

LOVAS ZSUZSA

## Egyszer szólok, kétszer szólok, harmadszorra kiküldelek a teremből

*Kortárs mediátor program az iskolákban*

### **Tanítsuk meg az ifjúságot a konfliktuskezelésre!**

Napjainkban egyre több iskolai konfliktusról szóló hír jelenik meg a sajtóban. Felmerül a kérdés: hogyan tanítsuk meg a következő nemzedéket a konfliktuskezelésre? Milyen megoldások léteznek a sokszor fizikai agresszióval járó összeütközések megelőzésére? Ilyen és ehhez hasonló kérdésekre kerestük a választ.

Felnőttekkel dolgozó pszichoterapeuta vagyok, akinek nagyon fontos a terápiás munka. Életem során nagyon sokszor koptattam az iskolapadot, kétszer azonban önként ültem be. Először, amikor egy pszichoterápiás osztályon dolgoztam, és bár személyes analízisem befejeztem, úgy éreztem, analitikus tudásom tovább kell fejlesztenem, hogy segíteni tudjak súlyos személyiségzavaros pácienseimen. Másodszor, amikor szembesültem azzal, hogy nagyon sokan elutasítják a pszichológust „nem vagyok én bolond” felkiáltással”, még akkor is, ha igen nagy szükségük lenne rá. A legtöbb ember gyors és direkt segítségre vágyik. Mondják meg neki, hogyan lábáljon ki élete nehéz helyzetéből, és azt hiszi, van olyan kész recept, amely megoldja problémáit. Sem ideje, sem türelme, sem pénze nincs hosszabb terápiákra. Úgy éreztem, új eszközökre, új technikákra van szükség, hogy számukra is kínálhassunk megoldást. Ekkor találkoztam a mediációval. Vannak ilyen nagy találkozások az ember életében, amikor ráérez valamire, amit régóta keres. S bár a mediáció nem új, hisz nincs új a nap alatt, alkotóelemei jól ismertek, eredetisége a folyamat egészében és az egyes szakaszokhoz rendelt technikákban van. Az évek során egyre jobban megismertem, megszerettem és alkalmaztam a mediációs eljárást válások, kapcsolattartási ügyek és munkahelyi konfliktusok esetén. És lassan eljutottam az iskolákig. Oda, ahol a pedagógusok a konfliktusok kezelésében eszközteleneek, s meglehetősen kényelmetlenül ér-

zik magukat, mivel hatékony beavatkozások híján csupán pusztán szemléltetővé válnak a kirobbanó konfliktusoknak.

A cikkben az egyik legismertebb konfliktuskezelési módszert, a mediációt ismertetem, majd egy konkrét iskolai eset kapcsán a módszer gyakorlati hasznát mutatom be.

### A mediációról általában

A mediáció a vitás kérdések rendezésének alternatív módja, amelyben a konfliktusban álló felek képzett vitavezető segítségével maguk tisztázzák érdekeiket, és ezek figyelembevételével jutnak el a megállapodáshoz. A résztvevők mindegyike saját álláspontját képviseli, de csak olyan döntés születhet, amelyben mindenki szempontja megjelenik.

A folyamatot a mediátor irányítja, akinek feladata, hogy elősegítse a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. A mediátor nem dönt, a döntés joga és felelőssége a résztvevők kezében marad. Akkor ajánlatos ezt az eljárást választani, ha egy tárgyalás elakad, vagy ha a felek nem akarnak hosszadalmas bírósági eljárásba kezdeni. A folyamat során tisztázzák a megoldásra váró kérdéseket, megvizsgálják az egyéni és kölcsönös érdekeket, s ezek figyelembevételével jutnak el a megegyezéshez.

A technikák segítik és támogatják, de nem helyettesítik a mediátor személyes stílusát, önbizalmát és a nyitottságát, hiszen csak ezek birtokában érezheti magát kompetensnek. Akkor végzi jól a dolgát, ha megérti a felek konfliktusát, érdekeit és indítékait, ha kézben tartja az eseményeket, és pontosan ismeri beavatkozása következményeit. Tisztában kell lennie saját értékrendszerével, identitásával és az adott ügy kapcsán felmerülő kétélyeivel. Ismernie kell vakfoltjait és előítéleteit is. Korábbi életét, értékeit nem hagyhatja kinn az ajtó előtt, ezért állandóan vizsgálnia kell saját magatartását, érzelmeit és morális megállapításait.

