos stratégiája a szemtanú jelentős szerepére összpontosít. Attól függően, hogy a szemtanúk hogyan reagálnak, hozzájárulhatnak a probléma elmélyüléséhez vagy a megoldásához. A szemtanúk teljes egészében ritkán semleges szereplők, jóllehet ők azt gondolják magukról. A gyermekek egyharmada nyilatkozott úgy egy kutatásban, hogy „részt vennének a bullyingban valaki olyan esetében, akit nem kedvelnek” (Pepler - Craig, 2000).

Ártó szemtanúk

Némelyik szemtanú felbujtóként szerepel azáltal, hogy a bántalmazót ösztökéli a bántalmazás elkezdésére. Más szemtanúk nevetéssel, tetszésnyilvánítással vagy egyéb megjegyzésekkel bátorítják a bullyingot, tovább ösztönözve a bántalmazót. A legtöbb szemtanú passzívan elfogadja a szituációt,

csak figyel, és nem csinál semmit. Anélkül, hogy tudatában lennének, az ilyen szemtanúk gyakran szintén hozzájárulnak a probléma súlyosbodásához. A passzív szemtanúk biztosítják azt a közönséget, ami után az elkövető sóvárog, és a csendes beletörődés az, ami lehetőséget nyújt a bántalmazó számára ahhoz, hogy folytassa ártalmas viselkedését.

Segítő szemtanúk

A szemtanúk is képesek kulcsszerepet játszani a bullying megelőzésében vagy megállításában. Némelyik szemtanú közvetlenül beavatkozva elbátortalanítja a bántalmazót, megvédi az áldozatot, vagy más irányba tereli a helyzetet. Más szemtanúk segítséget hívnak: támogatást szereznek a társaktól az elkövető elleni kiálláshoz vagy beszámolnak a bullyingról a felnőtteknek. Az esetek több mint felében a bullying tíz másodpercen belül befejeződik, ha egy szemtanú segítő szándékkal közbelép (Craig – Pepler, 1997).

A szemtanúk tettei kritikus jelentőségűek. A gyermekeknek és a felnőtteknek előre érdemes átgondolniuk, hogy mit fognak tenni, ha bullying tanúi lesznek, vagy hallanak róla. Sok szemtanú azért nem avatkozik be, mert

- azt gondolják, nem az ő dolguk
- attól félnek, hogy őket is bántani fogják, vagy ők is áldozattá válhatnak
- tehetetlennek érzik magukat a bullying megállításához
- nem kedvelik az áldozatot, vagy úgy gondolják, hogy az áldozat megérdemli
- nem akarják felhívni a figyelmet magukra
- félnek a megtorlástól
- azt gondolják, hogy nem segít, ha szólnak a felnőtteknek, vagy csak rosszabbá teszik ezzel a helyzetet
- nem tudják, mit tegyenek.

Azok a szemtanúk, akik nem avatkoznak be bullying helyzetben, illetve nem számolnak be a felnőtteknek róla, sokszor magukra nézve is negatív következményeket kell, hogy elviseljenek:

- kényszer, hogy részt vegyenek a bullyingban
- szorongás amiatt, hogy beszámoljanak-e másnak a bullyingról
- tehetetlenségérzet a bullying megállításában
- áldozattá válás veszélye
- félelem attól, hogy összekötik az áldozattal, a bántalmazóval vagy a bántalmazó cimboráival
- bűntudat amiatt, hogy nem segített az áldozatnak.

Minden gyermeket képessé lehet tenni arra, hogy segítőkész szemtanúvá váljon. A felnőttek felkészíthetik erre a szerepre a gyermekeket azzal, hogy megbeszélik velük, hogy mennyire kritikus jelentőségű, hogy milyen módon viselkednek szemtanúként, és hogy tudniuk kell azt, hogy számíthatnak a felnőttek segítségére, ha cselekednek. A felnőttek példákat is hozhatnak arról, hogy a segítőkész szemtanúk hogyan mutattak bátorságot és értek el változást valós élethelyzetekben.

Mit tehetnek a gyermekvédelmi szakemberek?

- A bántalmazás, a bullying elleni zéró tolerancia alkalmazása, és ennek következetes fenntartása valamennyi gyermekkel.
- A kollégákkal, gyermekekkel és családokkal történő interakció tisztelettelje s módjának modellezése annak érdekében, hogy rávilágítsanak, hogyan kell másokkal jól kijönni szociális és kulturális értelemben.
- Biztosítani kell a gyermekek megfelelő felügyeletét, mind a gyermekotthonon belül, mind pedig azon kívül, hogy a nevelők közbe tudjanak lépni bullying előfordulása esetén, és hogy a gyermekek biztonságban érezzék magukat.
- A gyermekeknek stratégiákat tanítani a helyzetek hatékony kezelésére.

Ha egy gyermek tájékoztatja a nevelőszülőt vagy a gyermekotthon valamely munkatársát a megélt vagy tanúként átélt bullyingról, azaz arról a zaklatásról, amely vagy a személye ellen, vagy más gyermekre irányult, az eset elemzése során az alábbi lépéseket kell tenni:

- A gyermek, fiatal figyelmes végighallgatása, esetleg az általa mondottak pontos rögzítése.
- A gyermeket meg kell vigasztalni, minden esetben biztosítani kell őt arról, hogy nem az ő hibája, hogy áldozattá vált.
- Az esetről és annak jelzéséről, a megtett intézkedésekről tájékoztatni kell minden munkatársat a gyermekotthonban, jelezni kell az esetet az otthon vezetőjének, nevelőinek és a gyámoknak, a gyermekekkel foglalkozó pszichológusnak.
- Mind a kulcsszerepet játszóknak, mind pedig a gyermekek nevelésében együttműködőknek, nevelőcsaládhoz tartozóknak biztosítani kell az utókövetést, át kell tekinteni az intézkedési tervet és szükség esetén fontos a továbbiakban is a konzultáció, együttgondolkodás a gyermekotthoni, gyermekvédelmi munkában együttműködő egyéb szakemberekkel (gyermekvédelmi gyám, pszichológus, nevelőszülői tanácsadó).
- Olyan beavatkozást igénylő komoly vagy súlyos esetben, amikor biztosítani kell a bántalmazott biztonságát, kockázatértékelést kell folytatni, a személyzetnek rendszeresen értékelnie kell az eredményeket.

4.3 Stratégiai gondolkodás

A bullying megelőzésére, megállítására számos stratégia létezik. Ezek közül az alapvetőek a következők (Storey et al., 2013):

Beavatkozás koragyermekkorban
A gyerekek nem születnek elkövetőnek és áldozatnak, de sok kisgyermek tanúsít agresszív magatartást, mely bullyinghoz vezethet, ha a többiek alávetik magukat neki vagy visszaütnek. A felnőtt megelőzheti ezen minták rögzülését, az együttműködő viselkedés megalapozásával: hozzájárulással, részvállalással, segítségnyújtással, problémamegoldással, és az olyan erőszakos válaszok kiküszöbölésével, mint az ellenségeskedés, fájdalomokozás, visszautasítás.

Bullying-megelőző stratégiák megtanítása
Ne feltételezze, hogy kizárólag a “nehéz” gyerekekből lesznek bántalmazók és csak a “gyengékből” áldozatok. A legtöbb gyermekkel előfordul, hogy bántalmazott helyzetbe kerül életének egy-egy szakaszában. Minden gyermek javára válik, ha megtanulja megkülönböztetni az elfogadott és elfogadhatatlan viselkedést és azt, hogyan álljon ki magáért és másokért, és mikor forduljon felnőtthöz segítségért.

Vegye komolyan a bántalmazást
Fordítson gondos figyelmet a bullying figyelmeztető jeleire és a veszélyeztetett gyermekekre. Hozza a gyerekek tudomására, hogy nem fogadják el a bullyingot és együtt fogják megállítani.

Együttérzéssel bátorítson
Az együttérző gyerekek tudják, hogy a bullying fájdalmas. Kevésbé valószínű, hogy ők bántalmaznak és valószínűbb, hogy segítenek a bántalmazott társaikon.

Példamutatással tanítson
Legyen megfelelő minta a gyermekek számára. A gyermekek a körülöttük lévő felnőttek megfigyelésével és utánzásával tanulják meg, hogyan szokás viselkedni másokkal. Figyeljen oda, hogy Ön hogyan oldja meg a problémákat, hogyan fegyelmez, szabályozza haragját és csalódottságát, áll ki

önmagáért és a többiekért – harc nélkül. Ha a gyerekek agresszívnak látják, valószínűleg ők is erőszakosan fognak viselkedni társaikkal.

Tanítsa meg helyesen kezelni a médiából áradó erőszakot
A gyerekek az erőszakos viselkedést többek között az erőszakot favorizáló tévéből és filmekből, valamint az azt a jutalmazó elektronikus játékokból sajátíthatják el. Értesse meg a gyerekekkel, hogy médiában ábrázolt erőszak helytelen és nem életszerű. Avatkozzon közbe, amikor a gyerekek játékuk vagy életük során a médiából ellesett erőszakot utánozzák.

Biztosítson lehetőséget a bullyingtól megvédő készségek megtanulására és gyakorlására
A megfelelő önbizalommal rendelkező gyerekek kevésbé valószínű, hogy elviselik a bullyingot és sokkal valószínűbb, hogy elég bátran és magabiztosan, illetve hatékonyan reagálnak. Az asszertív gyerekek ismerik a hatékony, erőszakmentes válaszokat, kevésbé valószínű, hogy őket pécézik ki. Barátkozó és barátsággal rendelkező gyerekek tudják, hogy számíthatnak barátaik védelmére bullying esetén. Konstruktív problémamegoldó gyerekek nem alkalmaznak erőszakos konfliktusválaszokat.

Bátorítsa a bullying elmondását
Amikor a gyerekek bántalmazásról beszélnek, gondosan és türelmesen figyeljen. Nehéz a bullyingról beszélni, zavarban vannak, és félhetnek.

Építsen ki erős kapcsolatot a gyerekekkel
Kevéssé valószínű, hogy a gyerekek terrorizálnak valakit, ha tudják, hogy annak a felnőttnek, akiben megbíznak és tisztelnek, nem fog az tetszeni. Inkább megbíznak abban a felnőttben, akivel gondoskodó, bizalmi viszonyban vannak.

Vizsgálja felül saját elképzeléseit a bullyingról
Téves nézetei megakadályozhatják a bullying helyzet észrevételét és a gyors beavatkozás lehetőségét.

4.3.1 Válasz a bullyingra

A cselekvés főszabálya, hogy inkább túl korán, mint túl későn avatkozzon be. (Dan Olweus)

Bullying esetén létfontosságú a világos, következetes válasz. A szakemberek számtalan módon válaszolhatnak a bullyingra, de a beavatkozás célja mindig ugyanaz legyen:

- Az áldozat biztonságba helyezése.
- A bullying megállítása és az elkövető viselkedésének megváltoztatása.
- Minden gyermek számára világossá tenni, hogy a bullying elfogadhatatlan.
- A jövőre vonatkozó tanúságok levonása az esetből.

Ha az intézmény egyik munkatársának bullyingot jeleznek, az ő feladata az érintettség azonnali kivizsgálása. Kapcsolatba kell lépnie a gyermekotthon vezetőjével, vagy amennyiben van, bullying-felelősével. A kollégákkal való csoportos megbeszélés adhat új, megfontolásra érdemes szempontokat az esethez. A komolyabb eseteknél hasznos lehet külön alkalmat szentelni a megvitatásának, az összes munkatárs részvételével.

A bullying összetett viselkedés, és ha nem világos, ki az elkövető, illetve olyan esetben, amikor mindenki tagad, eredményesebb lehet a jövőre összpontosítani. Ilyenkor a gyerekek, fiatalok egyetértésével célszerű megállapodni abban, hogyan viselkednek a jövőben, milyen lépések, intézkedések várhatók (DCSF, 2009a).

Azonnal avatkozzon közbe

Ha nem teszi, azt üzeni, hogy a bullying elfogadható. Ha nem vesz róla tudomást, vagy lekicsinyli, az áldozatok nem hiszik el, hogy a felnőttek megértik, segítik őket, gondoskodnak róluk. Ha nem avatkozik be, a gyerekek sem fognak közbelépni.

Bizonytalanság esetén is haladéktalanul avatkozzon közbe
A gyermekek tetteinek, szavainak, testbeszédének és arckifejezésének megfigyelése segít megállapítani, bullyingról van-e szó. Még ha nem is, az erőszakos viselkedést is meg kell akadályozni.

Álljon az elkövető és az áldozat közé, válassza el őket a bullying viselkedés megakadályozása érdekében
Ismertesse a tapasztalt viselkedést, és azt is, hogy az miért elfogadhatatlan.

Válaszoljon határozottan és helyénvalóan
Maradjon nyugodt, de tükrözze a helyzet komolyságát. Hangsúlyozza ki, hogy a bullyingot be kell fejezni.

Szükség esetén kérjen segítséget
Amennyiben fizikai vagy több bullyingról van szó, igénybe veheti másik felnőtt segítségét a gyerekek és saját biztonsága érdekében.

Kerülje az agresszív választ
Erőszakos viselkedése azt az üzenet közvetíti, hogy az a helyes problémamegoldási mód. A bántalmazót további bullyingra vagy nevelők elleni agresszióra sarkallhatja.

Kerülje a bántalmazó nyilvános kioktatását
Célja a bullying viselkedés befejezése, nem az elkövető megalázása, megszégyenítése. Az elkövető szidás, elrettentés helyett gyakran jutalmazó figyelemként éli meg a többiek előtti kioktatást.

Kerülje az azonnali következmények kilátásba helyezését
Hagyjon magának időt az eset végiggondolására, a szükséges információk beszerzésére és később döntsön a szükséges intézkedésekről.

Ne hagyja magára a gyermeket az események feldolgozásában
A bullying különbözik a veszekedéstől, konfliktustól. Hatalmi különbségről van szó, mely a felnőttek beavatkozását teszi szükségessé.

Dicsérje meg és méltányolja a segítőkész szemtanúkat
Az áldozatnak segítő, segíteni próbáló gyerekek a bullying megelőzésének kulcsszereplői.

Maradjon a közelben
Maradjon a helyszínen, amíg megbizonyosodik a bántalmazó viselkedés befejezéséről (Storey et al., 2013).

4.3.2 Teendők a bullying helyzet után

A bullying minden szereplőjének meghallgatásához, a hatékony beavatkozáshoz és megelőzéshez is szükséges, hogy a nevelők hatékonyan tudják alkalmazni figyelmi készségeiket, értő figyelemmel hallgassák a gyerekeket.

Hatékony figyelmi készségek:

- Beszélgetés kezdeményezése és bátorítása.

- Figyeljen a testbeszédre: üljön le, vegye föl a szemkontaktust.
- A gyermek szavainak megismétlése, tisztázása.
- Használja a csöndet.
- Fogalmazza meg, foglalja össze a problémát.
- Ösztönözze a gyermeket a lépések, teendők megfogalmazására.

Minden szereplővel külön-külön foglalkozzon
Támaszkodva a gyerekekkel kialakított kapcsolatára, nyíltan és hatékonyan beszélgessen el az incidensről, a hatásairól és következményeiről.

Az elkövetőnek meg kell értenie, hogy a bullying elfogadhatatlan és tűrhetetlen
Hogy vége legyen, az esemény súlyosságának és a gyerekek fejlettségi szintjének megfelelő, a nevelési programmal összhangban álló, azonnali következményeket kell kilátásba helyezni. Elengedhetetlen, hogy az elkövető gyerek vállalja a felelősséget tettéért, megértse, mit tett, hogy miért helytelen a viselkedése, hogyan hat az áldozatra és a többiekre, és hogyan teheti jóvá, amit elkövetett. Segítsen az elkövetőnek bocsánatot kérni, kedvesen viselkedve jóvátételt adni. Fontolja meg ellenőrzött közös tevékenység megszervezését, ami lehetővé teszi mind a bántalmazó, mind az áldozat számára az előremutató együttműködést.

Az áldozatnak tudnia kell, hogy a felnőttek támogatják és gondoskodnak róla
Figyelmesen hallgassa meg, mi történt vele, biztosítsa együttérzéséről és támogatásáról. Segítse a probléma megfogalmazásának elsajátításában, ha netán a jövőben hasonló esemény előfordulna. Mondja ki, hogy nem érdemelte meg a bántalmazást, nincs egyedül, a felnőttek és a társai segítenek neki.

A szemtanúknak meg kell érteniük tetteik vagy tetteik hiányának hatását
Magyarázza el, hogy ők képesek a bántalmazó megállítására: kérhetik, hogy hagyja abba, segíthetnek az áldozatnak elsétálni, kérhetnek támogatást a többi szemtanútól, kérhetik a felnőttek segítségét és jelenthetik a bántalmazást. Beszéljen velük arról, mit tettek vagy nem tettek segítségképpen.

Tájékoztassa az illetékes munkatársakat
Jelentse az esetet az érintett gyerekek felügyelőtanárának, nevelőjének.

Készítsen az esetről részletes jelentést
Írja le, kiket érintett, milyen típusú bullying, hol történt, korábban is előfordulhatott-e, milyen próbálkozások voltak a probléma jelzésére. A jegyzőkönyv feltárhat eseménymintákat, és segíthet a leghatékonyabb intézkedések megtalálásában.