A konfliktus kezelése során a mediátor a felek közti együttműködés fenntartására helyezi a hangsúlyt. Az egymás megsértése, önbizalmának csökkentése, a múlt felhánytorgatása helyett a jövőre helyezi a hangsúlyt. Nem azt firtatja, hogy a felek mit csináltak rosszul, hanem azt vizsgálja, hogy a jövőben mit, hogyan kell másképp csinálniuk. A mediációban a higgadt, tényeken alapuló megközelítés nem engedi, hogy a felek régi játszmáikat folytassák, és érveiket unalomig ismételgessék.

A hagyományos konfliktus a győztes-vesztes dinamika mentén zajlik. Az érintettek mint ellenségek vesznek részt benne, ezért kapcsolatuk óhatatlanul megromlik. Ezzel a jelenséggel mind a családokban, mind a munkahelyen, mind az iskolában találkozunk. A konfliktusok résztvevői sokszor úgy vélik, az ő kezükben van a bölcsek köve, egyetlen jó megoldás létezik, méghozzá az, amelyiket ők képviselnek. Ebben a megközelítésben

nincs helye a másik igazának, érdekeinek vagy szempontrendszerének. A mediáció az ellentétes érdekeket teljesen más összefüggésben tárgyalja.

A mediáció az élet bármely területén alkalmazható. Ahol konfliktus van, ott a mediációnak is van létjogosultsága. Ezért terjedt el az üzleti életben, a családi viták megoldásában, iskolai, munkahelyi és fogyasztóvédelmi konfliktusok esetén. A mediáció Achilles-sarka, hogy a megállapodásnak nincs kényszerítő ereje, szemben a bírósági ítélettel. Ez a legtöbb esetben azonban nem okoz problémát, hiszen a felek maguk vesznek részt a megoldás kidolgozásában, ezért magukénak érzik, nevüket, arcukat adják hozzá, vagyis nem kívülről rájuk kényszerített döntést kell végrehajtaniuk, hanem egy közösen egyeztetett, közösen kidolgozott és elfogadott megállapodást.

### **Kortárs mediáció az iskolában**

A felgyorsult élettempóban a szülőknek is egyre kevesebb idejük jut gyerekeikre, míg a pedagógusok egyre inkább óraadó tanárokká válnak. A felnőtt társadalom problémamentes gyerekekre, az iskola problémamentes diákokra vágyik. Ha mégis adódnak konfliktusok, annak megoldására sem az iskolák, sem a pedagógusok nincsenek felkészülve. Jellegzetes reakció, hogy az iskola megpróbál megszabadulni a nehezen kezelhető gyerekektől. Pontosan tisztában vannak azzal, hogy a probléma ettől nem oldódik meg, de legalább ők fellélegezhetnek. Akkor lélegezhetnek fel pedig igazán, ha a konfliktusokat helyben tudnák kezelni; ha az iskolákban dolgoznának olyan tanárok, olyan képzett szakemberek és olyan diákok, akik elsajátították a konfliktuskezelés alapelemeit. És ez nem is olyan utópisztikus, mint első hallásra tűnik. A konfliktusok megnyugtató kezelése, az igazán jó megoldások megtalálása egyre inkább terjed, és komoly sikerekről hallani beszámolókat.

A kortárs mediáció egy olyan alternatív vitarendezési eljárás, mely az iskolai konfliktusok kezelésére szolgál, és amelyben a diákok vannak mediátori szerepben. Köztudott, hogy a diákok jobban hallgatnak egymásra, mint a felnőttekre. Az iskolai mediáció alkalmas a viták, konfliktusok emberséges, vesztes- és agressziómentes megoldására, a szuverén gondolkodás kialakítására, a felelősségérzet megerősítésére. A módszer elterjedése, az iskolai kultúra részévé válása jelentős mértékben csökkenti az agresszió előfordulását. Segít az érdekek felszínre hozásában, megfogalmazásában és azoknak a konfliktusmegoldás szempontjából eredményes ütköztetésében. A diák mediátorok képzésének célja, hogy fiatal korban sajátítsák el azt a szemléletmódot, amelyben az érdekek érvényesítése nem a másik legyőzésén keresztül valósul meg. A képzés eredményeképp javul az iskolai légkör, az oktatás hatékonysága, a diákok bevonódnak saját

ügyeik intézésébe, és nem utolsósorban a pedagógusok energiáikat a fegyelmezés helyett az oktatásra fordíthatják.

### **A Kortárs Mediátor Program**

3+1 napos Kortárs Mediátor Programot dolgoztunk ki középiskolások számára. A tematika a konfliktusok eredetét, kezelésének módjait, a mediáció és annak konkrét alkalmazásait, a mediátori szerepet és technikákat foglalta magába. A konfliktuskezelési képzés önismereti és kommunikációs elemekre épült.

A tréningforma az elméleti anyag átadásán túl kiváló lehetőséget nyújt egyéni és csoportos gyakorlatok végrehajtására is. Szerepjátékok segítségével próbálhatják ki a résztvevők a tanulatokat. Célkitűzéseink sikeres elérése érdekében tréningjeink kötetlen légkörben, játékos formában zajlanak. Ez a résztvevők számára megkönnyíti a koncentrációt, sok érdekességet, humort és szinte észrevétlen tanulást jelent.

### **Tapasztalataink**

Több éve végzett kortárs mediátor programjaink hatásvizsgálatának eredményei arról tanúskodnak, hogy a serdülőkorú fiatalok konfliktuskezelési stratégiái a képzésnek köszönhetően a magányos, vesztes–vesztes kimenetelről az együttműködő, győztes–győztes megoldások felé mozdultak el. Vizsgálatunkban egyértelmű megerősítést nyert, hogy a programban való részvétel hatására a diákok kompromisszumkeresési stratégiája és együttműködési hajlandósága szignifikáns mértékben megnőtt. A képzésen részt vevő diákok – tanulmányi eredményüktől és az iskolai életben való formális szerepvállalásuktól függetlenül – pozitív irányú változást mutattak a konfliktusokhoz való hozzáállásuk és konfliktuskezelési stratégiáik szempontjából.

Néhány diák válasza a „Mit tudsz hasznosítani a tanultakból?” kérdésünkre:

Azt, hogy nem kell mindig erőszakosan, bunkón válaszolni, hanem meg kell beszélni a dolgokat.

Tudjam kezelni a konfliktusaimat. Legyen bennem egy egészséges versengés, de azért tudjak kompromisszumot kötni, együttműködni.

Hogyan tudok segíteni a konfliktusba került barátaimon, osztálytársaimon.

Kevesebb indulattal, tiszta fejjel gondolkodni, más, illetve külső szemszögből is látni a helyzetet.

Megtanultam higgadtan kezelni a dolgokat, és nem egyből nekiesni a másik embernek, ha valami rosszat mondott.

Azóta higgadtabb lettem, kevesebbet veszekszem.

Jó kérdéseket feltenni, másokat beszéltetni, kompromisszumokat kötni.

Nem mindig azt kell tenni, amit te jónak látsz, másokat is meg kell érteni.

**„Egyszer szólok, kétszer szólok,  
harmadszorra kiküldelek a teremből.”**

A képzés kidolgozása során úgy döntöttünk, hogy kezdetben a diákok legaktívabb, legnyitottabb, legérdeklődőbb csoportjára, a Diák Önkormányzat tagjaira építünk. Azt feltételeztük, ha őket sikerül megnyernünk a módszernek, akkor a mediáció alkalmazása pozitív és követendő értékévé tehető az iskolákban.

A képzés megkezdése előtt nem sokkal két iskolát összevontak. A két iskola diákjai pár héttel korábban egy sportverseny kapcsán összeverekedtek. Ezért a konfliktuskezelési tréningre nemcsak a diák-önkormányzatos tanulók jöttek, hanem a verekedésben részt vett diákokat is elküldték. Számukra a részvétel kötelező volt. Tartottunk attól, hogy az egymással verekedő gyerekek összeeresztése az eredeti célok és elképzelések ellen hat, és még a tanulni vágyó diákok sem lesznek képesek a feszült légkörben elsajátítani a konfliktuskezelési ismereteket. Nehézséget jelentett a magas, 23 fős csoportlétszám is. Komoly kihívás volt a trénernek számára, hogy lekössék a gyerekek figyelmét, és megfelelően kezeljék közbeszólásaikat egy olyan helyzetben, amely nem a fegyelmezésre, hanem az érdeklődésre és önfegyelemre épül.