Ellenőrizze rendszeresen az áldozatot, az elkövetőt és a munkatársakat a bullying folytatásának megakadályozása érdekében. Teremtsen alkalmat, hogy a gyerekek beszéljenek a bántalmazásról (Storey et al., 2013).

Mit mondjunk a bullyingról a gyerekeknek?



(Kép forrása: pixabay.com)

- A bullying elfogadhatatlan és nem tűrjük el.
- Ha valaki bántalmaz, helyénvaló magadért kiállni, elsétálni, felnőtt vagy barát segítségét kérni.
- A támadásra erőszakkal válaszolni rendszerint nem hatékony, sőt rosszabbra is fordulhat a dolog. Az erőszak erőszakot szül, és nem oldja meg a problémát.
- Fontos a bullyingot jelezni, ha látod vagy hallasz ilyen esetről. Ez nem árulkodás, pletykálás!
- Bullyingnak nem szabad megtörténnie. Felnőttekkel és társaiddal együttműködve, bizonyos dolgokat te is meg tudsz tenni a megelőzése és a megállítása érdekében.

4.3.2.1 Közös munka az elkövető gyermekekkel

A munka célja, hogy a bullyingot kezdeményező gyermek megértse saját viselkedését és annak másokra gyakorolt hatását. Alapvető cél a bullying megszüntetése és az elkövető gyermek viselkedésének megváltoztatása (DCSF, 2009a):

- Tegye világossá, hogy a viselkedés a rossz, nem a gyermek.
- Hogyan érzi magát a gyermek a bullyingtól? Miért van szüksége erre az érzésre?
- Segítsen a gyermeknek olyan más viselkedést tanúsítani, amitől figyelmet kap. Tanítsa meg érzelmei kezelésére. Tanítsa meg a gyermeket érzelmei felismerésére, akár napi táblázat vezetésével.
    - Tapasztal bármilyen figyelmeztető jelet?
    - Milyen készségeket használ, mielőtt besokall?
    - Milyen mintái vannak a viselkedésének? Például bizonyos napokon vagy helyzetekben jelenik meg?
    - Mi működik a gyermek esetében?

  A düh- és konfliktuskezelési készségek taníthatók. Adjon olyan közösségi feladatokat a gyermeknek, amik elvégzéséért jutalom vagy dicséret jár. Például segítsen másik gyereknek vagy terítse meg az asztalt, működjön közre az étel felszolgálásában.
- Ha kialakult a jó kapcsolat, próbálja átérezni az áldozat érzéseit, az előítéletek működését, sértő hatását. A gyerekek érkezhettek előítéletes szemlélettel rendelkező közösségből, vagy az előítéletek eredhetnek területet- és identitást védő szorongásból. A gyermekek átveszik ezt a szemléletet, annak érdekében, hogy a csoport be- és elfogadja őket. Ezen gondolatok megbeszélése – elutasítás helyett – segíthet az összes fiatalnak és az elkövetőnek is.
- Milyen jóvátételt vagy kártérítést tud felajánlani az okozott distresszért a bántalmazó az áldozatnak? A gyerekeknek milyen ötletük van?
- Vegye figyelembe, hogy a bántalmazók maguk is lehetnek a bullying áldozatai. Ezek összetett esetek lehetnek és szakértői segítséget, tanácsot igényelnek.
- Kerülje a bántalmazó hőssé magasztalását vagy kirekesztését. A cél a társas viszonyok bullying nélküli működésének elérése, ezért az elkövető beilleszkedésének elősegítése éppolyan fontos, mint az áldozat védelme, gyógyítása
- Időnként a bántalmazó gyerek megkönnyebbülten változtatja meg viselkedését, mert nem érzi jól magát miatta. Viselkedhet bántalmazóként csoportnyomásra is. Mások azért változtatják meg viselkedésüket, mert megértették, hogy fájdalmat okoztak és meg akarnak változni.

Mit mondjunk az elkövetőnek?

- Azonnal fejezd be a bántalmazást.
- Nem tűrjük el a bullying viselkedést.
- A bullying az áldozatot és téged is bánt.
- A bullying rossz példát jelent a többieknek.
- A bullying miatt elveszítheted a barátaidat.
- Mindenkivel tisztelettel kell bánni.
- Másképpen kell megoldani a problémákat.
- Kérd felnőtt segítségét, ha dühös vagy ideges vagy, és nem tudod abbahagyni a bántalmazást.



(Kép forrása: wikihow.com)

4.3.2.2 Közös munka az áldozattal

Bármiféle beavatkozás kiindulópontjaként először az áldozattal kell beszélni, megállapítani, hogy pontosan mi történt és egyeztetni a következő lépéseket:

- Szánjunk rá időt, hogy az áldozatot nyugodtan végighallgassuk, mely során hatékony értő hallgatási technikákat alkalmazunk.
- Vegyük komolyan az elénk tárt esetet, és ne mondjunk olyat az érintett gyermeknek, hogy ne foglalkozzon a dologgal, azaz ne bagatellizáljuk a történteket.
- Dolgozzunk ki egy cselekvési tervet az érintett jóváhagyásával.
- Kerüljük az áldozatok megalázását, megszégyenítését azzal, hogy olyat teszünk, amelytől ők gyengének, erőtlennek érzik magukat.
- Segítsünk az áldozatoknak reziliensebbnek, ellenállóbbnak lenni, amelyhez úgy járulhatunk hozzá, ha segítünk az önbizalmuk felépítésében, ha kiemeljük erősségeiket és védelmező baráti kapcsolatok létesítésében segítünk, azokat megerősítjük.
- A cyberbullying nyomon követéssel bizonyítható, tehát kevésbé lesz megkérdőjelezhető egyik-másik személy szava.

Mit mondjunk az áldozatnak?



- Nem vagy felelős az elkövető viselkedéséért. Nem a te hibád.
- Ne válaszolj idegesen, megalázkodva vagy erőszakosan a bántalmazónak, mert attól még jobban felbátorodik. Inkább maradj nyugodt és asszertív.
- Néha a legjobb, ha egyáltalán nem válaszolsz. Csak menj tovább szó nélkül.
- Kérj segítséget olyan felnőttől, akiben megbízol. Segíthet új, jó válaszokat kipróbálni.

(Kép forrása: wikihow.com)

Ha a szakember a gyerekeknek a helyzethez illő válaszokkal és tervvel segít, kevésbé lesznek idegesek és kétségbeesettek, nagyobb önbizalommal tudnak a bullying ellen tenni.

Felügyelet és feljegyzés

Gyakran tűnik úgy, hogy bullying véget ért – de sajnos lehet, hogy valaki mást zaklatnak, vagy annyira titokban történik, hogy nem lepleződnek le. Befejezettnek tűnik a szigorú ellenőrzés miatt, de nem világos, hogy valóban megváltozott-e a viselkedés vagy az előítélet. Érdemes időről időre ellenőrizni, hogy a beavatkozás valóban tartós változást eredményezett-e. Ösztönözze és dicsérje meg az áldozat gyermek minden pozitív viselkedését.

- Kísérje figyelemmel a helyzetet.
- Jegyezzen föl minden bullying incidenst és intézkedést.
- Jelezzen vissza az áldozatnak.
- Diszkréten kövesse figyelemmel, hogy az áldozat zaklatása véget ért-e, és biztonságban érzi-e magát.
- A gyenge áldozat kép fenntartása helyett dolgozzon az erős pozitív kép kialakításán.
- Kis lépésekkel kezdje támogatni az áldozat önmagába vetett hitének megerősítését.
- Használja az esetet mindenki számára hasznos tanulási alkalomként (DCSF, 2009a).

4.3.2.3 Közös munka a szemtanúkkal

A gyerekek, akik bullyingot látnak, azt gondolhatják, hogy a bullying egy elfogadható viselkedés, és jó mód arra, hogy elérjék, amit akarnak. Ez különösen igaz, ha a felnőttek, vagy más gyerekek nem fejezik ki rosszallásukat, vagy nem lépnek a bullying megállítása érdekében.

A szemtanú gyerekeknek meg kell érteniük, hogy megvan a hatalmuk a bullying megállítására. A nevelőknek érdemes bevonniuk a szemtanú gyerekeket, hogy segítsenek az áldozatnak, például vonják be tevékenységekbe, tegyenek érte, hogy jobban érezze magát. Ehhez segítséget kaphatnak a problémamegoldó és asszertív készségeik fejlesztésében és begyakorlásukban, melyek szükségesek ahhoz, hogy kiálljanak a társaikért és biztonságban érezzék magukat. A gyerekek, akik megtanulják, hogyan oldják meg konstruktívan a problémákat, tudni fogják, hogyan segítsenek a társaiknak anélkül, hogy agresszíven válaszolnának. Amint a gyerekek megtanulják, hogyan segítsenek megállítani a bullyingot, büszkék lesznek magukra, hogy segítenek a szükséget szenvedő másik gyereknek (Storey – Slaby, 2013).