Félelmünk nem volt alaptalan. Kezdetben a diákok fegyelmetlenül viselkedtek, párhuzamosan beszéltek a trénerrel, rágógumiból lufit fújtak, kikéredzkedtek vécére, ettek-ittak, egymással leveleztek, mobiltelefonon beszélgettek. A tréning elején mindkét iskolából jött csapat állandóan poénkodott, de mind-egyik csapat kizárólag saját csapattársa viccén nevetett. Nyílt agresszív megnyilvánulás nem történt, ellenállásuk és fegyelmetlenségük dacára a feladatokat elvégezték, a kérdésekre válaszoltak, néha az együttműködés halvány jeleit is mutatták.

A munkát tovább nehezítette, hogy a diákok heterogének voltak értékrendjüket, családi hátterüket, iskolai előmenetelüket tekintve. A belvárosi iskolából élsportolók, eminens, diák-önkormányzatos tanulók vettek részt, míg a külvárosi csapatban problémás, magatartászavaros diákok is voltak.

A diák-önkormányzatos fiatalok több esetben tiltakoztak a rendetlenkedések miatt. Jelezték, hogy úgy érzik, nem tudnak kellőképpen haladni a többiek viselkedése miatt. Két lány ki is vált a csoportból, döntésüket azzal indokolták, hogy ők inkább tanulnak, nem vesznek részt ilyen körülmények között a csoport munkájában. A többi diákot meg lehetett győzni a kialakult helyzet más oldalú megközelítéséről. Ők most azt érzékelik, hogy ne-

hezen halad a képzés, de látniuk kell azt a szempontot is, hogy ha ők itt és most nem képesek elviselni a problémás diákokat, akkor mediátorként hogyan fogják a konfliktusokat kezelni, hiszen a konfliktuskezelés során is hasonló diákokkal lesz dolguk. Jó, ha idejében tapasztalatot szereznek. A diák-önkormányzatos tanulók elfogadták ezt a megközelítést, és akik komolyan gondolták a konfliktuskezelés megtanulását, maradtak.

### A mediációs tréning menete

A tréning módszerétől eltérően szembesítjük őket azzal, hogy fegyelmezetlenségük megnehezíti az ismeretek elsajátítását, a gyakorlást. Javaslatokat kérünk a helyzet megváltoztatására. Felmerült a szegregáció, azaz iskolák szerint vegyük ketté a csoportot, ám ezt elvetjük. Kérjük, hogy gyakrabban tartsunk szünetet, az eddigi másfél órás koncentráció sok nekik. Ezt az indítványt elfogadjuk.

A második nap feszültséggel indul, az igazgatónő a kapuban várja a diákokat, akik negyed órát késnek. A késés miatt az igazgatónő nagyon keményen leszidja őket. A külvárosi iskola diákjai úgy érzik, bosszúhadjárat indult ellenük. Sokáig dühöngnek és igazságtalanságot emlegetnek. A magas csoportlétszám miatt a feladatok közös kiértékelése nehezen megy: a diákok csak addig figyelnek, amíg róluk van szó, utána megint kezdődik a morgás, szöszmötölés, mással foglalkozás.

Ez volt az a pont, amikor úgy éreztem, tennem kell valamit. Úgy döntöttem, a mediációs képzés közepén a köztük kirobbant valódi konfliktust mediáljuk. Egyértelművé vált, hogy amíg a mélyben velünk van a feszültség, amíg kísért a verekedés emléke, addig ez megakadályozza a csoportot a mediáció megtanulásában.

### Mediációs ülés

A szokásos bevezetón túl azt találtam mondani a résztvevőknek, hogy „egyszer szólok, kétszer szólok, harmadszorra kiküldelek a teremből”. Ebben meg is állapodtunk, elfogadták. Megjegyzem, senkire nem kellett rászólnom a mediációs ülés alatt, a légy zümmögését is meg lehetett hallani, olyan csönd volt.

A mediációs ülésen 9 diák vett részt, négyen az egyik, öten a másik iskolából. A mediáció menete szerint meghallgattuk a résztvevők olvasatait. (A mediációs ülésen a felek meghallgatása mindig úgy történik, hogy egyszer az egyik oldali képviselő, majd a másik oldali következik, és így tovább.)