Mit mondjunk a szemtanúknak?



(Kép forrása: wikihow.com)

- Számít, mit teszel. Az nem segít, ha csak némán állsz.
- Állj ki az áldozat mellett. Ha biztonságban érzed magad, mondd az elkövetőnek, hogy hagyja abba. Például: *Ne csúfold! Ne verekedj! Hagyd békén! Nem vicces.*
- Ne csatlakozz hozzá. Ne nevesd ki az áldozatot, ne vegyél részt a csúfolásban, bántásban, verésben. Mindez a folytatásra bátorítja az elkövetőt és a helyzet csak rosszabb lesz.
- Segíts az áldozatnak elmenni onnan. Lehet, hogy egyedül nem tud vagy nem mer elmenni, de a segítségeddel már igen.
- Segíts az áldozatnak. Ne vegyél részt a bullyingban. Kérd megbízható felnőtt segítségét. Mondd el a bántalmazást.
- Később, mondd el az áldozatnak, hogy bánt, ami vele történt. Bátorítsd az áldozatot, hogy mondja el a felnőtteknek, ajánld fel, hogy vele tartasz.
- Vond be az áldozatot a játékba, közös dolgokba. Legyél jó barátja.

4.3.2.4 Lépések a bullying valószínűségének csökkentésére

Gyermekvédelemben dolgozó szakemberek számára, függetlenül attól, hogy gyermekotthonban dolgoznak vagy nevelőszülőkként tevékenykednek, kiemelten fontos, hogy tisztában legyenek azokkal a gyanújelekkel, melyek a gyermek kortárs bántalmazására, zaklatására utalnak. Számos gyakorlati lépés létezik, amelyek csökkenthetik a bántalmazás előfordulásának valószínűségét az otthonokban, nevezetesen:

- Beszéljünk a gyermekekkel és a fiatalokkal a bullyingról, hogy biztonságban érzik-e magukat, és vannak-e olyan helyek, ahol nem érzik magukat biztonságban (otthon, iskolában, utazás során)
- Figyeljünk a fiatalok ruházatának vagy felszereléseire. Ezek sérülésekor kérdezzünk rá, hogy mi történt. Ne fogadjuk el az elhárító választ!
- Tartsuk rendszeresen napirenden a gyermekben aggodalmat okozó társas helyzetek megvitatását! Biztosítsunk minőségi időt, hogy feltárulhassanak a bántalmazással kapcsolatos élmények, félelmek. A titoktartás érdekében, a bizalomvesztés elkerülése miatt a zavartalanságról gondoskodni kell!
- Segítsünk a fiataloknak kifejleszteni a saját rugalmas ellenállási képességüket (rezilienciájukat) és stratégiájukat a zaklatás megelőzésére, elkerülésére. Ehhez segít a társas készségek, asszertivitás, problémamegoldás fejlesztése, melyek a bullying megelőzésében a legfontosabb készségek.
    - **Empátia**: Azok gyerekek, akik empatizálnak, gondoskodóan válaszolnak arra, ahogy mások gondolkodnak és éreznek. Megértik, hogy a bullying fáj. Kevésbé valószínű bullying elkövetőkké válnak, és valószínűbben segítenek az áldozatoknak. A nevelők megvédhetik a gyerekeket attól, hogy elkövetőkké váljanak, úgy, hogy segítenek megérteni, hogyan érezhetnek az áldozat gyerekek, és ők maguk hogy éreznék magukat, ha őket bántanák.
    - **Asszertivitás:** Az asszertív gyerekek ki tudnak állni magukért és másokért, sportszerű és tiszteletteljes módon. Tudják, hogyan válaszoljanak egy elkövetőnek hatékony, nem agresszív módon, és kevésbé valószínűen lesznek bullying áldozatok. A nevelők segíthetik a gyerekeket, hogy az asszertivitást használják a bullying viselkedés megelőzésére, és fellépjenek a bullying ellen, ha megtörténik.
    - **Problémamegoldás**: A problémamegoldó gyerekek tudják, hogyan lehet a társas problémákat konstruktív módon elemezni és megoldani. A nevelők segíthetnek a gyerekeknek megérteni a bullying problémáját, és hogy hogyan használjanak egy sor konstruktív, nem agresszív problémamegoldó készséget a bullying megállítására és megelőzésére.

  Az empátiás-, asszertív- és problémamegoldó készségek tanításához és a gyerekek segítéséhez a pedagógusok egy sor interaktív készségépítő feladatot végezhetnek a gyerekekkel (Storey - Slaby, 2013).
- Győződjünk meg arról, hogy a gyermekek és a velük kapcsolatban álló kollégáink, a nevelők tudják, hogy mit és hogyan, ki felé jelentsenek a bullying felismerésekor.
- Vonjunk be kortárs segítőket, barátokat a konfliktusok megoldásának támogatásába!
- Fejlesszük a gyermekek rezilienciáját és támogassuk jóllétüket a különböző tevékenységek által. A csoportos munka, amely a résztvevőik között bizalmat épít, csökkentheti az elszigeteltség érzését, a dráma- és a szerepjátékok abban segíthetnek, hogy a bántalmazásokat kevésbé megfélemlítő színben tüntetik fel és modellezik a hatékony válaszokat.
- Jelenítsük meg a fiatalok kezdeményezéseit a bántalmazás leküzdésében és mások támogatásában. Mutassuk be munkájukat, ítéljünk oda nekik például díjakat vagy nevezzük be munkájukat versenyekre.

- Tanítsuk meg a gyermekeket és a fiatalokat a döntéshozás és a tárgyalás nyelvezetére. Tegyünk fel nyitott kérdéseket és kerüljük az eldöntendő kérdéseket, hiszen ez utóbbiak nem teszik lehetővé a probléma leírását. Segítsük a gyermekeket abban, hogy változatos szókincset alkalmazzanak érzéseik kifejezésére, mivel ez az első lépés az érzelmeik hatékony szabályozása felé.
- Ösztönözzük a gyermekeket és a fiatalokat találkozókon való részvételen, amelyek a bullying megvitatásával kapcsolatosak.
- Bevezethetünk egy névtelen jelzési-, visszajelzési rendszert (például panaszdobozt, melyben elhelyezhetnek általuk befejezett mondatokat, például: *A nevelőknek tudniuk kell arról, hogy* …, *A dolog, ami miatt leginkább aggódok ebben a kapcsolatban, családban, otthonban, az* …)
- Biztosítsuk a külső védelmezők (gyermekjogi képviselő, ombudsman) elérhetőségét, az ügyvédekkel való kommunikáció lehetséges módszereit (telefon, e-mail)
- Ápoljunk a társszakmák képviselőivel partneri viszonyt. A gondozott gyermekek és fiatalok az otthonban, az iskolában, külső tevékenységek során vagy az előző három hely közötti ingázás során tapasztalhatnak bántalmazást, bullyingot. A bullyingra adott hatékony válasz függ a szakemberek között kialakított szoros kapcsolatoktól: tegyük lehetővé az iskolákkal fenntartott szoros kapcsolatot egy kijelölt tanáron keresztül. Küzdjük le a gondozott gyermekek elleni helyi előítéleteket azáltal, hogy kapcsolatot kezdeményezünk helyi iskolákkal és klubokkal. A jól működő partnerség információkat oszthat meg bármilyen szégyenfoltról, komoly incidensről vagy a bullying újonnan kialakuló formáiról.
- Tanítsuk meg a fiatalokat a közösségi média biztonságos használatára.
- Beszéljünk a fiatalokkal a közösségi médiáról! Beszéljünk a cyberbullyingról: figyelmeztessük a fiatalokat, hogy senkinek ne küldjenek, továbbítsanak zavarba ejtő üzeneteket és képeket vagy válaszoljanak ezekre. Segítsenek dokumentálni, megállítani (blokkolni) és jelenteni a cyber bántalmazást, amennyiben szükséges.
    - Kérdezzük meg, hogyan használják a közösségi médiát a fiatalok, és miért fontos számukra. Állítsanak össze szabálygyűjteményt arról, hogy mit szabad tenni és megosztani a világhálón és mit nem. Állítsanak be szigorú biztonsági beállításokat: korlátozzák, kik találhatják meg őket, mit böngészhetnek, és hogyan kommunikálhatnak (például Facebook beállítások).
    - Tanítsuk meg a fiatalokat, hogy kezeljék titkosan személyes adataikat: például javasolható számukra, hogy ne jelenítsék meg a világhálón teljes nevüket, címüket, telefonszámukat, iskolájuk nevét, fényképeit vagy olyan információt, amellyel azonosíthatók.
    - Tartsuk nyitva a kommunikáció fonalát: bátorítsuk a fiatalokat arra, hogy szóljanak arról, hogy az üzenetváltás kényelmetlen számukra vagy valaki személyes találkozót kér tőlük.

Mit tehetnek megelőzésképpen a felnőttek a cyberbullyinggal?

- Helyezzék a számítógépet könnyen ellenőrizhető helyre, helyiségbe.
- Beszélgessenek a biztonságos és felelős internet- és mobilhasználatról, a cyberbullying veszélyeiről a gyerekekkel.
- Beszéljék meg, mit tegyenek, ha cyberbullyingot tapasztalnak. Például: ne vegyenek róla tudomást vagy nyugodtan és határozottan szólítsák fel a kihelyezőt, küldőt a törlésre.
- Figyelmeztessék a gyermeket, hogy ne osszanak meg semmilyen személyes információt online.
- Bátorítsák a gyereket, hogy mondja el, ha cyberbullying áldozata lett vagy tudja ezt másokról. Biztosítsák őket, hogy meg fogják oldani együtt az ügyet (Storey et al., 2013).

Foglalkozzunk az összes sérelemmel, amit a csoport jelez, jöjjön az a gyermekotthon falain belülről vagy kívülről. Amennyiben a gyerekek egy csoportja előítéletesen viselkedik, például fogyatékos

emberekkel szemben, vagy fajgyűlölő módon, az egész csoport előtt kell beszélni erről, akár az otthonban, akár máshol teszik. Mindkét esetben mindannyiukkal tapintatosan kell viselkedni. Hívhatunk vendégelőadót, választhatunk egy filmet vagy más eszközt a kívánt viselkedés bemutatására (DCSF, 2009a).

Mit tehetnek a nevelőcsaládok?

- Bátorítsuk áldozat szerepébe került nevelt gyermekünket, hogy meséljen az általa átélt sérelemről. Körültekintően figyeljünk arra, amit mond. Erősítsük meg érzéseit és tegyük nyilvánvalóvá, hogy hiszünk neki, és segíteni fogunk a helyzet kezelésében. Beszéljük meg vele, hogy végigbeszéljük a helyzetet és a lehetséges megoldásokat a pedagógusaival.
- Egyeztessünk a pedagógusokkal, beszéljük meg a helyzetet és a megoldási lehetőségeket. Amennyiben szükséges, beszéljünk a pedagógussal a bullyingról, a lehetséges következményekről, osszuk meg vele a tananyagot. A bullying eredményes kezeléséhez a teljes gyermekcsoporttal is szükséges foglalkozni (lásd megelőzés).
- Aggodalmunkat beszéljük meg szakmabeliekkel, akik szintén gyermeket nevelnek és dolgozzunk együtt velük. A megoldásban szerepet játszanak a szülők, a gyermekvédelmi szakemberek és maguk a gyermekek.
- Segítsünk gyermekünknek visszanyerni önbizalmát azáltal, hogy folyamatosan megerősítjük pozitív viselkedését, a családtagok figyelmét ráirányítva erősségeikre, helyes viselkedésükre, értékeikre.
- Mozgósítsuk erőforrásainkat, hogy együttműködhessen társaival, és az együttműködés eredményeként szülessen valami „kézzel fogható” eredmény, amely mindenki számára hasznos, értékelhető, pozitív érzelmeket generál (például közös főzés-sütés eredményeként a finom étel, sütemény).
- Támogassuk, segítsük gyermekünket megfelelő kapcsolatok, barátságok kialakításában és fenntartásában.
- Kellő körültekintéssel figyeljünk a gyermekünkre, amikor a bántalmazó viselkedéséről beszélünk, és segítsünk nekik felismerni a kiváltó okokat, amelyek életre hívják a bántalmazást, így támogatásunkkal a megfelelő módját találhatjuk meg a jövőbeli reagálásnak. Beszéljük meg a helyzetek kezelésének lehetséges más, konstruktív módjait.
- Segítsünk megérteni gyermekünknek cselekedeteik hatását más gyermekekre. Ebben segítenek az alábbi kérdések: Mit gondolsz, hogyan érezte magát az a gyermek, akivel minden nap kötözködtél? illetve Hogyan éreznéd magad, ha senki nem hagyna téged játszani a csapatukban?

A szakember saját gyakorlatának, tevékenységének ellenőrzése

- Biztos benne, hogy nem gúnyol ki a többiek előtt másokat?
- Konstruktívan jelez vissza?
- Észreveszi, ha egy gyermeket vagy csoportot kiszúrtak a többiek?
- Meglátja egy ránézésre apró esetben, ha jelenség vagy viselkedés mintázatról van szó?
- Tudja, kitől kérhet segítséget súlyos bullying esetén?
- Biztos benne, hogy sosem hagy gyermeket felügyelet nélkül?
- Minden gyermeket támogat abban, hogy növelje rezilienciáját?

4.3.2.5 Válasz súlyos vagy tartós bullyingra

Időnként, különösen súlyos esetben, a bullying fizikai vagy szexuális erőszakot jelent, és/vagy a beavatkozási kísérletek ellenére tartósan is tapasztalható. Ebben a helyzetben másfajta válaszra van szükség, de a beavatkozás célja nem változik: az áldozat biztonságba helyezése és a bántalmazó viselkedés befejezése (DCSF, 2009a alapján).

Amennyiben a gyermekotthon rendelkezik bullying ellenes eljárásrenddel, annak tartalmaznia kell a súlyos vagy tartósan fennálló eseteket is, a felelős vezető és más felső vezetők, döntéshozók feladatának leírásával együtt. Amennyiben nincs ilyen eljárásrend, a gyermekotthon szabályzatainak tartalmaznia kell a feladatokat, felelősségeket bántalmazás esetén.

Bármilyen beavatkozás történik, az érintett szakemberek feladata a bullying események és lépések rögzítése, feljegyzése.

Társintézmények
Intézményen kívüli súlyos vagy tartós bullying sorozat esetén a társintézmények dolgozóival egységes közös válasz kidolgozása indokolt az iskolai, kollégiumi, szabadidős szervezetek és a helyi közösség szakemberei körében. Bizonytalanság esetén kikérhetjük partnerszervezetek szakvéleményét, támogatását (rendőrség, helyi önkormányzat, bullying ellenes szervezetek).

Konfliktuskezelés
Még súlyos vagy tartós bullying esetén is az áldozat és az elkövető konfliktusának megoldása lehet a leghatékonyabb válasz. Az összes fél egyetértése esetén megfontolandó konfliktuskezelési vagy resztoratív jogi eszközök használata, hogy a gyermek megértse mások érzéseit, jóvátételt adjon és tovább lépjen.

A rendőrség bevonása
A bullying viselkedés bűncselekményt is jelenthet: erőszakot, lopást, rongálást, zaklatást, visszaélést kommunikációs eszközzel, gyűlölet bűncselekményt, nemi erőszakot. Súlyos vagy tartós bullying esetében szükség lehet – az áldozat védelme vagy az elkövető viselkedésének megváltoztatása érdekében – a rendőrség bevonására is. Habár súlyos esetekben elkerülhetetlen a rendőrség megkeresése, a bullying ellenes munkában más szempontból is értékes lehet a rendőrség bevonása. Például annak elmagyarázásában, hogyan válhat a bullying viselkedés bűncselekménnyé. Mindenképpen hatékonyabb mód a partneri viszony kiépítésére, mint ha már egy bűnesethez kell a rendőröket kihívni.

A gyermek áthelyezése
Ha minden kísérlet kudarcba fulladt a tartós bullying megakadályozására, szóba kerülhet a gyermek áthelyezése másik otthonba. Ilyen esetben az otthon személyzete és a gyermekkel foglalkozó szakember beszéli meg a lehetőséget a gyermek igényei, szükségletei figyelembe vételével. Védelmük érdekében nem muszáj áthelyezni a gyermeket, hacsak ő maga ki nem fejezi kérését, hogy az összes otthonbéli gyerektől távol akar kerülni és máshol újrakezdeni.

Az áldozat támogatása
Az áldozatnak, annak érdekében, hogy a bullying felszámolása után is biztonságban érezze magát, további támogatásra van szüksége. Felkészített kortárs segítőket lehet megkérni az áldozat segítésére és rokonszenves felnőttet ennek megfelelő ellenőrzésére.