Tibi olvasata: *Volt az a kosárlabdameccs, már mindenki teljesen idegbeteg volt, és akkor Jerry azt mondta, hogy milyen szemetek, mutassuk meg nekik. Szóval provokált, én meg olyan vagyok, hogy előnti a vér az agyam. Aztán az öltözőben a Jana azt kérdezte, hogy „Mi van, köcsög?” És akkor megint bedurrant az agyam, és odaütöttem, mert engem akkor már nem érdekelt semmi. De rögtön több ököl is az arcomon landolt. Aztán az enyéim behúztak az öltözőbe, és becsukták az ajtót.*

Marci olvasata: *A kossuthosok nagyon durvák voltak, volt egy srác (Jerry), az mindenkit húzott, meg nagyon nagy volt a szája. Aztán az öltözőben történt verekedés, de én nem voltam ott. Persze akinek a legnagyobb volt a szája, azzal nem történt semmi.*

Kari: *Tibit megverték, mi meg jó haverok vagyunk, nem hagyhatuk annyiban. Másnap eljöttünk, de nem történt semmi. Szerintem is nagy volt a feszko a meccsek alatt.*

Megtárgyalandó témák:  
a kialakult konfliktus valódi forrásai  
a konfliktus, feszültség terjedése  
a feszültségek agresszív levezetése  
a reváns és szolidaritás kérdése  
hasonló esetek megelőzése.

Az első témával kezdjük a vitát. A diákok nagyon egyértelműen azon az állásponton vannak, hogy az iskolák összevonása okozta a feszültséget. Még a tanárok is nehezen viselik az összevonás okozta változásokat, hát még a diákok. Erősödött az összetartozás-érzés bennük, a másik iskola tanulóira pedig ellenségként kezdtek tekinteni. A feszültség kiobbantásához elég volt egy szikra, amit a provokatív kossuthos diák ki is robbantott. Mivel a diákok ebben a kérdésben egyetértettek, hamar ráérték arra, hogyan lehetne a hasonló helyzeteknek elejét venni, hiszen szeptembertől közös iskolába fognak járni, és ha a helyzet nem változik, akkor az ellenségeskedés és verekedés állandósulni fog.

A megoldások keresése során a diákok ötleteket adnak a másik iskola diákjainak, hogy ők hogyan viselkedjenek, mit csináljanak, mit ne csináljanak. Ez megy egy darabig, amíg rá nem döbbennek, hogy inkább a saját házuk előtt kellene söprögetniük, azaz arról kellene beszélniük, hogyan fegyelmezzék saját diáktársaikat, és ne másoknak adjanak tanácsot. Megvitatják, hogy a jó példa, amivel ők elől járhatnak, jó hatású lehet diáktársaikra. Aztán eszükbe jut, hogy ők szervezhetnék a rendezvényt, és szervezőként vigyázhatna is ki-ki saját „csapatára”. Erről megállapodás születik, amelyet aláírnak.

A mediációs megállapodás harmadik pontjához, a Széchenyi-napi rendezvényekhez szükségük van az iskolavezetőség jóváhagyására és támogatására. A megállapodás megszületése után

a diákok arra kérnek, hogy beszéljek az igazgatónővel, ismeressem vele a megállapodás szövegét, és kérem támogatását a megvalósításhoz.

Az igazgatónő örömmel és elismeréssel fogadja a megállapodást. Támogatásáról biztosít, majd bejön a tréningre, és megköszöni a gyerekeknek az elért eredményeket.

### Megállapodás

Amely létrejött egyrészről a Kossuth Lajos Szakközépiskola (az iskolák neveit természetesen megváltoztattam) mediációs tréningen részt vevő diákjainak képviselői, másrészről a Széchenyi István Szakközépiskola mediációs tréningen részt vevő diákjainak képviselői között a verekedés, agresszív viselkedés elkerülésének és a két iskola összevonásából adódó feszültségek kezelésének céljából.

A felek egyetértettek abban, hogy mindkettőjük közös célja és érdeke, hogy a két iskola diákjai az összevonást és összeköltözést követően konfliktus- és előítélet-mentesen, jó hangulatban tudjanak tanulni, sportolni, közös programokon részt venni.

A felek a fenti célok érdekében vállalják, hogy:

jó modellt nyújtanak saját iskolájukban, népszerűsítik a tréningen megvalósult együttműködést,

egymás iskolájáról szerzett információkat, szokásokat és tapasztalatokat megosztják diáktársaikkal,

a Széchenyi-napok rendezvényeit közösen, a diákok aktív részvételével megszervezik és lebonyolítják, ehhez kérik az iskolavezetőség jóváhagyását és támogatását,

a rendezvényeken saját diáktársaik viselkedéséért felelősséget vállalnak, az esetleges konfliktusokat megelőzik, és szükség esetén közbelépnek, a provokatív vagy agresszív cselekedeteket megakadályozzák,

a rendezvény megszervezéséért négy diák név szerint is (itt a nevek felsorolása következett) felelősséget vállal.

### A mediációs tréning folytatása

A mediációs ülés lezajlása után a tréning az eredeti program szerint folytatódik. Helyzetem innentől kezdve irigylésre méltó. Érdeklődő szempárok, adekvát kérdések, együttműködő légkör ölel körül. Az egyik szituációs eset lejátszásakor, amelynek mediátora a kossuthosok vezéregyénisége, Kari, a következő mondatokat hallom bevezetőjében: „Egyszer szólok, kétszer szólok, harmadszorra kiküldelek a teremből.” Pontosan azokat a szavakat használja, amelyekkel én nyitottam a mediációs ülést. Hálával és elismeréssel gondolok Kurt Lewinre és vizsgálataira

a demokratikus vezetésről. Kedvező jelnek tekintem, hogy szó szerint vette át szavaim.

Az eset kapcsán szerzett tapasztalataim tovább erősítették bennem azt a hitet, hogy a fiatalok érzékenyek, fogékonyak és nyitottak a konfliktuskezelés szelíd módszereire. Nincs is más dolgunk, csak megismertetni velük, és bízni bennük.

### Az iskolai mediációk tapasztalatai

Az iskolai mediáció segíthet abban, hogy a hierarchikus pedagógus–diák kapcsolat megváltozzék, hogy tanár és tanuló közösen dolgozzon a konfliktusok feloldásán, a legjobb megoldások megtalálásán. Lehetőséget teremt, hogy a diákok jobban bevonódjanak saját ügyeik intézésébe, hogy felelősséget érezzenek konfliktusaik kialakulásáért és megoldásáért.

A mediációs ülések légköre feszültségekkel teli, a résztvevők alig-alig hisznek a sikerben. Ezen nem is lehet csodálkozni, hiszen sok kudarc, csalódás áll már a hátuk mögött. A mediáció mégis működik. Az egyes szakaszok egymásutánisága, a tárgyilagos hangvétel, a valós érdekek kikristályosodása mind a megoldást segítik. Azonban azt is őszintén meg kell vallanunk, hogy a résztvevők jelentős része ádáz módon viselkedik, régi lemezeit ismételteti, erőből akarja legyőzni a másikat. Sok esetben rosszul indulattal találkozunk, a „neki se legyen jobb” érzéssel. Presztízs-harcok is gyakran előfordulnak, „engedjen ő” felkiáltással. Az indulatok elszabadulása, a sírás, a veszekedés is gyakori jelensége az üléseknek. Ez a légkör azonban a felnőtt mediációkra érvényes. A gyerekek, diákok esetében egész más tapasztalatokról számolhatunk be. A mediáción való részvételüket megtiszteltetésnek érzik, értékelik, hogy a felnőttek partnerként kezelik őket, figyelnek a véleményükre. Kevésbé mélyen él bennük a harag, a csalódottság, nyitottabbak és értik a mediációt. Valami velük született megérzés mentén ráéreznek a mediáció ízére, lényegére, jól érzik magukat benne, és rendkívül konstruktívak. Befejezésül egy levélből idézek, amelyet a diákok írtak a mediációs ülésre.

*Először is szeretnénk megköszönni a lehetőséget, alkalmat erre a mai találkozásra. Köszönjük a bizalmat. Több mint egy hete készülünk. Közvélemény-kutatást készítettünk az osztályban a mai beszélgetéssel kapcsolatban. [...] Mi tudjuk azt, hogy először nekünk kell tenni és lépni, teljesíteni, de ha nem nyújtanak segítő kezet, akkor ezeket az első lépéseket nagyon nehéz megtenni. A falat lebontani mindkét oldalról márpedig nem könnyű feladat. Talán el kellene indulnunk egymás felé, a tanároknak egy kicsit meg kellene szelídíteni, megnyitni minket sok-sok szeretettel, türelemmel, kitartással.*