4.3.2.6 Honnan tudjuk, hogy tevékenységünk sikeres?

A bullyingellenes lépések eredményességének ellenőrzésére a leghatékonyabb mód a rendszeres beszélgetés a gyerekekkel, fiatalokkal. A beavatkozásról három kérdést érdemes feltenni magunknak, és a gyermekeknek is (DCSF, 2009a):

- Biztonságban érzi magát az áldozat?
- Változott a bántalmazó magatartása?
- Mit tanultunk (ebből az esetből)?

4.4 A bullying megelőzése

A bullyingmentes környezet megteremtése

Hogyan lehet véget vetni a bántalmazásnak? A bántalmazás egyidejűleg a (1) megelőzés és a (2) válaszadás segítségével állítható meg. A megelőző munka folyamatos és hosszantartó. Következetességet és világos keretet szükséges biztosítani.



Tartós változáshoz olyan környezet létrehozása szükséges, ahol mindenki egyetért abban, hogy a bullying elfogadhatatlan, káros, megelőzhető, ahol mindenki felelősséget vállal a megelőzéséért.

(Kép forrása: freerangestock.com)

A bullyingmentes környezet megteremtése alapos és gondos tervezést igényel. Az intézmény bullying-megelőzési tervének készítésekor érdemes figyelembe venni a következő lépéseket:

Alapozás
Első lépésként fel kell mérni a dolgozók és a gyerekek bullyinggal kapcsolatos gondolatait. A meggyőződések megfogalmazásával meg lehet határozni a teendőket és megfelelő eljárásokat, folyamatokat. A téma kiváló beszélgetésindító alkalmat jelent és segíti a változás iránti elköteleződést is.

Kapcsolatok, csapatszellem és támogató rendszer kiépítése
Egymással közeli kapcsolatban álló és egymás iránt felelősséget érző emberek körében kevéssé valószínű a bullying. Elszigetelt gyermekek kisebb valószínűséggel mondják el, ha bántalmazzák őket és ritkábban kérnek segítséget. A felnőttek nem biztos, hogy beavatkoznak, ha nem támogatják őket munkatársaik vagy felettesük. Bizonyosodjon meg arról, hogy minden gyermek fordulhat olyan felnőtthöz támogatásért és segítségért, akiben megbízik. Fontolja meg mentorrendszer kiépítését (idősebb gyermek támogat fiatalabbat, többen segítik a sérülékenyebbet).

Közös elképzelés kialakítása
Alakítsanak ki egyértelmű, közös bullying fogalmat és erős, pozitív megelőző filozófiát és célokat leíró üzenetet, jelmondatot. Vonjon be mindenkit – felnőttet és gyermeket – a célkitűzés megfogalmazásába, mellyel növelheti a bullying ellenes viselkedésüket és a pozitív, támogató környezet iránti elkötelezettségüket és felelősségüket.

Elfogadó környezet
Bántalmazás és bullyingmentes környezetben minden felnőtt és gyermek biztonságban és elfogadottnak érzi magát. Ösztönözze a gyermekeket és felnőtteket a különbözőség méltányolására és az elfogadásra.

Határozott eljárások a bullying megelőzésére
Fogalmazzon meg világos szabályokat, felelősséget, ellenőrzést, fegyelmezést tartalmazó viselkedési szabályrendszert. A gyermekek bevonása a szabályok megfogalmazásába és a következmények

meghatározásába biztosítja megértésüket és elkötelezettségüket. Fontos, hogy a folyamatok pontosan nevezzék meg a szereplőket: bántalmazót, áldozatot, szemtanút és a felnőtteket is.

Kulcsfogalmak
Plakátolja ki a bullyinggal kapcsolatos szabályokat a közös helyiségekben (például folyosók, étkező). Rendszeresen beszéljék meg a szabályokat, a következményeket, foglalják be az otthon közös nyelvébe. A gyakorlatok révén bátorítsa a felnőtteket és gyerekeket bullying tapasztalataikról, gondolataikról beszélni, nyerje meg őket a megelőző stratégiának.

Felelősségteljes gyermekfelügyelet
Biztosítson megfelelő felügyeletet. Álljon készen a bullying megakadályozására és gondoskodjon a gyermekek biztonságáról. Válaszoljon azonnal, következetesen és megfelelően. Különösen figyeljen olyan magas kockázatú hely(zet)ekre, mint a szabadidős tevékenységek, elzárt helyiségek (fürdő, üres osztályterem, kunyhók, fülkék).

Azonnali bejelentés
Ösztönözze a gyerekeket és a dolgozókat, hogy mihamarabb mondják el, ha bullyingot látnak vagy tapasztalnak. Biztosítsa őket, hogy a bullying incidens bejelentése nem pletykálkodás, és nem kerülnek miatta bajba. Biztosítson lehetőséget négyszemközti beszélgetésre. Tegyenek ki „bullying-megelőző dobozt", amibe bedobhatják a gyerekek javaslataikat, ajánlásaikat, azok nevét, akik dicséretet érdemelnek megelőző tevékenységük miatt.

Oktatás, tréning
Tartsanak oktatást és tréninget annak érdekében, hogy a dolgozók felismerjék a bullyinggal kapcsolatos eseményeket, meg tudják előzni a jelenséget és bullying esetén megfelelően lépjenek föl. A tartós változáshoz rendszeres, folyamatos bullying-megelőző, értékelő, cselekvő alkalmak kellenek. A teljes személyzetet vonja be az oktatásba: a gondnokot, takarítót, buszsofőrt, mindenkit, akinek munkaterületén megtörténhet a bántalmazás.

Minden gyermeknek és fiatalnak elemi szükséglete a biztonságos, nyugodt légkör, amelyben lehetősége van képességei kibontakoztatására, az optimális fejlődésre. A hatékony bántalmazás ás bullying elleni gyakorlat arról biztosítja a gyermekeket és a fiatalokat, hogy biztonságban és barátságos környezetben gondoskodnak róluk. Megerősíti azt az alapvető jogukat, hogy biztonságban legyenek.

1. Megfelelő környezet kialakítása

A bullyingmentes környezet kialakításánál a fenti, már korábbiakban is ismertetett személyi feltételeken túl, a fizikai környezet tényezőire is kiemelt hangsúlyt kell fektetni.
A környezetpszichológia megállapításai alapján ugyanis a fizikai tér jellegzetességei hatást gyakorolnak a benne élőkre, így például növelheti az agressziót:

- a zsúfoltság
- a személyes tér hiánya vagy nem megfelelő mérete (például nincs a gyermeknek saját ágya, íróasztala, szekrénye, ahol személyes tárgyait elhelyezheti)
- a szűk folyosók, előterek
- a fény hiánya
- a levegőtlenség
- a zajártalom.

Hogyan lehet olyan környezetet kialakítani, amelyben a bullying és az erőszakos magatartás kialakulása mérsékelhető, megelőzhető?

- barátságosan berendezett, a gyermekek igényeinek megfelelő közösségi terek kialakítása

  - közös képek, alkotások, pozitív érzéseket kiváltó, tükröző korábbi közös élményeket rögzítő fényképek elhelyezése (közös karácsonyi ünnepség képei)
  - világos színek (falakon, bútorokon) választása
  - virágok, zöld növények (melyekről a gondoskodás is közös feladat) elhelyezése
  - színes, a gyermekek életkorához illeszkedő függönyök, drapériák választása
  - természetes fény kihasználása és sötétedéstől megfelelő mesterséges fényforrás alkalmazása
- személyes tér biztosítása (nemcsak a hálótérben, hanem a közös helyiségekben is, például a fürdőszobában)
- a szabadidő eltöltésére alkalmas terekben az állandó felnőtt felügyelet biztosítása.

2. Értékek

A gyermekotthonok és nevelőszülői hálózatok erkölcsi világképébe a bullying tolerálása nem férhet bele. A biztonságot nyújtó otthonnak családiasnak kell lennie, ahol fontos és hangsúlyosan kifejezésre jut a nevelőszülők, gyermekvédelmi nevelők, szakemberek részéről:

- az egyénre és csoportra, közösségre jellemző értékek támogatása
- a mi-tudat, a csapatszellemben rejlő erőforrások
- egymás feltétel nélküli, elvárások nélküli elfogadása és tisztelete
- a barátságosság, ellenségeskedés nélküliség fontossága
- fair és tiszteletteljes viselkedés a hétköznapi tevékenységekben és a vezetésben, működtetésben
- a kiszámíthatóság
- az előítéletmentesség, az ítélkező magatartás és megnyilvánulások helyett az elfogadás, egyenlőség hirdetése
- a gyermekek eltérítése a bullyingtól: a szemtanúké és azoké, akik közreműködnek az elkövető viselkedés fenntartásában, erősítésében
- a fenti értékek, irányelvek, elvárások kiterjesztése minden otthonban lévőre, nevelőcsaládhoz tartozóra, tehát a támogató személyzetre, vagy a látogatókra is(DCSF, 2009a).

3. Irányelvek

A biztonságos légkör megteremtéséhez hozzájárulnak az intézmény irányelvei, valamint ezek kommunikálása, és gyakorlati alkalmazása.

- A bullying elleni szabályzat az otthonban mindenki számára fontos módja annak, hogy megértsék, mely viselkedés elfogadható, mely elfogadhatatlan és hogyan kezelhető a bántalmazás.
- Vonjuk be a fiatalokat a szabályok lefektetésébe és az irányelvek kifejlesztésébe
- Biztosítsuk, hogy az irányelvek lefedjék a bullying különböző fajtáit (például szexuális bántalmazás, cyberbullying vagy előítéletből fakadó zaklatás)
- Vegyük figyelembe a bullying más formáit, amelyek különösen a lakókörnyezetben fordulnak elő (zsebelés, mások szándékos bajba sodrása)
- Hozzuk nyilvánosságra a bullying elleni irányelveket és szabályokat. Gondoskodjunk arról, hogy a fiatalok és a személyzet teljes mértékben tisztában legyenek ezekkel az irányelvekkel és tudják, hogyan alkalmazhatók a gyakorlatban. Készítsük el gyermekbarát verzióban és jelenítsük is meg vagy kérjük fel a fiatalokat az illusztrálásra (például poszterek rajzolása). Szemléltessük, jelenítsük meg a gyermekek, családtagok ötleteit és javaslatait ötletfal vagy poszterek segítségével.
- A hatékony kommunikáció a megoldás egy olyan környezet megteremtésére, amelyben nem tolerálják a bullyingot.

- Győződjünk meg arról, hogy mindenki tudja, mit jelent a bullying és mit tehetünk, ha ilyet látunk vagy tapasztalunk. Ezeket nagymértékben támogatják a szakembereknek szóló rendszeres képzések, illetve a gyermekekkel és a fiatalokkal történő kommunikáció.
- Biztosítsuk a kapcsolatot hasznos segélyvonalakkal, weboldalakkal és helyi önkéntes csoportokkal.

4. Légkör

- A gyermekek iránti konstruktív elkötelezettség kifejezése, egymás tiszteletben tartása, olyan elfogadó, minden gondozott gyermek számára biztonságot nyújtó gyermekotthoni légkör kialakítása, melyben a következetesen helytelen viselkedésként minősített feszültségkeltés, bántás, zaklatás, bullying életidegen, nem elfogadható. A pozitív társas viszonyulások helyességének megerősítésével tehetik a gondozók még szeretetteljesebbé, biztonságosabbá a helyettesítő védelmet biztosító gyermekotthoni légkört.

A nevelőszülőnél élő gyermekek vonatkozásában:

- A nevelőcsaládokban is kifejezésre kell juttatni a család békéjébe vetett hitet.
- A lakás több pontján elhelyezhetőek (hűtőszekrény, parafatáblák) pozitív kapcsolatokat erősítő mondatok, képek.
- „Fénykép-fa” ágain a közös, családi, együttes programokon megélt pozitív, vidám pillanatokat megörökítő fotók elhelyezése is erősítheti az összetartozás érzését.
- Az ünnepek (családi és személyes) szeretetteljes megélése, melyekre való rákészülés a gyerekek bevonásával történhet.
- A bántás, zaklatás elleni védelmet szolgálhatja a minőségi idő, melyet a nevelőszülő a gyermekekkel megél, ilyenkor lehetősége van a gyermeknek a személyes bizalmi hangvételű beszélgetésre, megnyílásra.
- A bullying felismerése a zaklatás elleni küzdelem első, és talán legfontosabb eleme.

5 Felhasznált irodalom

1997. évi XXXI. törvény A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)

ENSZ Gyermekjogi Egyezmény 1989.november 20. ratifikálva: 1991. évi LXIV. törvénnyel

Aáry-Tamás L. – Aronson J. (szerk.) (2010): *Iskolai veszélyek*. Budapest, CompLex Kiadó

Atkinson, R. C. – Hilgard, E. (2005): *Pszichológia*. Budapest, Osiris Kiadó

Bányai É. – Varga K. (szerk.) (2012): *Affektív pszichológia*. Budapest, Medicina Kiadó

Bőhm A. (2003): Helyi *társadalom, önkormányzatok, településfejlesztés*. Budapest, Agroinform Kiadó

Bruininks, R. – Woodcock, R. W. – Weatherman, R. W. (1996): *Scales of Independent Behavior-Revised.* Riverside Publishing, IL, Rolling Meadows

Buda M. (2005): *Tehetünk ellene? A gyermeki agresszió*. Budapest, Dinasztia Tankönyvkiadó

Buda M. (2010): *Közérzet és zaklatás az iskolában*. Habilitációs értekezés. Kézirat

Buda M. (2015): *Az iskolai zaklatás – a kutatások tükrében*. Debrecen, Debreceni Egyetemi Kiadó

Buda M. – Kőszeghy A. – Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – az ismeretlen ismerős. *Educatio*, 2008/3. Veszélyes iskola. 373-386. o.

Campbell, R. (2009): *Dühöngő ifjak - Hogyan szelídíthetjük meg gyermekeink haragját*? Budapest, Harmat Kiadó Alapítvány

Chapell, M.S. – Hasselman, S.L. – Kitchin, T. – Lomon, S.N. – MacIver, K.W. – Sarullo, P.L. (2006). Bullying in elementary school, high school, and college. *Adolescence, 41,* 633-648. o.

Coie, J. D. – Dodge, K. A. (1998): Aggression and antisocial behavior. In Damon, W. – Eisenberg, N. (szerk.): *Handbook of child psychology: Vol. 3. Social, emotional, and personality development* (5th ed., 779-862. o.) New York, Wiley

Cole, M. – Cole, S. R. (2006): *Fejlődéslélektan*. Budapest, Osiris Kiadó

Coloroso, B. (2014). *Zaklatók, áldozatok, szemlélők: Az iskolai erőszak.* Budapest, Harmat Kiadó

Craig, W. M. – Pepler, D. (1997). Observations of bullying and victimization in the school yard. *Canadian Journal of School Psychology*, 13(2): 41-60. o.

Czenczer O. (2009): Külföldi minták - honi tennivalók a fiatalkorúak büntetésvégrehajtásában. *Börtönügyi Szemle*, 28. évf. 1. sz. 1-10. o. [online] epa.oszk.hu/02700/02705/.../EPA02705_bortonugyi_szemle_2009_1_001-010.pdf (2017.03.24.)

Csóti M. (2006): *Gyermekkori szorongás, iskolafóbia, pánikrohamok*. Budapest, Pro Die Kiadó

Dávid M. et al. (2008): *Hatékony tanulómegismerési technikák*. Budapest, Educatio Társadalmi Szolgáltató Közhasznú Társaság.

DCSF (2008): *Safe from Bullying in play and leisure provision.* DCSF Publications, Nottingham www.teachernet.gov.uk/publications

DCSF (2009a): *Safe from Bullying in Children's Homes.* DCSF Publications, Nottingham www.teachernet.gov.uk/publications

DCSF (2009b): *Safe from Bullying training resources.* DCSF Publications, Nottingham www.teachernet.gov.uk/publications

Domszky A. – Negrea V. – Büki P. (2000): Speciális szükségletű gyermekek gyermekvédelmi szakellátása. *Család, Gyermek, Ifjúság*, 1. 40.

DSM-5 referencia kézikönyv a DSM-5 diagnosztikai kritériumaihoz (2013) Budapest, Oriold és Társai Kiadó

Ekman, P. (1973): Cross-cultural studies of facial expression. In Ekman, P. (szerk.): *Darwin and Facial Expression: A Century of Research in Review*. New York, Academic Press, 169-222. o.

Fekkes, M. – Pijpers, F.I.M. – Verloove-Vanhorick, S. P. (2004): Bullying behavior and associations with psychosomatic complaints and depression in victims. *The Journal of Pediactrics*, January 2004, Volume 144, Issue 1, 17-22. o.

Figula E. (2004): *Az iskolai zaklatás – iskolai erőszak pszichológus szemmel*. Nyíregyháza, SZSZB Megyei Tudományos Közalapítvány

Fox, C. L. – Boulton, M. J. (2003): Evaluating the effectiveness of a social skills training (SST) programme for victims of bullying. *Educational Research*, 45(3), 231-247. o.

Fromm, E. (2001): *A rombolás anatómiája*. Budapest, Háttér Kiadó

Fülöpné Böszörményi A. (2003): Agresszió a gyermekintézményekben. *Új Pedagógiai Szemle*. 53. évf. 1. szám 23-35. o.

Goldstein, A. P. – Nensén, R. – Daleflod, B. – Kalt, M. (Eds.). (2004). *New perspectives on aggression replacement training: Practice, research and application.* John Wiley & Sons

Gordon, T. (2000): PET – *A szülői eredményesség tanulása.* Budapest, Assertiv Kiadó

Gőbel O. (2014): *A szív érintése*. Budapest, L'Harmattan Kiadó

Gőbel O. (2014): *Égig emelő légzés*. Budapest, L'Harmattan Kiadó

Gőbel O. (2014): *Mozgás a képzelet szárnyán*. Budapest, L'Harmattan Kiadó

Gőbel O. (2014): *Tanulni, örülni, szeretni*. Budapest, L'Harmattan Kiadó

Gratz, K. L. – Roemer, L. (2004): Multidimensional Assessment of Emotion Regulation and Dysregulation: Development, Factor Structure, and Initial Validation of the Difficulties in Emotion Regulation Scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment* (2004) 26: 41.

Gyurkó Sz. – Virág Gy. (2009): *Az iskolai erőszak megítélésének különbségei és hasonlóságai a gyermekvédelmi és az oktatási intézmény rendszerben: kutatási zárótanulmány*. Eszter Alapítvány

Hárdi I. (2010): *Az agresszió világa*. Budapest, Medicina Kiadó

Herczog M. (2001): *Gyermekvédelmi kézikönyv*. Budapest, KJK-Kerszöv Kiadó

Homoki A. (2014): *A gyermekvédelmi gondozottak reziliencia vizsgálata a Dél-alföldi és Észak- alföldi régióban.* Doktori (PhD) értekezés, Debreceni Egyetem

Homoki A. – Czinderi K. (2015): *A gyermekvédelmi szempontú rezilienciakutatás eredményei Magyarország két régiójának LHH térségeiben*. *Esély*, 2015/6. 61-81. o.

Karatas, H. – Ozturk, C. (2011): Relationship Between Bullying and Health Problems in Primary School Children *Asian Nursing Research*, Volume 5, Issue 2, June 2011, 81-87. o. [online] http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1976131711600169 (2017.03.24.)

Körmendi A. – Szklenárik P. (2012): *Az iskolai zaklatás*. Debrecen, Debreceni Egyetemi Kiadó

Körmendi A. – Szklenárik P. (2014): A szemlélődők szerepe és fontossága az iskolai zaklatás kezelésében. *Alkalmazott Pszichológia*, 14 (2), 105-121. o.

Madge, N. (1994): *Children and residential care in Europe*. National Children's Bureau NCB, UK, London

Maslow, A. (2003): *A lét pszichológiája felé*. Budapest, Ursus Libris Kiadó

McCann, J. – James, A. – Wilson, S. – Dunn, G. (1996): Prevalence of psychiatric disorders in young people in the care system. 21 *British Medical Journal*, 313, 5129-5130. o.
Mohás L. (2012): *Az agresszióról és a sikerkereső emberről*. Budapest, Saxum Kiadó
Nagy I. – Körmendi A. – Pataky N. (2012): A zaklatás és az osztálylégkör kapcsolata. *Magyar Pedagógia*, 112. évf. 3. szám 129-148. o.
Oatley J. M. – Jenkins K. (2001): *Érzelmeink*. Budapest, Osiris Kiadó
Octoman, O. – McLean, S. – Sleep, J. (2014): Children in foster care: What behaviours do carers find challenging? *Clinical Psychologist*, 18(1), 10-20. o.
Olivier, C. (2004): *Az agresszív gyermek és a szülők*. Budapest, Pont Kiadó
Pepler, D. J. – Craig, W. (2000): *Making a difference in bullying* (Report No. 60). Toronto, Ontario, Canada: York University, La Marsh Centre for Research on Violence and Conflict Resolution. [online] http://www. melissainstitute.org/documents/MakingADifference.pdf (2017.03.24.)
Rákó E. (2011): *A gyermekvédelmi szakellátás*. Debrecen, Debreceni Egyetem
Ranschburg J. (1998): *Pszichológiai rendellenességek gyermekkorban*. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó
Ranschburg J. (2009): *Nyugtalan gyerekek – Hiperaktivitás és agresszió a serdülőkorban*. Budapest, Saxum Kiadó
Ranschburg J. (2012): *Félelem, harag, agresszió*. Budapest, Saxum Kiadó
Révész Gy. (2004): *Szülői bánásmód – gyermekbántalmazás*. Budapest, Új Mandátum Könyvkiadó
Salmon, G. – James, A. – Smith, D. M. (1998): Bullying in schools: self reported anxiety, depression and self esteem in secondary school children. 22 *British Medical Journal*, 17, 924-925.
Stamer-Brandt, P. (2015): *Kis méregzsákok. Építsük le az agressziót – játékokkal*. Budapest-Pécs, Dialóg Junior Kiadó
Slaby, R. – Storey, K. (2013): *Eyes on Bullying in Early Childhood.* Education Development Center, Waltham [online] http://www.eyesonbullying.org/pdfs/eob-early-childhood-508.pdf
Storey, K. – Slaby, R. – Adler, M. – Minotti, J. – Katz, R. (2013): *Eyes on Bullying . . .What Can You Do? A toolkit to prevent bullying in children's lives.* Education Development Center, Waltham [online] http://www.eyesonbullying.org/pdfs/toolkit.pdf
Szilágyi I. (2009): Az agresszió kezelésének pedagógiai lehetőségei. *Magiszter*, 2009. VII. tavasz, 32-40. o. [online] http://rmpsz.ro/hu/h/58/2009 (2017.03.24.)
Terápiás jellegű módszertani ajánlás az óvodáskori agresszió kezelésére. NyugiOvi Program Kora-gyermekkori program a megfélemlítés megelőzésére című kiemelt projekthez tartozó ajánlás TÁMOP-5.2.10-15/1-2015-0001, TKKI [online] https://www.tkki.hu/download.php?id=7580
Tokunaga, R. (2010): Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimatization. *Computers in Human Behavior*, 26, 277-287. o.
Twemlow, S. W. – Sacco, F. C. (2012): *Miért nem működnek az iskolai bántalmazás-ellenes programok.* Budapest, Flaccus Kiadó
Vajda Zs. (1991): *Embergyermek – gyermekember. Gyermeknevelési kalauz szülőknek*. Budapest, Göncöl Kiadó
Vajda Zs. – Kósa É. (2005): *Neveléslélektan*. Budapest, Osiris Kiadó

Varga L. (2011): A legokosabb befektetés. *Training and Practice*, Volume 9. Issue 1-2. [online] epa.oszk.hu/02600/.../EPA02641_kepzes_es_gyakorlat_2011_01-02_205-218.pdf (2017.03.24.)

Varga Z. (2011): *Iskolai ártalmak*. Budapest, Saxum Kiadó

Vekerdy T. (2006): *Felnőttek és gyerekek - Mit akarunk egymástól*? Pszichológiai írások. Budapest, Sziget Kiadó

Vetró Á. (1999): *Gyermek- és ifjúságpszichiátria, mentálhigiéné*. Szeged, JGYTF Kiadó

Vetró Á. (2008): *Gyermek- és ifjúságpszichiátria*. Budapest, Medicina Kiadó

Vossekuil, B. – Fein, R. A. – Reddy, M. – Borum, R. – Modzeleski, W. (2002): *The final report and findings of the Safe School Initiative: Implications for the prevention of school attacks in the United States.* U. S. Secret Service and U. S. Department of Education. Retrieved October 25, 2007, from http://www.secretservice.gov/ ntac/ssi_final_report.pdf

van der Wal, M. F. – de Wit, C. A. M. – Hirasing, R. A. (2003). Psychosocial health among young victims and offenders of direct and indirect bullying. *Pediatrics*, 111, 1312-1317. o.

Walker, S. (2012): *Effective Social Work with Children, Young People and Families*. *Putting Systems Theory into Practice.* Replica (SAGE)

Welch, G. (1987): An intagrated approach to social work practice. In: McKendrick, B.W. (szerk). *Introduction to social work in South Africa*. Owen Burgess. Pinetown. 152-176. o.

Whitehouse, É. – Pudney, W. (2013): *Mint egy nagy vulkán forrok, és… Mindjárt felrobbanok! Gyerekek indulatkezelési problémáinak megoldása*. Szentendre, Geobook Hungary Kiadó

Woods, R. (1994): A szociális munkások tevékenységeinek egy lehetséges rendszerezése. In: Hegyesi G. – Talyigás K. (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata. I. kötet,* Budapest, Semmelweis Kiadó, 32-46. o.

Zsolnai A. – Lesznyák M. – Kasik L. (2007): A szociális és az érzelmi kompetencia néhány készségének fejlettsége óvodás korban. *Magyar Pedagógia*, 107. évf. 3. szám 233-270. o.


SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE