SZKOLENIE Z ZAKRESU MEDIACJI SZKOLNYCH, RÓWIEŚNICZYCH I OŚWIATOWYCH

Szkolenie w ramach projektu „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowanego ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Materiał dydaktyczny przygotowany w oparciu
o materiały trenerskie Polskiego Centrum Mediacji oraz literaturę przedmiotu.

Polskie Centrum Mediacji Z.G. © WSZELKIE PRAWA ZASTRZEŻONE

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

SKRYPT SZKOLENIOWY

SPIS TREŚCI

Rozdział I 8
KOMUNIKACJA 8
Rozdział II 15
KONFLIKT 15
Rozdział III 26
jak rozwiązujemy konflikty 26
Rozdział IV 33
M E D I A C J A 33
Rozdział V 42
Wprowadzanie mediacji rówieśniczych do szkoły 42

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

SPRAWIEDLIWOŚĆ NAPRAWCZA

Jeżeli będziesz traktował osoby tak

Jak na to zasługują, będziesz czynił je gorszymi.

Jeśli będziesz widział je takimi, jakimi mogą się stać,

uczynisz je naprawdę

J.W. Goethe

Wprowadzenie

Jedna z podwarszawskich podstawówek - do klasy VIII, do której chodzi Wojtek, na początku roku szkolnego przychodzi Grzegorz. Wojtek dobrze się uczy, lubi sport, spotkania z kolegami, jest szanowany w klasie. Grzegorz jest starszy od uczniów tej klasy, powtarza rok. Nie potrafi znaleźć się w nowym środowisku. Szybko zauważa, że Wojtek jest autorytetem wśród rówieśników. Próbuje zaprzyjaźnić się z nim. Postanawia poprosić go o odpisanie pracy domowej z matematyki. Ten sposób nawiązywania kontaktu i przyjaźni szybko przestaje podobać się Wojtkowi, poproszony o ściągę po raz kolejny, w obecności innych uczniów z klasy, odmawia. Grzegorz, chcąc zachować twarz, plotkuje na temat Wojtka. Plotki szybko docierają do niego. Wojtek chce o tym porozmawiać i idzie do domu Grzegorza z kolegą z klasy, Mirkiem. W czasie rozmowy dochodzi do bójki.

Kilka dni później podczas zawodów międzyszkolnych Wojtek rozmawia z Marcinem, uczniem innej podstawówki (Marcin ma nadzór kuratora za paserstwo telefonów komórkowych). Podczas rozmowy podchodzi Grzegorz i obraża obu chłopców, postanawiają nie puścić tego płazem. Po zawodach idą do domu Grześka i na klatce schodowej dochodzi do bójki. Od tej pory bójki odbywają się regularnie, w różnych miejscach: w parku, na ulicy, w szkole, z udziałem coraz liczniejszej grupy chłopaków. Na elewacjach domów pojawiają się obraźliwe napisy, matki chłopców, Wojtka i Grzegorza, coraz częściej odbierają głuche telefony. Atmosfera w klasie, do której chodzą chłopcy staje się nie do wytrzymania. Konflikt eskaluje. Klasa podzieliła się na zwolenników i przeciwników Wojtka i Grzegorza. Tak naprawdę już nikt nie wie czego dotyczył konflikt, jakie były jego początki. Obaj chłopcy są ciągle poirytowani, często są nieprzygotowani do zajęć szkolnych.

W końcu jedna z matek zmęczona konfliktem, decyduje wnieść sprawę do Sądu.

Jak zakończy się ten konflikt?

Czy jest jakaś metoda rozwiązania konfliktu, która pozwoliłaby dotrzeć do potrzeb chłopców?

Czy Sąd jest najlepszym sposobem zakończenia konfliktu?

Czy Sąd jest dobrym miejscem do wychowywania dzieci i młodzieży?

A jeżeli sprawa trafi do sądu, czy musi być zastosowana procedura karna?

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Oddajemy w Wasze ręce poradnik, który pomoże w realizacji dość niecodziennego zadania, jakim jest wprowadzenie mediacji rówieśniczych w życie Waszej szkoły.

Mediacja w szkole jest nową metodą rozwiązywania konfliktów, która cieszy się coraz większą popularnością z uwagi na efekty końcowe tej procedury. Kiedy poważnie potraktujemy słowa Jana Amosa Komeńskiego, który powiedział, że „całe życie jest szkołą", to zauważymy, że to szkoła jest tym szczególnym miejscem, w którym wszyscy zainteresowani - rodzice, uczniowie, nauczyciele, pracownicy administracji -uczą się wzajemnie siebie.

Szkoła to miejsce, w którym nasze dzieci spędzają dzieciństwo, wczesną młodość, gdzie dojrzewają, przeżywają swoje dziecięce i młodzieżowe troski, zmartwienia, a także radości. Miejsce to zostaje na zawsze w pamięci. We wspomnieniach mniej lub bardziej chętnie umiejscawiamy swoje doświadczenia i przeżycia związane ze szkołą.

Trzeba zgodzić się z twierdzeniem, że okres edukacji to znaczący czas, mający wpływ na nasze późniejsze życie i związane z nim wybory. Szkoła - to również miejsce, gdzie dzieci i młodzież spotykają się z takimi zjawiskami jak: przemoc, agresja, rywalizacja, manipulacja, współpraca. Zjawiska te mogą, choć nie muszą, w młodych ludziach wywołać brak pewności siebie, poczucie, że świat i ludzie są okrutni, mogą czuć się wciąż nie dość dobrzy, by zaspokoić potrzeby dorosłych i sprostać ich oczekiwaniom. Dodatkowo młodym ludziom przysparza frustracji fakt doświadczania niepowodzeń szkolnych, gwałtowność zmian w przepisach szkolnych, brak poczucia bezpieczeństwa stąd wynikający, agresja rówieśników i inne zjawiska, jak choćby upadek autorytetów. Obserwują też pozorną łatwość z jaką dorośli zarządzają tą skomplikowaną rzeczywistością i przerzucają się nawzajem odpowiedzialnością za wszelkie niepowodzenia. To wszystko sprawia, że młodzi ludzie nie wiedzą, jak poruszać się w tym skomplikowanym gąszczu oczekiwań innych ludzi, rówieśników i dorosłych.

Mediacja jest jednym ze sposobów skutecznego rozwiązywania konfliktów. W środowisku szkolnym, gdzie dynamika kontaktów interpersonalnych jest bardzo duża, gdzie konflikty powstają jak przysłowiowe „grzyby po deszczu", szczególnie ważnym jest, by metodom sprzyjającym rozwiązywaniu konfliktów nadać należne miejsce. Bezpośrednia konfrontacja ze swoim zachowaniem potępienie czynu, a nie ucznia, prowadzą do zrozumienia i przejęcia odpowiedzialności. Chcemy, by ten materiał stał się kanwą do własnych poszukiwań w kierunku rozwiązywania sporów, konfliktów, zgodnie z ideą sprawiedliwości naprawczej.

Mediacja służy kształceniu młodych pokoleń w duchu odpowiedzialności za siebie i swoje czyny. O przemocy w szkole mówiono i mówi się bardzo dużo, tak dużo, że pojęcie to zaczyna powoli tracić swoje pierwotne znaczenie. Ekscesy, takie jak: wymuszenia pieniędzy, niszczenie cudzego mienia, obrażanie, obrażenia cielesne i inne zachowania, nie są jedynie wymysłem mediów poszukujących sensacji. Nie można też nie zauważać wzrastającej brutalności, zubożenia i wulgarności słownictwa dzieci i dorosłych. Zdarza się, że kiedy szkoła nie radzi sobie z problemem agresji i przemocy, zaprzecza w swoich sprawozdaniach i opiniach na temat efektów wychowawczych, istnieniu konfliktów.

Dlaczego mediacja?

Dzięki wprowadzeniu mediacji do szkół nauczymy naszą młodzież jak poruszać się w tym trudnym dla nich świecie pełnym konfliktów i sprzeczności. Pokażemy sobie nawzajem, że konflikt z jego dynamiką i przebiegiem jest procesem normalnym, występującym w każdej grupie

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

wiekowej, narodowościowej, etnicznej. Każda społeczność odczuwa tak samo skutki jego występowania.

W konflikcie, niezależnie od wieku jego uczestników, wszystko jest ważne, jedynie rekwizyty konfliktu ulegają zmianie, raz jest to spór o łopatkę w piaskownicy, innym razem o dział spadku po krewnym. Jednym słowem, poprzez wprowadzenie mediacji do szkół „oddemonizowujemy konflikt", zaprzyjaźniamy się z nim w tym znaczeniu, że wiemy, jak go rozwiązać, co więcej, w konfliktach potrafimy dostrzec pozytywne jego skutki. Uczenie w szkole młodych ludzi technik rozwiązywania konfliktów ma niebagatelne znaczenie dla ich przyszłego dorosłego życia. To w szkole młody człowiek wykazuje swą gotowość do uczenia się i przyswajania wiedzy przedmiotowej i w zakresie kształcenia różnych umiejętności. Zadaniem szkoły jest nie tylko edukacja rozumiana jako przyswajanie wiedzy przedmiotowej, lecz także przygotowanie młodych ludzi do pełnego, satysfakcjonującego życia w swojej przyszłej rodzinie i społeczeństwie. To w szkole, obok domu, w poszerzonym zakresie młody człowiek uczy się przestrzegania norm i zasad współżycia z innymi ludźmi. Szkoła jak już wspomnieliśmy jest dla niego polem doświadczalnym, gdzie młody człowiek zdobywa wiedzę nie tylko merytoryczną, lecz także wiedzę o sobie i innych. Doświadcza czym jest współpraca, rywalizacja, przyjaźń, poznaje inność ludzi, ich zachowań i postaw wobec wielu aspektów rzeczywistości. Uczy się tolerancji, współistnienia z innymi mimo dzielących ich barier.

Wszystkie te zależności i zjawiska mogą wywoływać powstawanie konfliktów. Jednakże umiejętności w zakresie psychologii społecznej poznane i zdobyte dzięki wprowadzeniu mediacji do szkół, pozwolą młodemu człowiekowi skutecznie przeciwdziałać powstawaniu agresji i przemocy.

Wiemy, że nie ma idealnych rozwiązań. Każda metoda ma swoje ograniczenia. Mediacja w szkole sprawdziła się jednak jako metoda sprzyjająca uczeniu wszystkich – młodzieży i dorosłych - rozwiązywania konfliktów bez przemocy, w atmosferze szacunku i odpowiedzialności za siebie i innych. Może być włączona do codziennego życia szkolnego bez długotrwałych i żmudnych przygotowań. Chcielibyśmy, by mediacja mogła żyć i być w szkole. Z doświadczeń szkół, które już wprowadziły mediację, jako metodę rozwiązywania konfliktów szkolnych wiemy, że przynosi ona trwałe korzyści i daje ogromną satysfakcję, zarówno uczestnikom konfliktu jak i mediatorom prowadzącym sprawy.

Zdarza się, że ze względu na rodzaj zdarzenia (np. pobicie) sprawa musi być zgłoszona do sądu, jednocześnie w szkole, w tej sprawie, warto prowadzić mediację. Jeżeli konflikt zostanie rozwiązany i zostanie zawarta między stronami ugoda, należy ją wraz ze sprawozdaniem niezwłocznie przekazać sądowi, który na pewno weźmie ją pod uwagę przy stosowaniu procedury sądowej.

Kiedy jednak sprawa nieletniego sprawcy czynu karalnego trafia do sądu rodzinnego i nieletnich - sąd sam bądź na wniosek sprawcy lub pokrzywdzonego, za obopólną ich zgodą, może skierować sprawę do mediacji.

Udział nieletniego w mediacji, bezpośredni kontakt z pokrzywdzonym, słuchanie jego relacji, z których dowiaduje się o krzywdzie, cierpieniu i szkodzie, które mu wyrządził, sam także opowiada o problemie ze swojego punktu widzenia. To wszystko pozwala na poznanie wzajemnych przeżyć i odczuć. Rozmowa o naprawieniu krzywdy może spowodować wzięcie przez sprawcę odpowiedzialności za swoje postępowanie i jest ważnym czynnikiem wychowawczym.

Rozwiązanie konfliktu za pomocą mediacji z udziałem nieletniego może spowodować zmianę jego postawy życiowej, a nawet osobowości.

Oddajemy Wam w ręce drodzy nauczyciele - skrypt, który będzie pomocą we wprowadzeniu mediacji w szkole. Nie dajemy Wam gotowych rad, scenariuszy zajęć w nadziei, że po przeczytaniu całości skryptu odkryjecie sens i cel mediacji oraz sami uruchomicie wyobraźnię skłaniającą Was do poszukiwań własnych metod, napisania własnych scenariuszy po to, by pomóc innym w poznaniu mediacji - jednego ze sposobów rozwiązywania konfliktów bez przemocy. Jest on tylko pierwszym krokiem na drodze koordynatora mediatorów rówieśniczych, impulsem do dalszego kształcenia.

Zachęcamy do dzielenia się swoimi odkryciami i refleksjami z nami. Wciąż chcemy pogłębiać naszą znajomość zagadnienia, poznawać doświadczenia innych i razem szukać coraz bardziej efektywnych, skutecznych metod przeciwdziałania przemocy.

Życzymy zadowolenia, radości i satysfakcji z pracy związanej z wprowadzaniem mediacji rówieśniczych do Waszych szkół.

Polskie Centrum Mediacji

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

ROZDZIAŁ I

KOMUNIKACJA

Komunikowanie jest procesem wszechobecnym i nie da się bez niej funkcjonować. Ta część szkolenia poświęcona jest temu, co możesz zyskać przykładając się do rozwijania własnych umiejętności porozumiewania się. Umiejętności porozumiewania określają stosunki między ludźmi i wpływają na poczucie własnej wartości. Z tego właśnie powodu mediacja jest procesem wspierania komunikacji między stronami. Dobry mediator potrafi świadomie stosować wybrane komunikaty modelując proces porozumiewania się oraz zachęca strony do rozwijania swoich kompetencji w tym zakresie.

Po co ludzie się komunikują:

- aby przekazywać sobie informacje, wiadomości, myśli, doświadczenia
- by okazywać sobie uczucia,
- aby wyrazić emocje, nastrój
- aby poznać innych (ich poglądy, doświadczenie, uczucia)
- aby lepiej rozumieć siebie, innych, świat

Istota dobrej komunikacji:

Zgodne (jednakowe) rozumienie przekazu między nadawcą a odbiorcą jest istotą dobrej komunikacji. Rozumienie przekazu nie musi oczywiście oznaczać zgody na jego treść. Uczestnicy procesu komunikacji powinni mieć świadomość różnic w interpretacji nadawanych i odbieranych komunikatów oraz zakłóceń jakie mogą pojawiać się na różnych poziomach komunikacji (np. werbalnym, niewerbalnym, proksemicznym).

Co służy dobrej komunikacji:

- atmosfera zaufania i bezpieczeństwa
- umiejętność i wola wzajemnego słuchania
- chęć i potrzeba zrozumienia intencji nadawcy
- gotowość do wyjaśnienia i precyzowania ewentualnych niejasności przekazu

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

Zakłócenia komunikacyjne

- niejasność samego komunikatu
- niejasny, nieczytelny sposób przekazu przez nadawcę
- niezrozumienie treści przekazu przez odbiorcę
- niezrozumienie formy przekazu przez odbiorcę
- zaburzenia interpretacyjne (nadinterpretacja, błędy interpretacyjne)
- *schematy, stereotypy, mity, przesądy, kultura językowa*

Sposoby radzenia sobie z zakłóceniami:

- aktywne słuchanie rozmówcy
- jasne komunikowanie treści
- budowanie atmosfery zaufania
- wyjaśnianie niejasności, wątpliwości
- jasne precyzowanie komunikatu
- sprawdzanie intencji nadawcy
- sprawdzanie sposobu rozumienia komunikatu przez odbiorcę
- asertywność zachowania

Komunikacja jest nieefektywna, gdy:

- Słuchający jest tak przejęty tym, co chce powiedzieć, że nie zwraca uwagi na to, co mówią inni;
- Słuchający skupiony jest na tym, aby wejść w słowo mówiącemu i przedstawić swój punkt widzenia;
- Słuchający słucha tylko tego, co chce usłyszeć - słucha wybiórczo;
- Słuchający przerywa mówiącemu kończąc za niego wypowiedź, zniekształcając ją dla własnych celów

Aby dobrze wysłuchać, należy:

- skoncentrować się wyłącznie na rozmówcy (jego wypowiedzi i zachowaniu)
- okazać zainteresowanie osobie mówiącej
- utrzymywać kontakt wzrokowy
- traktować rozmówce jak partnera, nie jak konkurenta
- zawiesić własne oceny, intuicje, interpretacje, uwolnić się od przekonania, że wiemy co rozmówca chce powiedzieć, czuje, myśli, co wie itd.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

TECHNIKI DOBREJ KOMUNIKACJI i MEDIACJI

Wysłuchanie pomaga zbudować zaufanie i poczucie bezpieczeństwa – jest kluczowym elementem budowania pozytywnych relacji.

Aby zrozumieć wypowiedź mówiącego musimy sprawdzić, na ile nasze rozumienie tego co zostało powiedziane, jest zgodne z jego intencją.

W osiągnięciu tego celu pomogą nam techniki dobrej komunikacji:

Parafraza - w mediacjach szkolnych to jedna z ważniejszych technik. Młodzież szkolna wychowana na komunikacji zaczerpniętej w dużym stopniu z Internetu i z elektronicznych gadżetów, ma duże trudności w formułowaniu dłuższych i uporządkowanych wypowiedzi. Ponadto rozmowa z mediatorem, opowiedzenie o przeżyciach, wyrażanie uczuć, to wręcz wyzwanie dla nastolatka. Sparafrazowanie wypowiedzi przekonuje młodego człowieka, że został uważnie wysłuchany oraz że słuchający zrozumiał wszystko dokładnie tak, jak on tego chciał. Parafraza jest także dowodem na osobiste zaangażowanie (buduje relacje) oraz daje czas na przeanalizowanie stanowisk i zrozumienie omawianych problemów.

Dowartościowanie – proces wychowania, zarówno w szkole jak i w domu, utrwalił wiele stereotypów, którymi posługujemy się w naszych działaniach wychowawczych. Jednym z takich stereotypów jest myślenie „Nie chwal, bo przechwalisz". Efekt jest taki, że w codziennej komunikacji dowiadujemy się o sobie tego, czego nie zrobiliśmy lub zrobiliśmy źle. Zakłócenia komunikacyjne typu: „Ty nigdy…, Ty przecież…, I znowu…" utrwalają w młodym człowieku negatywne myślenie o sobie i brak wiary w siebie. Dowartościowanie (zwłaszcza w sytuacji trudnej) odczarowuje to złe myślenie, sprzyja budowaniu zaufania i wzmacnia u członków mediacji pozytywne myślenie osobie. Dowartościowanie uruchamia w rozmówcy pozytywny potencjał, koncentruje się na tym co dobre i prowadzi do pozytywnej zmiany.

Komunikowanie empatii – brak empatii ma katastrofalne skutki – prowadzi do okrucieństwa, bestialstwa, przemocy i ranienia innych osób**.** Powoduje „odłączenie" od norm moralnych, motywuje do zemsty i destrukcji. Brak empatii charakteryzuje psychopatów. Każdemu zdarza się wpaść w pułapkę „wycofania empatii" – chęci odwetu, ranienia, zadania bólu nawet najbliższym osobom. Destrukcyjny tok działania można jednak odwrócić tworząc warunki do wzajemnego poznania, zrozumienia i współodczuwania. Jest to szczególnie ważne w środowisku szkolnym, w którym empatii brakuje z wielu powodów, a wpływają na to: czynniki kulturowe, czynniki sytuacyjne, kultura szkoły, wiedza uczniów o emocjach.

Przyczyną wielu zachowań agresywnych u młodzieży jest brak umiejętności rozpoznawania emocji, brak empatii, czasu na skupienie się na drugiej osobie. Przyczynia się do tego w dużej mierze cyfrowy świat - egocentryczny, skupiony wyłącznie na powierzchownym, szybkim przekazywaniu narcystycznych informacji. Uczniowie mają zatem ubogą wiedzę na temat emocji, często posługują się głównymi rozpoznawanymi emocjami, tzn.: uczucia przyjemne - „Jest OK", „Jest super"; uczucia nieprzyjemne – „Jestem wkurzony" lub posługują się wulgaryzmami. Nie zwracają uwagi na innych, nie zastanawiają się nad tym jak wygląda świat przeżyć innej osoby. Mediacja pozwala zatem „stanąć w cudzych butach", a nawet odbyć w nich ciekawą wycieczkę w stronę porozumienia ponad podziałami.

Empatię można rozwijać – można się jej uczyć i tworzyć warunki, w których nawet mało empatyczne osoby stają się bardziej wrażliwe. Wiele zachowań mediatora ma na celu zwiększanie zdolności przyjmowania cudzej perspektywy oraz wczuwania się w emocje innych osób. To dzięki empatii zaciekli wrogowie w procesie mediacji znajdują dla siebie zrozumienie, czasem nawet

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

sobie przebaczają lub jednają się ze sobą. Mówimy, że „mediacja czyni cuda", a to w dużej mierze dzięki empatii, która pomaga „zszywać" to, co „rozdarło się" w delikatnej materii kontaktów społecznych.

W procesie mediacji uczniowie przekonują się, że emocje pełnią bardzo ważną rolę w naszym życiu – dostarczają ważnych informacji na temat motywów własnych działań i intencji innych ludzi. Dzięki empatii rodzi się bliskość, chęć współpracy, opieki i udzielania pomocy. Empatia pomaga także osobom pokrzywdzonym przezwyciężyć kryzys i przejść przez kolejne fazy ofiary. (patrz rozdział o fazach ofiary str. 26). Odzwierciedlanie przez mediatora uczuć, komunikowanie własnej empatii i zachęcanie do empatycznego rozumienia innych buduje atmosferę zaufania i troski o uczestnika mediacji, zwłaszcza wobec ofiary, która może znajdować się w fazie zaprzeczenia, winy lub cierpienia. Empatia pomaga rozwijać własne i cudze uczucia, pozwala szybciej dotrzeć do tego, co naprawdę ważne – skupić się w rozmowach na kluczowych kwestiach i motywacjach.

Budowaniu empatii służy wiele technik mediacyjnych:

- zachęcanie do parafrazy (np. „jak rozumiesz wypowiedź drugiej strony?"),
- zamiana ról (np. „spróbuj postawić się na jego miejscu"),
- zachęcanie do mówienia o swoich odczuciach (np. „co wtedy czułaś?") _
- okazywania emocji i wspólnego szukania ich źródeł (np. „jak ci z tym było?", „dlaczego to cię tak poruszyło?")
- odzwierciedlanie uczuć przez mediatora (np. „wygląda na to, że to było dla Ciebie bardzo poruszające, byłeś wściekły", „tak cię to wkurzyło, że wręcz chciałeś mu przywalić", „byłeś tak szczęśliwy, że chciałeś skakać z radości").

Empatia zbliża ludzi mimo różnic, jest podstawą prawdziwego dialogu i początkiem poszukiwania twórczych rozwiązań. Prawdziwe słuchanie, mające na celu zrozumienie swojego rozmówcy, jest świetną okazją do nauki. Spotykając osoby o zupełnie różnych poglądach, innych doświadczeniach życiowych, możemy się rozwijać i szukać inspiracji do zmian zarówno siebie, jak i środowiska szkolnego w którym wszyscy funkcjonujemy.

Wyjaśnienie – pozwala stronom wyczerpać pakiet argumentów i spowodować, że nic z tego co powinno być brane pod uwagę w trakcie procesu mediacyjnego nie zostało pominięte, a to znaczy, że wszystkie potrzeby stron zostały zaspokojone.

Wyjaśnianie:

- pozwala zrozumieć problem i jego przyczyny
- pomaga rozpoznać najważniejsze kwestie
- umożliwia zdobycie dodatkowych danych
- pozwala sprawdzić czy dobrze zrozumieliśmy intencję mówiącego
- pozwala zweryfikować rozumienie odbiorcy z intencją nadawcy
- pomaga określić ewentualne rozbieżności
- porządkuje przekazane informacje

Proces wyjaśniania to w dużej mierze proces zadawania odpowiednich pytań, dostosowanych do etapów rozmowy.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Przebieg procesu wyjaśniania:

Na początku zadajemy pytania neutralne, sytuacyjne, otwarte. Pytamy o kontekst sytuacji.

Zadajemy pytania informacyjne/linearne typu: ***Co? Gdzie? Kiedy? Od kiedy? Jak?***

Przykłady:

- Co się wydarzyło?

- Gdzie to się stało?
- Kiedy miało miejsce?
- Jak długo trwała ta sytuacja?
- Czy mógłbyś powiedzieć coś więcej na temat ...
- Czemu Ci na tym zależy?
- Co jest w tym dla Ciebie ważne?
- Czego chcesz/oczekujesz/ potrzebujesz?
- Jaka jest Twoja intencja, zamiar?
- Co się stanie, kiedy to zrobisz?
- Co się stanie, kiedy tego nie zrobisz?
- Czemu wybierasz akurat takie rozwiązanie?
- Jaka jest przyczyna problemu?
- Co chcę osiągnąć?
- Co mogę zyskać, a co mogę stracić?
- Czy to co planuję, spowoduje realną zmianę?
- Czy rozwiązanie jest zgodne z moimi wartościami?
- Jak się będę czuł/ła, gdy wybiorę to rozwiązanie?
- Czy mogę na tym rozwiązaniu ucierpieć?
- Czy mogą na nim ucierpieć inni?
- Skąd będę wiedział/ła, że problem został rozwiązany?
- Jak chcę się poczuć?
- Czy będę się opierał/ła na ocenie innych i z jakiego powodu?

Unikaj pytań, które:

- mogą być potraktowane jako nazbyt osobiste
- są sugerujące
- są oceniające
- mogą być zagrażające np. pytanie, „Dlaczego Pani tak postąpiła?!"
- Stosuj raczej pytania otwarte, chyba, że pytasz o konkretne decyzje czy rozwiązania.

Podsumowanie - jest to technika bardzo ważna szczególnie dla mediatorów rówieśniczych. Umiejętne podsumowywanie wypracowanych rozwiązań i form zadośćuczynienia porządkuje i wspomaga proces, a jednocześnie ułatwia sporządzenie ugody mediacyjnej. Podsumowania są stosowane na każdym etapie mediacji.

Komunikat „Od siebie" – polega na formułowaniu jasnych komunikatów odnoszących się do uczuć i oczekiwań w konkretnej sytuacji. W psychologii komunikacji mówi się często o dwóch rodzajach komunikatów:

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

KOMUNIKAT TY - stwierdzenia formułowane w formie oskarżeń, ocen, próby manipulacji lub wymuszenia. W ten sposób staramy się zmienić czyjeś zachowania. Ten sposób nie służy budowaniu porozumienia – rodzi wrogość, lęk, skłaniając do reakcji obronnych, kontrataku lub wycofania się z rozmowy.

Jest też inny, sprawdzony sposób:

KOMUNIKAT JA - stwierdzenia zawierające własne doświadczenia, pozbawione agresji, krytyki za to, że ktoś nie spełnia naszych oczekiwań. Mogą powstrzymać agresywne i wrogie zachowania, budować zaufanie i szczerość. Jeśli ludzie widzą kim naprawdę jesteśmy (co czujemy i czego potrzebujemy), mogą sami zdecydować i dostosować się do nas.

W najprostszej formie komunikat „Ja" jest opisem naszych odczuć w konkretnej sytuacji.

Przykład: „Jestem z ciebie dumny, bo dostałeś piątkę z klasówki"

Mówimy też o komunikatach „od siebie", które zawierają ponadto uzasadnienie (opis konsekwencji) oraz nasze oczekiwania względem drugiej osoby.

Przykład: „Jestem zły i rozczarowany, ponieważ spóźniłeś się na spotkanie i nie odbierałeś telefonu. Z tego powodu czekam 30 minut na deszczu i zmarzłem. Następnym razem bądź punktualnie lub uprzedź mnie telefonicznie o spóźnieniu".

Młodzież nazywa **komunikat od siebie** czarodziejską różdżką. Jego siła polega na tym, że:

- ten, kto go wypowiada, bierze na siebie odpowiedzialność za swój stan wewnętrzny i gotowość podzielenia się z drugą osobą informacją **o sobie.** Znaczy to, że komunikat ten eliminuj wszystko to, co zakłóca komunikację,
- pozostawia rozmówcy odpowiedzialność za własne zachowanie,
- sprawia, że ten kto go używa może poczuć się odpowiedzialny i pomocny, a nie zawzięty, zły, przewrotny.
- jasno formułuje oczekiwania, które są przecież podstawą procesu negocjacji i zawarcia porozumienia.

Komunikat „od siebie" podczas prowadzenia mediacji szkolnych obniża poziom napięcia, wprowadza spokój i harmonię, sprawia, że uczniowie zaczynają rozmawiać innym językiem.

„Złoty most" – to efekt mediacji, to szansa na to, by skłócone strony wróciły do swoich klas nie martwiąc się o stratę twarzy. Mediacja pomaga rozwiązywać konflikty, ale nie jest w stanie im zapobiegać. Konflikty nie są złe. Złe są sposoby rozstrzygania konfliktów, zwłaszcza wtedy, gdy są powodem poczucia niesprawiedliwości, złości, nienawiści, gdy powodują stawianie murów, a nie budowanie mostów. Mediacja uczy rozwiązywać konflikty, a więc buduje mosty, daje ludziom szansę ulepszania siebie i świata.

Mediacja to przyjaciółka ugody i pojednania. To metoda, która zapobiega przemocy, a nie konfliktom. Dlatego warto dołożyć wszelkich starań, by na stałe zagościła w naszych szkołach, tym bardziej, że szkoła to miejsce, w którym rodzice, uczniowie, nauczyciele uczą się od siebie wzajemnie - a ich relacje przenikają się i budują to wszystko, co decyduje o prestiżu szkoły i jej popularności.

„Pójście na Galerię" – wspomaga proces mediacyjny wtedy, gdy któraś ze stron potrzebuje czasu na refleksję, ponowne przemyślenia. Jest to narzędzie, które pozwala dostrzec to co już zostało osiągnięte oraz ewentualne konsekwencje braku porozumienia.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Spotkania na osobności - to czas dla uczestnika mediacji po to, by rozwiać jego obawy, wytłumaczyć coś czego do końca nie rozumie, wzmocnić motywację.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

ROZDZIAŁ II

KONFLIKT

Konflikt, tak jak negatywne emocje typu złość czy gniew, nie jest sam w sobie niczym złym, dopiero nasz sposób reakcji na taką sytuację może przynieść pozytywne lub negatywne skutki.

Można nauczyć się rozwiązywać konflikty, biorąc pod uwagę oczekiwania wszystkich uczestników sporu albo narzucać swój sposób rozstrzygnięcia – często poprzez przemoc fizyczną.

Konflikt jest tylko wtedy destrukcyjny, gdy sposób podejścia do niego jest agresywny, niosący cierpienie i poczucie krzywdy. Jeśli jest rozwiązywany, może być czynnikiem tworzącym zmiany, ma szanse stać się wydarzeniem pozytywnym i funkcjonalnym, ponieważ m.in.:

1) umacnia tożsamość jednostki i grupy,
2) łączy podobnie myślących ludzi i grupy, więc sprzyja budowaniu poczucia wspólnoty,
3) pomaga ustalić, które i jakie działania są w danej chwili najważniejsze,
4) łagodzi lub czyni drugoplanowymi inne konflikty istniejące między członkami stworzonej koalicji,
5) stymuluje zmiany i powoduje, że są one procesem bardziej systematycznym, uporządkowanym oraz szybszym niż przed powstaniem konfliktu,
6) sprzyja rozwojowi metod zapobiegania, zarządzania i rozwiązywania konfliktów w przyszłości.

Mediatorzy mówią o konflikcie już w momencie, kiedy strony postrzegają dzielącą ich różnicę zdań, interesów itp.

Każdy z nas intuicyjnie wie czym jest konflikt i każdy znalazł się kiedyś w takiej sytuacji. Jednakże przyczyny powstawania konfliktu nie zawsze są takie oczywiste.

Środowisko szkolne, złożone z tak wielu podmiotów o różnych obszarach zainteresowań i interesów, jest miejscem, gdzie powstaje wiele różnorodnych konfliktów i sporów. Można powiedzieć: „to dobrze!", bo gdzie jak nie w szkole młodzież ma uczyć się właściwych sposobów działania w sytuacji konfliktu? Szkoła jako miejsce spotkań wielu osób, grup, środowisk, jest więc polem wielu napięć i konfliktów. Mogą one występować pomiędzy:

- uczniami
- uczniami a kadrą pedagogiczną czy administracyjną
- rodzicami a kadrą pedagogiczną czy administracyjną
- rodzicami/radą rodziców – dyrektorem/nauczycielami/gronem pedagogicznym
- kadrą pedagogiczną/dyrektorem – kuratorium
- kadrą pedagogiczną /dyrektorem - gminą
- rodzicami – gminą

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

- pomiędzy rodzicami
- rodzicami - uczniem

Mediator powinien pamiętać, że trafiające do sądów rodzinnych i nieletnich konflikty (czyny) skierowane na mediacje, które były udziałem młodych ludzi, są takimi samymi rodzajami konfliktów i podlegają takiej samej dynamice jak konflikty szkolne. Wielu sytuacji (procesów w Sądzie) można by uniknąć np. rozwiązując konflikty na drodze mediacji w szkole.

Na pewno takimi są wszystkie sytuacje konfliktowe powstałe pomiędzy uczniami. Najczęściej można rozwiązać je na terenie szkoły i nie ma potrzeby włączać w ich rozwiązywanie osoby spoza szkoły (przedstawiciele kuratorium, wymiar sprawiedliwości itp.) Tylko w szczególnie złożonych i trudnych sytuacjach należy zapraszać rodziców do udziału w mediacji. W procesie wychowawczym szkoły na szczególną uwagę zasługuje konflikt uczeń **– rodzic**. Problemy wychowawcze z uczniem często mają swoje źródło w domu rodzinnym. Zachowania opozycyjno -buntownicze młodego człowieka - nieposłuszeństwo, niedotrzymywanie obietnic, brak poprawnych relacji wewnątrz rodziny- to problemy, które natychmiast są widoczne w szkole. Uczeń opuszcza się w nauce, wagaruje, łamie regulaminy szkolne, wchodzi w konflikty z nauczycielami, rówieśnikami, z prawem. Wezwany do szkoły rodzic po wysłuchaniu uwag na temat swojego dziecka, często rozkłada ręce. Są to te sytuacje, gdy szkoła oczekuje od rodzica, że wpłynie na dziecko i zmieni jego postawę wobec obowiązków szkolnych, natomiast rodzic oczekuje od szkoły, że ta mu pomoże w rozwiązaniu problemu. Rezultat tego pseudorozwiązania jest taki, że konflikt eskaluje i nie zmienia postawy ucznia. Zaangażowanym w cały proces osobom towarzyszy atmosfera bezradności, rozczarowania brakiem skuteczności. Pojawiają się silne uczucia motywujące do destrukcyjnych zachowań: szukania winnych, „branie spraw we własne ręce". Zanim dojdzie do uwikłania w destrukcyjną spiralę konfliktu, można zadziałać prewencyjnie, kierując sprawę do mediacji. Mediacja jest w stanie odbudować wiele zerwanych relacji, uzdrowić proces wychowawczy. Spotkanie rodziców i dziecka w obecności bezstronnego i neutralnego mediatora, danie szansy młodemu człowiekowi, by wziął odpowiedzialność za swoje zachowanie. Wzajemne usłyszenie swoich potrzeb i znalezienie najlepszego dla siebie rozwiązania, pozwala nie tylko wyeliminować problemy szkolne, ale i uzdrowić całą rodzinę. Oczywiście ten typ mediacji powinien prowadzić dorosły mediator.

Niestety nie każdy konflikt możemy rozwiązać. Są konflikty, w przypadku których możemy tylko wzajemnie tolerować różnicę zdań. Ale to także spore osiągnięcie!

Aby uświadomić sobie źródła, formy oraz dynamikę pozostałych konfliktów, warto przyjrzeć się różnym aspektom wiedzy na temat konfliktów międzyludzkich.

1. RODZAJE KONFLIKTÓW

Konflikt wartości – wiąże się z zasadami, których przestrzegamy lub których się wyrzekamy. Są one różne w swojej ważności i znaczeniu. Konflikt może więc wynikać z przyjętych odmiennych systemów wartości lub też odmiennych interpretacji zasad postępowania, ze względu na fakt, iż przyjęte wartości dają nam poczucie porządku i przewidywalności. Często w aspekcie wartości występuje brak tolerancji wobec innych wartości uznawanych przez drugą stronę. Najczęstszym konfliktem wartości, z którym spotykamy się na terenie szkoły, to problemy wynikające z przynależności młodego człowieka do grupy nieformalnej. Grupy te posiadają swój kodeks moralny, honorowy, zasady postępowania, ubierania się, mówienia, stosunku do obowiązków.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

Zasady te są często w sprzeczności z ogólnie przyjętymi zasadami poprawności społecznej. Uczeń przywiązuję się do swojej grupy, a przynależność do niej traktuje jak najwyższą wartość. Rodzice i współczesna szkoła, z niewielkimi wyjątkami, nie radzi sobie z takimi postawami uczniów. Na tym tle dochodzi do wielu nieporozumień, które kończą się ostrym konfliktem. Grupa rówieśnicza, dla zbuntowanego nastolatka, pozostaje w tym czasie alternatywą przeciwko całemu światu dorosłych. Na uwagę zasługuje również fakt, że nawet gdy dziecko przebywa w grupie, która nie zagraża jego rozwojowi, to i tak (czasowo) członkowie rodziny schodzą na drugi plan. Działania wychowawcze wobec takiego ucznia wymagają wiele cierpliwości i zrozumienia oraz tolerancji dla inności. W tej sytuacji mediacje są trudne, nie są jednak niemożliwe. Trzeba się jednak liczyć z tym, że porozumienie z takim uczniem będzie się raczej sprowadzało do kompromisów i ustaleń, niezbędnych do zaakceptowania w szkole i w domu. Ważną funkcję podczas wypracowywania pomiędzy uczniem a nauczycielem/rodzicem porozumienia spełnia poprawna komunikacji oraz zasady obowiązujące w mediacji – zwłaszcza zasady: dobrowolności, poufności i akceptowalności.

W przypadku braku tolerancji i poszanowania odrębności stron, konflikt może być nierozwiązywalny.

Konflikt relacji – odnosi się do satysfakcji bądź jej braku w istniejących kontaktach pomiędzy stronami. W sytuacji konfliktu występuje negatywny stosunek do osób z którymi jesteśmy w kontakcie. Zwykle wiąże się on z silnymi negatywnymi emocjami i często z zachowaniem odwetowym. Może stać się przyczyną eskalacji konfliktu, nawet wtedy, gdy nie mamy obiektywnych powodów do jego powstania. Jest to konflikt, który najczęściej pojawia się w mediacjach rówieśniczych. Młodzież często rozmawia ze sobą posługując się językiem agresji i dominacji. Brak umiejętności słuchania i zakłócenia komunikacyjne powodują, że młodzież obraża się publicznie, znieważa z błahych powodów. Powodem takich zachowań jest najczęściej chęć popisania się przed koleżankami/kolegami lub potrzeba rozładowania emocji.

Konflikt danych – pojawia się, gdy informacje akceptowane przez jedną stronę są odrzucane przez stronę drugą lub są w inny sposób interpretowane. Taka sytuacja może wystąpić, gdy strony posiadają odmienne informacje np.: ze względu na kontekst w jakim przedstawione są dane lub czas w jakim zostały one udostępnione; lub też w inny sposób strony interpretują posiadane informacje. W rzeczywistości szkolnej konflikt danych spotykamy w relacjach Uczeń - Uczeń; Uczeń - Nauczyciel; Rodzic - Nauczyciel. Jego przyczyną jest często zła interpretacja przekazywanych sobie informacji, przekazanie niekompletnych informacji, budowanie wiedzy o czymś lub o kimś na podstawie zasłyszanych, niekompletnych danych, często plotki.

Sytuacja tego typu może prowadzić do nieuzasadnionej eskalacji konfliktu, który eskaluje przez wiele miesięcy i buduje nienawiść.

Konflikt strukturalny – odnosi się do istniejących formalnych lub nieformalnych struktur organizacyjnych lub struktur sytuacji. Konflikt strukturalny może wynikać z ograniczonych zasobów, jakimi są m.in. ziemia, pieniądze, personel i inne wyczerpywalne zasoby. Może być spowodowany również ograniczeniami czasowymi, w ramach, których mamy wykonać zadanie lub rozwiązać problem. Jest to typowy konflikt Nauczyciel – Uczeń/Uczniowie i jest skutkiem złego przepływu informacji pomiędzy uczniami i uczącymi w klasie nauczycielami. Największe nagromadzenie tego typu konfliktów spotykamy w szkole pod koniec semestru, zwłaszcza roku szkolnego oraz przed okresowymi spotkaniami dla rodziców. Ilość sprawdzianów, klasówek, wszelkiego rodzaju odpytywań, zaliczeń materiału jest duża i trudno nad tym zapanować.

Co prawda źródła konfliktu strukturalnego tkwią w czynnikach zewnętrznych (nie są ulokowane w osobach), jednak w wielu przypadkach mogą być przez nie kontrolowane lub zmieniane. W wielu przypadkach zmiany systemowe (ról, procedur, form komunikacji) mogą znacznie zmniejszyć ryzyko wystąpienia napięć w przyszłości.

Konflikt interesów – ten typ konfliktu wynika z niemożności zaspokojenia własnych potrzeb, zarówno rzeczonych, proceduralnych jak i psychologicznych. Często powstaje wówczas, gdy jedna ze stron chce realizować swoje cele kosztem innych.

Można go scharakteryzować takimi zachowaniami, które np.: powodują ciągłe rozdrażnienie, stres lub utratę poczucia własnej godności, naruszają wolność osobistą czy zagrażają naszemu bezpieczeństwu, zarówno fizycznemu, emocjonalnemu, finansowemu czy społecznemu. Niestety, tego typu konflikty w szkole to zjawisko bardzo częste i dotyczy nie tylko przestrzeni, którą daje szkoła, ale również cyberprzemocy i hejtu. Uczeń nie musi przebywać na terenie szkoły, żeby mógł stosować przemoc wobec koleżanki czy kolegi. Wystarczy, że włączy komputer.

Dokonując diagnozy konfliktu należy pamiętać, iż poszczególne aspekty mogące doprowadzić do konfliktu często wzajemnie się przenikają. Aspekt relacji, który prowadzi do powstania konfliktu, często bierze swój początek w aspekcie: danych, struktury, wartości czy zachowań. Spór dotyczący danych odnosi się w rzeczywistości do konfliktu na poziomie wartości, a ten przekształca się w konflikt zachowań.

Sposób przebiegu konfliktu najczęściej zależy od jego dominującej części składowej, która odgrywa najistotniejszą rolę.

Wielu informacji na temat konfliktów i czynników wpływających na ich przebieg dostarczają odkrycia psychologii, zwłaszcza psychologii społecznej. Wiedza ta jest niezbędna mediatorom ze względu na konieczność prawidłowej diagnozy konfliktów, zatrzymania procesu eskalacji konfliktu oraz świadomego kierowania procesem mediacji w celu najkorzystniejszego dla stron zakończenia sytuacji.

W tym miejscu należy wyjaśnić sam proces **eskalacji konfliktu**. Konflikty mają bowiem tą nieprzyjemną właściwość, że nie trzeba specjalnie dokładać starań, aby zaczęły angażować kolejne osoby, grupy i „rozlewać" się na różne sfery życia. Proces eskalacji konfliktu można zobrazować następującym przykładem:

> *Trwający w klasie od kilku miesięcy konflikt pomiędzy uczniami przenosi się na rodziców, po sytuacji, w której doszło do pobicia na szkolnym boisku. Zaniepokojeni rodzice zaczynają oskarżać się nawzajem, głównie pisać maile na forum klasowym. Sytuacja robi się coraz bardziej napięta i wyodrębniają się różne frakcje – zwolennicy różnych rozwiązań szukają sojuszników, zawiązują nieformalne koalicje. Sprawa trafia do nauczyciela wychowawcy, który konfrontując się z „buzującymi emocjami" rodziców, stara się „zamieść sprawę pod dywan". Sytuacja przedłuża się, a frustracja i złość narasta. Wreszcie sprawa trafia do dyrektora szkoły. Dyrektor oskarża wychowawcę o brak działań (sam próbuje się w ten sposób oczyścić z zarzutów). Po kolejnych tygodniach rodzice zaczynają nie tylko atakować wychowawcę i siebie nawzajem, ale także zaczynają pisać donosy (do Kuratorium, Sądu Rodzinnego). W sprawę włącza się zaniepokojony organ prowadzący…*

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

I tak dalej…

W skrajnych przypadkach uczestniczyliśmy w mediacjach, w których w jednej klasie szkolnej założone były trzy sprawy (karna, cywilna i w Sądzie Rodzinnym), część nauczycieli przebywała na zwolnieniu lekarskim (od psychiatry!), a dyrektor właśnie zwalniał się z pracy. Taką formę mogą przyjąć eskalujące konflikty.

Konflikt, który nie jest rozwiązywany, przenosi się najczęściej ze sfery konfliktu interesów lub struktury w sferę konfliktu danych (ponieważ strony ze sobą nie rozmawiają, a także w wyniku różnych niżej opisanych procesów, zaczynają zniekształcać napływające informacje). Oddalanie się od siebie zwaśnionych stron powoduje narastanie konfliktu relacji, zaczynamy wartościować strony („My" jesteśmy dobrzy, „Oni" są źli). A jak wcześniej pisaliśmy, konflikt wartości jest bardzo trudny do rozwiązania. Zaangażowane strony nie walczą już o swoje interesy (o tym często zapominają), toczą walkę dobra ze złem! A to usprawiedliwia każde, nawet najbardziej drastyczne rozwiązania. W szkole naturalnie najbardziej cierpią na tym wszystkim dzieci, o których nikt już nie pamięta.

2. FAZY KONFLIKTU (etapy)

ETAP I

POWSTANIE KONFLIKTU – pojawia się stan niezadowolenia. Jedna ze stron odczuwa, że druga strona przeszkadza jej w realizacji celów. Najczęściej sytuacje konfliktogenne pojawiają się wtedy, kiedy występuje niezgodność celów i wspólnota zasobów. Jeżeli oba te czynniki występuje równocześnie, wtedy ryzyko jego zaistnienia jest większe.

ETAP II

WYBUCH KONFLIKTU - u ludzi w stanie silnego wzburzenia może wystąpić zjawisko, które można nazwać sytuacją „kropli wody". W pewnym momencie postępująca frustracja i niezadowolenie powodują otwarty wybuch konfliktu. Strony konfliktu lub jedna z nich zmienia swoje zachowanie. Przejawia się to m.in. w:

- narastającej chęci niszczenia lub zniszczenia przeciwnika;
- przekonaniu o słuszności swojej sprawy;
- dehumanizacji przeciwnika – przeciwnik w konflikcie nie ma takich samych praw jak inni;
- gotowości do poświęceń i ponoszenia ofiar po to, aby wyjść z konfliktu w pozycji wygrywającego.

ETAP III

PRZEBIEG KONFLIKTU – etap ten trwa najdłużej i jest zasadniczym elementem cyklu konfliktu. Można go interpretować na różne sposoby. W tej fazie konfliktu skupia się najwięcej decyzji i działań. Ten etap należy postrzegać jako szybki proces reakcji np. jeżeli ktoś stawia nam żądania, my odpowiadamy pozytywnie lub negatywnie. Podejmowane są przede wszystkim decyzje, dzięki którym postępujemy w dany sposób. Wyróżniamy tutaj 5 rodzajów rozstrzygania konfliktów: unikanie, uleganie, narzucanie, kompromis i współpracę. Przebieg konfliktu może mieć następującą dynamikę:

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

a. **Narastająca zwartość** – członkowie grupy w sytuacji konfliktu międzygrupowego zwierają szeregi, odkładają wcześniejsze nieporozumienia
b. **Wysuwanie się przywódców** – gdy konflikt przybiera na sile, rośnie znaczenie tych, którzy najwięcej mogą zrobić dla zwycięstwa. Osoby agresywne lub umiejące przekonywująco się wypowiedzieć, uzyskują autorytet i władzę
c. **Wypaczanie poglądów** – poglądy członków na własną grupę lub na grupę przeciwników ulegają zniekształceniu. Uważają, że są lepsi od przeciwników. Swoje zalety przeceniają, natomiast przeciwników – umniejszają.
d. **Narastanie negatywnych stereotypów** – w miarę tego jak strony krytykują pomysły strony przeciwnej, postrzega się różnice między grupami, większe niż są one w rzeczywistości, różnice zaś wewnątrz grupy jako mniejsze niż są w istocie.
e. **Wybór silnych przedstawicieli** – do pertraktacji z drugą stroną każda grupa wybiera przedstawicieli, którzy – jej zdaniem – nie ustępują pod naciskiem drugiej strony. Każda z grup postrzega swoich przedstawicieli pozytywnie, a przedstawicieli przeciwników – negatywnie.
f. **Pojawienie się ślepych plamek** – konflikt, szczególnie w stadium walki, wpływa ujemnie na zdolność pojmowania i dokładnego przemyślenia wzajemnych stanowisk. Obawa przed przegraną zaślepia obie strony.

ETAP IV

WYNIK KONFLIKTU – to zazwyczaj korzyści dla wygrywających, ponieważ umacnia ich pozycje. Natomiast pokonani są sfrustrowani, bywa, że wzajemnie się oskarżają o to, kto ponosi winę za porażkę. Niekiedy też wynikiem konfliktu jest następny konflikt. I wtedy przedstawiony cykl powtarza się.

Kierowanie konfliktem nie jest tym samym co rozwiązywanie konfliktu.

Możemy wyróżnić także inne mechanizmy wpływające na eskalację konfliktów:

Minimalna sytuacja grupowa – zjawisko to związane jest z ludzką potrzebą identyfikacji z grupą, tworzeniem tożsamości grupowej i podtrzymaniem samooceny. Wystarczy podzielić ludzi na dwie grupy, nadać im nazwy, aby spowodować, że o grupie własnej zaczynamy myśleć lepiej niż o „innych". Proces ten wpływa także na przetwarzanie informacji – chętniej akceptujemy informacje działające na naszą korzyść i na niekorzyść grup obcych.

Uprzedzenia i stereotypy – przetwarzając informacje społeczne, musimy dbać o ich filtrowanie. Nie jesteśmy w stanie analizować wszystkiego i zawsze. Stąd też automatyzujemy ten proces, tworząc schematy myślenia. Stereotyp jest nadmiernie uogólnionym, podzielanym przez grupę sposobem myślenia o osobach, grupach lub zjawiskach. Stereotyp po prostu jest niezgodny z prawdą i często krzywdzący. Stereotypy prowadza do uprzedzeń, a uprzedzenia do marginalizacji, wykluczenia i krzywdzenia.

Depersonalizacja i dehumanizacja – skrajną konsekwencją działania stereotypów i uprzedzeń jest proces depersonalizacji, czyli odmówienia osobom lub grupie osób praw ludzkich. Myślimy wtedy o innych osobach nie jak o ludziach, ale jak o przedmiotach. Z historii wiemy do czego prowadziła dehumanizacja i depersonalizacja Żydów w III Rzeszy, Wietnamczyków w czasie wojny Wietnamskiej (Amerykanie zabijali „Żółtków", a nie ludzi), plemienia Hutu w Afryce. Przykłady można mnożyć, a szkoła nie jest wolna od aktów okrucieństwa i przemocy usprawiedliwianej często nieuświadomioną dehumanizacją ofiar.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ
FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ
NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Walka o status w grupie – jednym z naturalnych dążeń każdej grupy jest ustalenie hierarchii statusu w grupie. Uczniowie także rywalizują ze sobą o pozycje w „stadzie", często nie przebierając w środkach. Co ciekawe, inaczej trochę ten proces przebiega w przypadku chłopców, a inaczej u dziewcząt. Chłopcy częściej zwracają uwagę na sprawność, siłę – stąd często wybierają drogę załatwiania nieporozumień na drodze fizycznej przemocy. Dziewczęta częściej wybierają intrygi, rozpuszczanie plotek i oczernianie koleżanek.

Kozioł ofiarny – każda grupa dba o wewnętrzną spójność i bezpieczeństwo. Aby poradzić sobie z napięciami (np. lękiem, złością), szuka na zewnątrz grupy osób, na które może „wylać" swoje negatywne emocje. Właśnie w tym celu wybiera jedną z osób na „kozła ofiarnego". Dla dobra grupy poświęcana jest jedna osoba, na którą można bezkarnie projektować wszystkie złe emocje. Kozioł ofiarny może być też wybrany spośród osób spoza grupy. Z procesem tym wiąże się często tzw. *rozszczepienie emocji* – w sytuacji rosnącego zagrożenia grupy, wzmożonego lęku, członkowie grupy wybierają sobie „pupilka", który niekoniecznie w zasłużony sposób staje się ulubieńcem grupy i „ofiarą" na którą wylewane są wszelkie żale. Do roli „kozła ofiarnego" najczęściej wybierane są osoby odmienne, różniące się od reszty (w grupie rówieśniczej są to często osoby niższe, otyłe, noszące okulary, odmienne kulturowo, o niższym statusie itp.)

Wpływ autorytetu – wpisany w ludzką naturę konformizm skłania nas do ulegania osobom, które postrzegamy jako autorytet. W procesach grupowych zagrożeniem jest silny, autorytarny lider (nieformalny przywódca grupy), któremu podporządkowują się inne osoby. Wpływ tego mechanizmu jest na tyle silny, że nawet dobrzy ludzie są w stanie robić bardzo złe rzeczy, podążając za przywódcą lub wolą grupy.

Wpływ sytuacji – niejasne procedury, narzucone role grupowe, niepokój, presja czasu, chęć spójnego myślenia grupy, euforia spowodowana dotychczasowymi sukcesami, to wybrane czynniki, które mogą wpływać na eskalację konfliktów. Na ogół mamy tendencję do przeceniania czynników osobowościowych ludzi, a nie doceniamy potężnego wpływu sytuacji na nasze zachowania. Klasyczne eksperymenty psychologii społecznej (np. słynny eksperyment więzienny Zimbardo) pokazują, że odpowiedni zbieg okoliczności może bardzo mocno determinować krzywdzące, konfliktowe zachowania.

Błędy w procesie podejmowania decyzji – zespoły eksperckie (np. grupa nauczycieli) pracujące pod presją czasu, w zamkniętym gronie, z ograniczonym dostępem osób z zewnątrz, ulegają iluzji nieomylności i pewności siebie, lekceważąc niepomyślne informacje. Wiara we własną etykę zawodową, nieuwzględnianie etycznych aspektów decyzji, autocenzura i unikanie krytyki prowadzić może do katastrofalnych konsekwencji. Psychologowie upatrują źródeł tego typu błędów przede wszystkim w opisanych powyżej mechanizmach dążenia do utrzymania spójność grupy i konformizmu. Warto nadmienić już w tym miejscu, że procedura mediacji służy m.in. zabezpieczeniu instytucji przez tego typu problemami.

Czynniki rozwojowe, osobowościowe i zdrowotne – można zaryzykować stwierdzenie, że najwięcej konfliktów w toku edukacji występuje w wieku przedszkolnym oraz w wieku dorastania (nastoletnim). Przedszkolaki uczą się świata społecznego – są z natury agresywne i nieporadne w załatwianiu konfliktów. Oczywistym ich wyborem jest przemoc. Mocno zaangażowani na tym etapie edukacji rodzice (pierwsza instytucja do jakiej trafiają ich dzieci) często atakują nauczycieli i dyrektora, nieświadomie utożsamiając się z dzieckiem i przenosząc własne problemy na relacje

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

z placówką oświatową. Inaczej rzecz się ma w przypadku nastolatków, które mierząc się z dorosłością, ulegają tzw. rozproszeniu osobowości. Zmiany w ciele (hormony!), w zdolności myślenia (np. rosnący poziom krytycyzmu, zdolność myślenia abstrakcyjnego), powodują zaburzenie równowagi emocjonalnej i trudność w znalezieniu własnego miejsca w grupie, społeczeństwie, świecie. W oczywisty sposób czynniki te są źródłem ogromnych napięć, zarówno w obszarze relacji rówieśniczych, jak i w kontaktach z dorosłymi.

Wymienić należy także **rosnący odsetek osób dysfunkcyjnych** – uczniów z zaburzeniami ze spektrum autyzmu, zaburzeń osobowości (psychopatyczne, socjopatyczne), osobowość borderline, zaburzenia nastroju, nerwice, lęki. Istota tych zaburzeń predestynuje te osoby do przyjmowania roli dręczyciela lub ofiary. Pracując ze szkolnymi konfliktami, warto brać pod uwagę także zdrowotne przyczyny konfliktów rówieśniczych i szkolnych. Wiele osób sprawiających trudności wychowawcze i wywołujących konflikty może bowiem być niezdiagnozowanymi przypadkami zaburzeń lub dysfunkcji rozwojowych. Według danych epidemiologicznych problemy ze zdrowiem psychicznym może mieć kilka, a nawet kilkanaście procent nastolatków.

Kolejnym ważnym czynnikiem wpływającym na przebieg konfliktu są **postawy** jakie przyjmują uczestnicy sporu. Zróżnicowanie postaw może mieć źródło zarówno w opisanych powyżej mechanizmach społecznego funkcjonowania, jak i w osobistych preferencjach wynikających z cech danej osoby.

3. POSTAWY WOBEC KONFLIKTU

Unikanie - styl charakterystyczny dla ludzi, dla których samo napięcie emocjonalne i frustracja spowodowana konfliktem są na tyle silne, że wolą wycofać się z konfliktu, zamiast w sposób konstruktywny rozwiązywać go.

Dostosowanie - postępowanie zgodne z interesem strony przeciwnej. Nastawienie na utrzymanie dobrych kontaktów z innymi, bez uwzględniania własnych interesów z obawy przed osamotnieniem i utratą dobrych relacji. Dostosowując się można pominąć własne interesy, aby zaspokoić potrzeby innych. Zupełne przeciwieństwo rywalizacji.

Rywalizacja - sposób patrzenia na konflikt jako na grę do wygrania. Wygrana oznacza sukces i dobry wynik, przegrana porażkę, słabość i utratę prestiżu. Jest to egocentryczne dążenie do zaspokojenia własnych potrzeb kosztem innych. Żądanie dla siebie określonych dóbr, brak współdziałania.

Kompromis - każda ze stron konfliktu może coś zdobyć, ale też każda może coś stracić. Kompromisowe zachowanie się w sytuacji konfliktowej jest czymś pośrednim między rywalizacją a dostosowaniem się. Jest to wypadkowa dwu tendencji: „do obrony własnych interesów w sposób zdecydowany i stanowczy" oraz „do współpracy". Nie zaspakaja w pełni potrzeb każdej ze stron konfliktu.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Współpraca - założenie, że zawsze można znaleźć rozwiązanie, które usatysfakcjonuje obie strony konfliktu. Nawet jeśli rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony jest niemożliwe, kooperatorzy będą uważali, że warto próbować takie znaleźć. Jeden z bardziej efektywnych stylów reagowania na konflikt. Wiąże się zawsze z wolą zaakceptowania celów drugiej strony bez rezygnacji z własnych. Jest to wypadkowa tendencji: „do obrony własnych interesów" i „do współdziałania".

4. REAKCJE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH

„Odwlekanie" konfliktu – to odraczanie działań. Główną reakcją jest niezauważanie lub wręcz zaprzeczanie istnienia konfliktu. Występuje wiara lub przekonanie, że problem sam zniknie.

Ignorowanie konfliktu – to pomijanie „milczeniem" problemu. Źródłem takiego zachowania jest przekonanie, że brak decyzji wywoła mniejszy konflikt.

Rezygnacja z dążeń – to rezygnacja z własnych potrzeb, a więc ustępowanie pola przeciwnikowi. Taka sytuacja występuje zarówno w chwili, gdy rezygnujemy z własnych potrzeb jeszcze przed walką z przeciwnikiem lub poddajemy się w trakcie jej trwania.

Reorientacja – istotą tego rodzaju zachowania jest szukanie „kozła ofiarnego", wskazanie winnego i skierowanie na niego sił biorących udział w konflikcie. Jest to doraźna metoda, której towarzyszą silne emocje.

Podjęcie walki – czyli zachowanie mogące prowadzić do dominacji lub wręcz zniszczenia jednej ze stron konfliktu przez drugą. Taka kategoria zachowań opiera się na założeniu, że ważne są tylko moje interesy. Nie interesuje nas to, co chce osiągnąć druga strona. Opiera się często na poczuciu siły, przewagi nad drugą stroną, a nie na racjonalnych argumentach.

Odwołanie się do osoby trzeciej – zwrócenie się do niezależnej i bezstronnej osoby, która nie uczestniczy w konflikcie z prośbą o rozstrzygnięcie sporu. Zwrócenie się do arbitra lub też wystąpienie na drogę sądową.

Potraktowanie zaistniałej sytuacji jako problemu do rozwiązania – uczestnicy sporu uznają, że interesy każdej ze stron są ważne. Podejmują wspólny wysiłek w poszukiwaniu rozwiązań akceptowalnych przez wszystkich uczestników sporu na drodze negocjacji lub poszukują pomocy u osób trzecich, niezaangażowanych w konflikt, które będą wspierać proces rozmów.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Piramida potrzeb wg Maslow'a

5. DETEKTORY KONFLIKTU

Zachowania i postawy sprzyjające powstawaniu konfliktów to tzw. detektory konfliktu. Ludzie często prezentują takie sposoby zachowań, które mogą być powodem pojawienia się sporu. Znajomość detektorów jest przydatna w wykrywaniu konfliktów, które jeszcze się nie ujawniły.

Są to:

- złośliwe i ironiczne komentarze dotyczące osoby lub działań, często w formie aluzji,
- skupienie się na błędach drugiej osoby,
- prowokowanie impulsywnych zachowań adwersarza,
- formalizm we wzajemnych kontaktach (sztywność), brak cierpliwości,
- drażliwość,
- brak tolerancji nawet na drobne błędy,
- podkreślanie różnic i odrębności we wzajemnych relacjach,
- atakowanie przewidywanych (wyobrażonych) działań partnera,
- lekceważenie, niebranie pod uwagę planów i propozycji drugiej strony,
- odrzucanie propozycji drugiej osoby,

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

• uparte trzymanie się własnego zdania – gwałtowna jego obrona w przypadku

kontrargumentacji ze strony drugiej osoby,

• zarzucanie rozmówcy złej woli, nieczystych intencji,

• brak zaufania,

• gotowość do zachowań obronnych lub ofensywnych w kontakcie.

6. FAZY OFIARY

W mediacjach sposób reagowania osoby pokrzywdzonej/poszkodowanej na sytuację konfliktową uzależniony jest również od fazy, w jakiej ona się znajduje. Mediator w trakcie spotkania informacyjnego ma za zadanie między innymi zdiagnozowanie w której fazie znajduje się osoba pokrzywdzona:

1. faza zaprzeczenia – pokrzywdzona/y nie chce z nikim rozmawiać na temat zdarzenia i swojej krzywdy;

2. faza winy – pokrzywdzona/y obwinia sprawcę za to, co się zdarzyło;

3. faza cierpienia - pokrzywdzona/y jest skupiony na nieszczęściu, które jego spotkało, często zaniedbuje dom, siebie;

4. faza oburzenia - pokrzywdzona/y jest skupiony na sprawcy i chęci zemsty na nim, podkreśla winę sprawcy

5. faza równoważenia - pokrzywdzona/y zaczyna dostrzegać i oceniać fakty, emocje są u niej coraz mniejsze

6. faza integracji - pokrzywdzona/y patrzy bardziej realistycznie, zastanawia się nad swoją rolą w zdarzeniu, powoli zaczyna zamykać ten rozdział w swoim życiu.

Punkty 2, 3, 4 to najtrudniejsze fazy dla ofiary, jednocześnie najtrudniejszy okres dla prowadzenia mediacji. Mediator w tych fazach ma ogromne trudności w nawiązywaniu kontaktu z ofiarą. W czasie rozmowy trzeba wyjaśnić pokrzywdzonemu w jakiej fazie się on znajduje. Czas trwania poszczególnych faz polega na płynności przechodzenia z jednej fazy w drugą. Zdarza się, że jednostka w jednej fazie pozostawać może przez całe życie, wówczas musi poddać się zabiegom terapeutycznym. Mediacja może jednak przyspieszyć procesy przechodzenia z jednej fazy do drugiej, nie zawsze jednak to się udaje. Bywa również i tak, że przed mediacją jednostka bywa w piątej fazie. W momencie mediacji następuje przejście z piątej fazy do pierwszej, w takiej sytuacji należy przerwać proces mediacyjny a postawę ofiary uszanować. W Niemczech zwykle od zdarzenia do mediacji mijają trzy miesiące.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

ROZDZIAŁ III

JAK ROZWIĄZUJEMY KONFLIKTY

Mając na uwadze złożoność mechanizmów wpływających na przebieg konfliktów oraz determinujący je często destrukcyjny przebieg, można wyodrębnić kilka ogólnych wskazówek dotyczących konstruktywnej drogi rozwiązywania konfliktów.

Daj sobie czas, aby ochłonąć – emocje nieuchronnie towarzyszą konfliktom i są cennym źródłem informacji. Warto jednak świadomie, inteligentnie je wykorzystywać. Silne emocje ograniczają zdolności poznawcze człowieka – utrudniają racjonalne myślenie. Warto zatem szukać sposobów na ograniczenie ich destrukcyjnego wpływu.

Myśl o innych osobach jako o ludziach – staraj się używać empatii, przyjmować perspektywę drugiej strony i unikać dehumanizacji.

Uświadom sobie, na czym ci konkretnie zależy - przygotowanie do rozmowy ze skonfliktowaną stroną jest kluczowe. Postaraj się wykorzystać swoje uczucia, aby uświadomić sobie czego są sygnałem – jakie są twoje obawy? Jakie potrzeby? Odpowiednie usystematyzowanie własnych celów, dokładna analiza potrzeb, zakres ustępstw oraz hierarchizacja celów, to bardzo ważne zadania podczas przygotowania do rozmowy.

Staraj się zrozumieć, co dokładnie inne osoby mówią – użyj empatii, postaw się w sytuacji inne osoby, słuchaj po to, aby zrozumieć. Im bardziej się z kimś nie zgadzasz, tym ważniejsze jest zrozumienie jak myśli, dlaczego tak myśli i do czego dąży.

Znajdź coś, w czym się zgadzacie – staraj się na każdym etapie podkreślać wspólne obszary i je rozbudowywać.

Nie narzekaj - zastanów się, co mogłoby się zmienić, aby cię zadowolić. Skup się na oczekiwaniach, nie na narzekaniu. Pamiętaj, że najbardziej motywuje do działania nadzieja i poczucie wpływu. Koncentruj się na przyszłości. O przeszłości można rozmawiać, ale nie da się jej zmienić. Możesz za to mieć wpływ na przyszłość. TO daje energię do działania!

Dopytaj o to jak zostałeś zrozumiany w zasadniczych kwestiach – używaj parafrazy i rób częste podsumowania. Staraj się usuwać wszelkie nieporozumienia.

Nie myśl za innych – mów „od siebie" i w swoim imieniu.

Istnieje wiele procedur wspomagających rozwiązywanie konfliktów i różnią się one zakresem wpływu stron na podejmowane decyzje i poziomem poufności. Arbitralne formy rozwiązywania konfliktów są szybkie, ale nie pozostawiają stronom wpływu na decyzje – często pozostawiają strony z poczuciem niezadowolenia i niesprawiedliwości. Metody oparte na dialogu (negocjacje, mediacje) dają większą satysfakcję, odbudowują zaufanie i prowadzą do lepszych i trwalszych rozwiązań.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

NEGOCJACJE

Negocjacje (*negotiations*) – w ogólnym rozumieniu negocjacje traktowane są jako jeden ze sposobów rozwiązywania zaistniałych sytuacji konfliktowych. Bardziej specjalistyczna definicja określa negocjacje jako dwustronny proces komunikowania się, którego głównym założeniem jest dążenie do osiągnięcia porozumienia.

Negocjacji nie należy traktować ani jako formy współpracy, ani tym bardziej jako bezpośredniego starcia. Uważane są one za połączenie kooperacji, czyli nastawienia na współdziałanie z asertywnością, która najogólniej rozumiana jest jako umiejętność stanowczego mówienia "nie". Do każdych negocjacji należy się wcześniej odpowiednio przygotować. W tym celu powinno się przede wszystkim zebrać i przeanalizować wszystkie cele, jakie mają być wynikiem tych negocjacji.

W przypadku negocjacji, dla ich powodzenia zwykle najważniejsze znaczenie ma czynnik psychologiczny, jak również charakter i osobowość poszczególnych osób prowadzących negocjacje. Istotną rolę odgrywa tu zatem m.in. ubiór, sposób wysławiania się, a także kultura osobista negocjatorów.

Negocjacje to sposób porozumienia się stron w celu rozwiązania konfliktu oraz dojścia do porozumienia, to wzajemne poszukiwanie takiego rozwiązania, które satysfakcjonowałoby zaangażowane w konflikt strony. Warunkiem negocjacji jest współzależność stron – negocjujemy z tymi, których określone działania mogą nam uniemożliwić osiągnięcie naszych celów, zaś inne ich działania mogą nam pomóc w realizacji naszych celów. Druga strona podejmuje negocjacje z nami wtedy, gdy jesteśmy w stanie uniemożliwić jej osiągnięcie jej celów lub gdy możemy pomóc jej w realizacji jej celów.

Warunkiem możliwości mówienia o negocjacjach jest **współzależność stron** - negocjujemy z tymi, których określone działanie **może nam uniemożliwić osiągniecie celów, a inne działanie pomóc w ich realizacji.** Druga strona podejmuje negocjacje z nami wtedy, gdy my **jesteśmy w stanie** uniemożliwić jej osiągnięcie celów lub też pomóc w ich realizacji.

CZTERY ETAPY NEGOCJACJI

Przygotowanie: Co chcemy osiągnąć?

- Zdecyduj, co jest dla ciebie najważniejsze.

Dyskusja: Co chce osiągnąć druga strona?

- Określ swoje oczekiwania, nie mów o kwestiach w których gotów jesteś ustąpić.
- Stawiaj otwarte pytania i słuchaj odpowiedzi.
- Wsłuchuj się w sygnały, które świadczą o gotowości do wykonania znaczących posunięć.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

Propozycja: Co mógłbyś wynegocjować?

- Używaj języka „jeśli... to..." (jeżeli druga strona pozna twoje żądania, będzie oczekiwać wysłuchania swoich propozycji).
- Zachowaj spokój i czekaj na odpowiedź.
- Nie przerywaj składającemu propozycje.

Transakcja: Co wynegocjujesz?

- Zgadzaj się tylko na konkretne rozwiązania.
- Zawsze podkreślaj zastrzeżenie „jeśli... to..."
- Zanotuj kwestie, co do których osiągnięto porozumienie.

Zapamiętaj

- Wszystkie negocjacje mają wspólną strukturę.
- W trakcie negocjacji zawsze znajdujemy się na jednym z czterech omawianych etapów.
- Zdefiniowanie tego etapu pomoże ci osiągnąć zamierzony cel.

Potrzeby, które kryją się za zajmowanymi przez strony pozycjami nazywane są interesami. W analizie problemu nie ograniczaj się do ustalenia jakie są stanowiska stron (przeszłe, aktualne czy możliwe w przyszłości). Koniecznie musisz brać pod uwagę interesy, które są dla stron istotne.

<u>Interesy w negocjacjach</u>

- Interesy rzeczowe (np. pieniądze, czas, podział pracy)
- Interesy proceduralne (np. sposób prowadzenia rozmów)
- Interesy psychologiczne (np. poczucie własnej godności, szacunku)

<u>Analiza interesów</u>

Kwestie (co?)
problemy które muszą być rozwiązane, jeżeli interesy mają być zaspokojone, przedmiot targu
Pozycje (jak?)
alternatywne propozycje (scenariusze) rozwiązania różnic względem kwestii negocjowanych
Interesy (dlaczego?)
potrzeby (czasami zasady lub wartości) stron, które muszą zostać zaspokojone, aby zostało uzyskane porozumienie

Aby rozpoznać interesy kryjące się za pozycjami jakie zajmują strony w negocjacjach, należy:

- zadawać możliwie wiele pytań,
- poprosić drugą stronę o wytłumaczenie powodów wysunięcia przez nią takiej, a nie innej propozycji,
- poprosić drugą stronę o wytłumaczenie powodów odrzucenia przez nią Twojej propozycji,

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

- pytać i słuchać by zrozumieć, a nie po to, by znaleźć kontrargumenty,
- słuchać co partnerzy mówią między słowami, zwracaj uwagę na komunikację niewerbalną - to ważne wskazówki dotyczące tego, na ile ważna jest dla nich dana sprawa (jak ważne interesy kryją się za ich stanowiskiem),
- wykorzystywać informacje spoza negocjacji - przeanalizuj sytuację partnerów, zwróć uwagę na ich poprzednie działania i wypowiedzi poza negocjacjami, spróbuj określić zewnętrzne źródła nacisku.

Czasami możemy zauważyć, że pozycje jakie zajmują strony, wzajemnie się wykluczają. Są ze sobą w "stu procentach" sprzeczne. Jeżeli jednak wyodrębnimy interesy stron, to sprzeczność na tym poziomie nie jest najczęściej już tak ewidentna.
Interesy stron mogą być:
- wspólne (można wtedy bez kłopotu podjąć satysfakcjonujące obie strony działania realizujące te interesy),
- różne, ale nie sprzeczne (można wtedy wymyślać nowe rozwiązania, które będą dawały każdej stronie to, na czym jej naprawdę zależy; porozumienia takie niekoniecznie będą wymagały ustępstw którejkolwiek ze stron),
- sprzeczne (porozumienie zapewniające realizację interesów jednej strony będzie wymagało ustępstw drugiej strony (i odwrotnie); nie wszystkie ważne interesy wszystkich stron mogą być całkowicie zaspokojone).

Oddziel ludzi od problemu
Strategia problemowa to sposób negocjowania oznaczający walkę z problemem, a nie z ludźmi. Wyróżniamy dwa rodzaje negocjacji:

NEGOCJACJE POZYCYJNE ORAZ NEGOCJACJE PROBLEMOWE

Negocjacje pozycyjne

Negocjacje, w których strony nastawione są na rywalizację i odniesienie zwycięstwa, nie są skłonne do ustępstw, za wszelką cenę bronią swoich interesów. Jest to pewnego rodzaju walka przeciwników. Negocjacje pozycyjne są zazwyczaj trudne i długotrwałe. Polegają one głównie na obalaniu argumentów przeciwnej strony.

Wadą negocjacji pozycyjnych są częste impasy, ryzyko sztywnego upierania się stron przy ich stanowiskach oraz często nietrwałość porozumień. Walka o przeforsowanie własnego stanowiska, jaka towarzyszy negocjacjom pozycyjnym, może także popsuć nasze relacje z partnerami negocjacji.

Negocjacje problemowe

Podstawowym celem negocjacji problemowych jest osiągnięcie korzystnego porozumienia przy maksymalnej satysfakcji obu stron. Negocjacje problemowe sprzyjają utrzymaniu dobrych stosunków między stronami. Do ich wad należy nieco dłuższy czas negocjowania niż w wypadku stylu pozycyjnego.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ
FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ
NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Negocjacje problemowe wymagają dużych umiejętności komunikacyjnych. Zapewnienie wysokiej satysfakcji każdej strony w negocjacjach jest wygraną obu stron. Nie porównujemy wówczas ustępstw stron, jak miało to miejsce w negocjacjach pozycyjnych, lecz zadowolenie obu stron z osiągniętego wyniku. Jednym z najlepszych narzędzi, pozwalających nam zbliżyć się do negocjacji problemowych, jest oddzielenie ludzi od poruszanego problemu - technika ta polega na twardym podejściu do tematu i miękkim podejściu do ludzi. Oznacza to, że powinniśmy szukać wspólnego rozwiązania i jednocześnie dbać w sposób stanowczy o własne interesy oraz z sympatią traktować naszego partnera rozmów, który – tak samo jak my – oczekuje szacunku. Nie zawsze jest to jednak łatwe ze względu na towarzyszące często obu stronom silne emocje. Przedstawiając nasze stanowisko, należy w proponowanych rozwiązaniach brać również pod uwagę potrzeby partnerów. Do najważniejszych potrzeb można zaliczyć:

- uznanie/szacunek

- niezależność w podejmowaniu swojej decyzji

- uzyskanie korzyści.

Fazy negocjacji w strategii problemowej

Planując kolejne etapy negocjacji (czy to w trakcie przygotowań, czy to czyniąc wstępne ustalenia proceduralne między stronami), warto uwzględnić dwa zagadnienia.

a) **negocjacje są procesem wzajemnego uczenia się.** Warto poświęcić trochę czasu na docieranie się, przechodząc stopniowo do spraw ważniejszych i trudniejszych.

b) jeśli negocjacje mają doprowadzić do porozumienia, to warto tak zaplanować kolejne etapy negocjacji, by proces **sprzyjał wyrabianiu nawyku „dochodzenia do Tak"**. Porozumienia w sprawach drobnych, dla zasadniczego porozumienia mają niewielkie znaczenie. Zaczynając od nich i potem, krok po kroku, rozwiązując coraz to ważniejsze, „większe" kwestie, zwiększamy „wspólny kapitał" stron - zgodę.

Szczegółowe wyznaczniki kolejnych faz negocjacji:

– **Zaczynać od rozwiązania konfliktów dodatkowych** (por. *koło konfliktów),* a dopiero później zabierać się do spraw najistotniejszych. Jeżeli w trakcie negocjacji wystąpią konflikty danych, wartości czy relacji, staramy się je oddzielić od konfliktów interesów czy strukturalnych i jak najszybciej rozwiązać.

– **Klimat – procedura - meritum:** przyjęcie tej kolejności "budowania" consensusu odzwierciedla kolejność zaspokajania różnego typu interesów negocjatorów - psychologicznych, proceduralnych i merytorycznych

– **Jeżeli to możliwe, nie zaczynać od kwestii najtrudniejszej do wynegocjowania -** jeśli po dłuższym czasie okaże się, że nie możecie dojść do porozumienia, strony będą prawdopodobnie przypisywały porażkę sztywności partnerów.

– **Dzielić analizę problemu, generowania rozwiązań od oceny rozwiązań:**

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

próbujcie najpierw zrozumieć problem, zanalizujcie interesy stron, nie starając się natychmiast szukać rozwiązań. Wymyślając rozwiązania, powstrzymajcie się od ich natychmiastowej oceny.

PLAN NEGOCJACJI

- budowanie atmosfery zaufania i współpracy
- ustalenie procedury i reguł gry
- strukturalizacja problemu i ustalenie planu negocjacji merytorycznych
- zdefiniowanie kwestii spornej
- określenie interesów stron związanych z rozpatrywaną kwestią
- poszukiwanie możliwych sposobów rozwiązania kwestii spornej
- ocena poszczególnych propozycji rozwiązania kwestii spornej
- wybór rozwiązania najlepszego (optymalnego)
- dopracowanie porozumienia - ustalenia szczegółowe i zapisanie porozumienia

Przykład negocjacji pozycyjnej:

1. Co się stało?

Opis sytuacji: Marek i Jacek są zawodnikami szkolnej drużyny piłkarskiej, reprezentującej szkołę w rozgrywkach wojewódzkich. Obaj chcą być kapitanami tej drużyny, lecz kapitan może być tylko jeden.

2. Jakie stanowiska prezentują strony?

Stanowisko Marka:

Marek twierdzi, że lepiej zna się na piłce od Jacka, bo jego tata jest sędzią piłkarskim i nauczył go dużo o rozgrywaniu meczy. Znajomość reguł gry jest najważniejsza, aby być dobrym kapitanem.

Stanowisko Jacka:

Jacek ma starszego brata grającego w drugoligowej drużynie piłkarskiej, u którego podpatrzył wiele fajnych zagrywek podczas wspólnych treningów. Jacek uważa, że praktyczne umiejętności nabyte od brata sprawiają, że on bardziej nadaje się na kapitana niż Marek.

3. Czego zabrakło?

Marek z Jackiem długo prezentowali swoje argumenty, jednak trudno im było przekonać siebie nawzajem. Jest między nimi napięcie i wrogość. Zabrakło im wiedzy na temat tego, dlaczego akurat jednemu i drugiemu tak bardzo zależy na byciu kapitanem, czyli określenia swoich potrzeb.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

Przejście z negocjacji pozycyjnej do negocjacji problemowej:

1. Oddzielenie ludzi od problemów.

Marek chce być kapitanem drużyny, aby zwrócić na siebie uwagę Kasi, która bardzo mu się podoba.

Jacek chce zdobyć uznanie w oczach kolegów, pokazać im, że w piłce jest taki jak jego starszy brat, a może nawet i lepszy.

2. Zdefiniowanie problemu.

Czy na pewno Jacek i Marek są dobrymi kandydatami do bycia kapitanem drużyny?

Jakiego kapitana oczekuje drużyna?

3. Koncentrowanie się na interesach, a nie na stanowiskach.

W interesie Marka jest zostać kapitanem, bo uważa on, że to jedyny znany mu sposób, aby zdobyć uwagę Kasi. Bardziej niż na zostaniu kapitanem, zależy mu jednak na tym, żeby zauważyła go Kasia.

W interesie Jacka jest zostać kapitanem, bo jest to jedyny znany mu sposób na to, żeby zdobyć uznanie w oczach swoich kolegów. Bardziej niż na zostaniu kapitanem, zależy mu na uznaniu kolegów, że ma talent piłkarski, jak jego brat.

4. Szukanie wielu możliwych rozwiązań satysfakcjonujących obydwie strony.

Obaj chłopcy w trakcie dyskusji zaczęli szukać rozwiązań problemu. Wyrazili wątpliwość, czy są najlepszymi kandydatami na kapitana drużyny. Poznali nawzajem swoje interesy związane z zostaniem kapitanem, ale doszli do wniosku, że niekoniecznie te interesy są zgodne z interesami drużyny. Marek szukał przy pomocy mediatorów innych sposobów zaimponowania Kasi, a Jacek szukał przy pomocy mediatorów innych sposobów zaimponowania kolegom. Oto kilka rozwiązań, które przyszły chłopcom do głowy:

- każdy z nich opisze, jakie - ich zdaniem- wymagania musi spełnić kapitan drużyny piłkarskiej i odpowie na ile tym wymaganiom może sam sprostać

- poproszą chłopców z drużyny, aby wybrali - poprzez głosowanie - kogo chcieliby mieć za kapitana

- poproszą nauczyciela wychowania fizycznego, do którego mają obaj zaufanie, aby doradził drużynie w wyborze kapitana drużyny.

5. Wybór rozwiązania wygrany-wygrany.

Obaj chłopcy doszli do wniosku, że kapitan jest dla drużyny i to drużyna ma wybrać kapitana. Kapitan ma swoje określone obowiązki, którym trzeba podołać. To coś więcej niż pokazanie komuś swoich umiejętności piłkarskich. Zgodzili się, aby wybory kapitana nadzorował nauczyciel.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

ROZDZIAŁ IV

MEDIACJA

Mediacja to **forma sprawiedliwości naprawczej,** która koncentruje się na naprawieniu i odbudowaniu relacji między stronami. Ma służyć naprawie tego wszystkiego, co da się naprawić w najbardziej korzystnym stopniu dla obu stron.

W klasie zazwyczaj nie ma czasu na emocje i przeżycia, gdyż uwaga nauczyciela skupia się głównie na realizacji treści programowych. Nauczyciel, jako osoba odpowiedzialna za to, co dzieje się w klasie, czuje się zobowiązany rozstrzygnąć problem. Czasem zbytnio koncentruje się na poszukiwaniu i ukaraniu winnego. Sprawca zostaje ukarany, a pokrzywdzony zostaje sam ze swoją szkodą psychiczną lub fizyczną i lękiem, co będzie czekać go po szkole ze strony sprawcy. Mediacja uczy wzajemnego dialogu, szacunku, respektowania praw, uczy zachowań społeczne akceptowanych, odbarcza ofiarę od strachu, poczucia lęku przed ofiarą. Mediacja duże korzyści **przynosi również sprawcy**. Proces mediacyjny, bez względu na to czy dotyczy środowiska szkolnego czy innego społecznego, zawsze stwarza warunki, które pozwalają wniknąć w konflikt, rozwiązać go **i pomóc stronom zachować twarz**. Jest to szczególnie ważne w środowisku szkolnym, w którym odgrywane przez uczniów role grupowe i związane z nimi wzorce zachowań oraz miejsce w grupie rówieśniczej może powodować wiele zakłóceń wychowawczych i stwarzać poważne problemy w procesie dydaktyczno – wychowawczym. Współczesny nauczyciel zdaje sobie doskonale sprawę z tego, że zakłócone relacje klasowe lub międzyklasowe, to poważny problem – to trudności w pracy, trudności z funkcjonowaniem zespołu klasowego, to poczucie bezradności wobec problemu. Nierozwiązane konflikty pomiędzy uczniami lub rozstrzygane za pomocą kar, powodują eskalację konfliktu, a to prowadzi do zniechęcenia i w rezultacie obniżenia poziomu kształcenia. Mediacja radzi sobie doskonale z tym problemem. Często rozwiązanie konfliktu między dwiema osobami uzdrawia relacje całego zespołu klasowego. Uczniowie klas gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych, którzy rozwiązali swój konflikt za pomocą mediacji, zapytani o korzyści z mediacji, odpowiadali najczęściej (93%), cyt „Odzyskałam/odzyskałem godność" (Praca magisterska, Słupsk 2012).

Mediacja jest dobrowolnym porozumiewaniem się stron będących w konflikcie przy wsparciu akceptowanego przez nie mediatora, kierującego się zasadami: bezstronności, neutralności i poufności.

1. ZASADY MEDIACJI

Dobrowolność – strony uczestniczą w procesie z własnej woli. Mediator, a także inne osoby, nie mogą stosować żadnych form nacisku ani wywierć jakiejkolwiek presji na którąkolwiek ze stron w celu skłonienia ich do udziału w mediacji. Mediator ma obowiązek poinformować strony o możliwości wycofania się na każdym etapie postępowania mediacyjnego. Strony przystępują do mediacji w dobrej wierze.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Poufność – wszelkie informacje pozyskane w trakcie przeprowadzania rozmów mediacyjnych ze stronami (dotyczy to także informacji uzyskanych od każdej ze stron w trakcie spotkań informacyjnych oraz spotkań na osobności – mediator nie przekazuje ich drugiej stronie) są poufne i nie mogą być przekazywane żadnej instytucji, ani osobie prywatnej. Mediator sporządza sprawozdanie z mediacji dla organu kierującego sprawę do mediacji. Informacje w nim zawarte dotyczą tylko spraw formalnych - osób uczestniczących w mediacji, miejsca i czasu trwania oraz sposobu jej zakończenia (czy mediacja zakończyła się ugodą, czy też nie).

Zasada ta odnosi się również do sposobu postępowania z wszelkiego rodzaju dokumentacją dotyczącą postępowania mediacyjnego. Dobrą praktyką jest niszczenie wszelkich notatek mediatora po zakończeniu mediacji. W dokumentacji mediatora pozostaje ugoda, sprawozdanie.

Bezstronność – strony konfliktu mają równe prawa i są jednakowo traktowane. Mediator szczególnie dba o zachowanie równorzędności stron.

Mediator nie powinien podejmować się prowadzenia postępowania mediacyjnego, jeśli któraś ze stron jest/była z nim spokrewniona lub pozostaje/pozostawała z nią w innych związkach lub zależnościach.

Neutralność – mediator pozostaje neutralny wobec przedmiotu sporu. Nie narzuca stronom własnych rozwiązań, nawet jeśli według niego byłyby one najkorzystniejsze dla stron lub dla rozwiązania konfliktu.

Mediator jest obrońcą rzetelnej procedury, a nie konkretnego porozumienia. [Ch. Moore]

Akceptowalność – strony wyrażają zgodę na zasady mediacji oraz na osobę mediatora. Mają prawo zmiany mediatora, jeżeli uznają, że mediacja nie jest prowadzona zgodnie z zasadami i regułami.

Ta zasada dotyczy także reguł mediacji, które powinny być uzgodnione między mediatorem i stronami. Dobrą praktyką jest pisemne potwierdzenie stron, co do w/w zasad i reguł.

ZASADY MEDIACJI DODANE PRZEZ POLSKIE CENTRUM MEDIACJI W KODEKSIE ETYKI MEDIATORA (I wydanie 2000r).

Bezinteresowność – mediator nie może wykorzystywać kontaktu ze stronami dla własnych korzyści, nie może mieć żadnego osobistego interesu z faktu zawarcia lub nie zawarcia ugody.

Profesjonalizm – Mediator powinien ukończyć specjalistyczne szkolenia z mediacji oraz stale poszerzać swoją wiedzę i umiejętności posługiwania się nią zgodnie z dobrem i interesem stron.

Szacunek - mediator szanuje godność stron i dba, żeby strony odnosiły się do siebie z szacunkiem. W trakcie mediacji rozmawia się o zachowaniu i decyzjach ludzi, ale ich nie ocenia.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

2. RODZAJE MEDIACJI W ŚRODOWISKU SZKOLNYM

Szkoła to miejsce, w którym mamy do czynienia z dużą różnorodnością konfliktów. W zależności od rodzaju konfliktu i zakresu problemów do rozwiązania, można spotkać ich wiele – od drobnych rówieśniczych, z którymi poradzi sobie mediator rówieśniczy, aż do poważnych mediacji cywilnych czy karnych. Oczywiście szkoła to nie jest miejsce, które ma za zadanie wyręczać sądy lub inne instytucje do tego powołane. Należy również pamiętać, że zgodnie z Ustawą o postępowaniu w sprawach nieletnich, Art.4 § 1, odnośnie kierowania spraw do mediacji w szkole, wyjątek stanowią te zachowania uczniów, które wynikają z popełnienia czynu karalnego lub świadczą o demoralizacji. W pozostałe konfliktach, w których stroną są uczniowie, warto takie mediacje przeprowadzić pod warunkiem, że szkoła posiada mediatora uprawnionego do prowadzenia tego typu mediacji. Spektrum tych spraw może być bardzo różne i zależy od rodzaju szkoły, środowiska i wieku uczniów. Najczęściej spotykane są problemy z zakresu mediacji w sprawach:

- **rodzinnych**- relacje rodzice - dzieci,
- **nieletnich** – relacje uczeń – uczeń: drobne kradzieże, przemoc, cyberprzemoc,
- **karnych** – wśród uczniów pełnoletnich, zwłaszcza w szkołach ponadpodstawowych - przemoc, zniszczenie mienia, drobne kradzieże, zastraszanie,
- **pracowniczych** –relacje nauczyciel – nauczyciel, nauczyciel –dyrektor, dyrektor – grono pedagogiczne. Inne, wynikające ze stosunku pracy.

3. CELEM MEDIACJI JEST PRZEDE WSZYSTKIM:

- rozwiązanie konfliktu, a nie jego rozstrzygnięcie
- poznanie i zrozumienie racji i punktu widzenia drugiej strony,
- utrzymanie lub naprawienie/zbudowanie dobrej komunikacji i satysfakcjonujących relacji między stronami, dążenie do pojednania stron,
- wypracowanie przez strony (przy wsparciu mediatora) satysfakcjonującej i akceptowalnej dla nich ugody,
- naprawienie szkody/krzywdy doznanej przez osobę pokrzywdzoną,
- zadośćuczynienie doznanej krzywdy/szkody osobie pokrzywdzonej zgodne z jej potrzebami i oczekiwaniami, które jest również akceptowane przez sprawcę,
- „budowanie" poczucia odpowiedzialności za swoje oczekiwania, decyzje, czyny i potrzeby u stron mediacji,
- danie stronom możliwości współdecydowania we własnej sprawie.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

4. PRZEBIEG MEDIACJI

Rozpoczęcie mediacji

Etap 1 - zapoznanie się ze sprawą

Etap 2 - zaproszenie na mediację

Kolejność zapraszanych stron na spotkanie wstępne:

- pierwszą zapraszamy sprawcę
- drugą zapraszamy osobę pokrzywdzoną

Zadania spotkania wstępnego, punkty 1-4 monolog mediatora (schemat monologu):

– nawiązanie kontaktu z każdą ze stron – zbudowanie atmosfery zaufania i bezpieczeństwa

– przedstawienie zasad, reguł mediacji i roli mediatora

– przedstawienie korzyści z mediacji dla strony

– przedstawienie prawnych uwarunkowań mediacji

– odebranie zgody na mediację i mediatora

– wysłuchanie punktu widzenia strony na konflikt z dzisiejszej perspektywy

– przedstawienie przez stronę jej potrzeb i oczekiwań

– przekierowanie na przyszłość - poszukiwanie najlepszego sposobu rozwiązania konfliktu satysfakcjonującego strony.

– próba spojrzenia na konflikt z perspektywy drugiej strony.

– diagnoza fazy (patrz fazy ofiary), w której znajduje się strona, wstępna hipoteza przebiegu i wyników mediacji.

SESJA MEDIACYJNA

Etap 1. wprowadzenie do mediacji

1. przypomnienie zasad mediacji i roli mediatora
2. spotkania na osobności – rola, reguły, zadania
3. wspólne wypracowanie reguł obowiązujących podczas posiedzeń mediacyjnych
4. określenie ram czasowych mediacji i posiedzeń mediacyjnych
5. określenie przedmiotu, tematów mediacji

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

Etap 2. przedstawienie punktu widzenia stron (ewentualna weryfikacja diagnozy i hipotezy)

- umożliwienie wypowiedzenia każdej stronie jej punktu widzenia konfliktu
- umożliwienie wysłuchania tego punktu widzenia przez drugą stronę – m.in. stosowanie technik aktywnego słuchania.
- zebranie przez mediatora potrzeb, oczekiwań każdej ze stron
- wspieranie stron w dotarciu do źródeł konfliktu
- definiowanie problemów i ich gradacja/spisanie listy tychże

Etap 3. poszukiwanie rozwiązań

- wysłuchanie punktu widzenia na poszczególne problemy każdej strony
- określenie potrzeb i interesów każdej strony
- budowanie zrozumienia (choć niekoniecznie akceptacji) dla punktu widzenia, potrzeb i interesów każdej strony
- poszukiwanie punktów zbieżnych – wspólnych interesów

Etap 4. budowanie wspólnego rozwiązania

- zebranie propozycji możliwych rozwiązań
- podkreślanie wspólnych interesów
- sprawdzanie realności wypracowywanych rozwiązań
- sprawdzenie, czy są akceptowane przez obie strony
- jasne sformułowanie zobowiązań każdej strony

Etap 5. spisanie porozumienia

a. sformułowanie treści porozumienia – ugody mediacyjnej – mediator czuwa nad tym, by ugoda spełniała wszystkie wymogi formalno-prawne, a także była precyzyjnym odbiciem intencji stron w stylu MAKRO:

Mierzalne

Aktualne

Konkretne

Realistyczne

Określało terminy

b. spisanie projektu porozumienia – projekt porozumienia mediacyjnego. Jeśli przekazuje się go stronom w formie pisemnej, przed podpisaniem powinien być spisany w sposób uniemożliwiający identyfikację, tzn. bez sygnatury akt, nazwisk itp.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

c. strony mają prawo do przedstawienia porozumienia ugody mediacyjnej swoim prawnikom, rodzinie i innym osobom, z którymi chciałyby ją skonsultować, bądź same potrzebują czasu na przemyślenie jej.

d. podpisanie porozumienia – ugody mediacyjnej (ewentualność ugody cząstkowej). Dokument ugody dokładnie oddaje intencje stron, przecież to strony są autorami porozumienia. Zapis ugody jest zwięzły i dokładny, forma zapisu zawiera łatwe do zrozumienia dla stron sformułowania.

e. **zakres ingerencji mediatora w treść ugody -** mediator czuwa nad:

- realnością podjętych zobowiązań,

- dobrowolnością przyjęcia warunków przez strony.

Porozumienie powinno być tak spisane, aby jego złamanie *„było bardziej kosztowne niż przestrzeganie."* <Ch. Moore>

Etap 6 - Zakończenie mediacji

a) przekazanie stronom po jednym egzemplarzu ugody mediacyjnej (załącznik).

b) przypomnienie stronom procedury formalnej.

c) przygotowanie i przesłanie do sądu sprawozdania z mediacji (załącznik), wraz z ugodą i rachunkiem/fakturą (podstawa prawna w załączniku).

Mediacje w szkole

1. Rodzaje konfliktów szkolnych, które mogą być rozwiązywane poprzez mediację rówieśniczą:
- konflikt pomiędzy uczniami: w konflikcie uczestniczą tylko uczniowie
- konflikt dotyczący uczniów
- lista możliwych konfliktów dotyczących uczniów, które można rozwiązać poprzez mediację rówieśniczą: rozpuszczanie plotek/wywyższanie się jednych uczniów nad innymi/chęć rządzenia, podporządkowania sobie innych/gnębienie słabszych/zazdrość o wyniki w nauce/drwienie z koleżanek, kolegów gorzej ubranych, pochodzących z gorzej sytuowanych rodzin/obrażanie członków rodziny rówieśników/ingerencje w personalne rzeczy, tj. zabieranie ich i chowanie/wyśmiewanie się, np. z błędów popełnionych na lekcjach/odrzucanie, tj. niedopuszczanie do zabawy w grupie.

2. Do mediacji rówieśniczych nie kierujemy:
- konfliktów i sporów, w których doszło do popełnienia przestępstwa,
- konfliktów, w których doszło do popełnienia przemocy fizycznej lub seksualnej,
- sprawy, które miały związek z alkoholem lub narkotykami,
- spraw, w których jedną ze stron jest dorosły pracownik szkoły.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

3. Ustawa o postępowaniu w sprawach nieletnich Art.4 § 1

Odnośnie kierowania spraw do mediacji w szkole, wyjątek stanowią te zachowania uczniów, które wynikają z popełnienia czynu karalnego lub świadczą o demoralizacji. W myśl tej ustawy każdy, kto stwierdzi popełnienie przez nieletniego czynu karalnego lub stwierdzi istnienie okoliczności świadczących o demoralizacji, ma obowiązek powiadomienia o tym Sądu Rodzinnego, Policji lub innego właściwego organu. **W tej sytuacji nieletniego do mediacji może skierować tylko Sąd Rodzinny, do którego wpłynęła sprawa.**

4. Osobą, która czuwa nad realizacją ugody mediacyjnej jest:

- dyrektor, który odbył szkolenie podstawowe dla mediatorów,
- pomagają w tym: Mediator - opiekun mediatorów rówieśniczych; wychowawcy klas, do których uczęszczają uczestnicy mediacji.

5. W przypadku, gdy skutki mediacji pomiędzy uczniami dotyczą także ich rodziców (najczęściej są to skutki finansowe - naprawienie szkód finansowych), to:

- najpierw odbywa się mediacja rówieśnicza dla uczniów bez udziału ich rodziców
- po spisanej przez uczniów ugodzie, rodzice spotykają się na mediacji prowadzonej przez nauczyciela-mediatora i poszukują sposobów naprawienia szkód finansowych, które spisują w formie drugiej ugody.

6. W przypadku, gdy strony nie dojdą do ugody, to:

- sprawa wraca do dyrektora i on podejmuje decyzję, co dalej z konfliktem.

7. W przypadku, gdy strona/y korzystając z reguły dobrowolności zrezygnuje z udziału w mediacji, to:

- sprawa wraca do dyrektora i on podejmuje decyzję, co dalej z konfliktem.

8. Zgłoszenia do mediacji:

- ustne zgłoszenie składane mediatorowi przez ucznia,
- pisemne zgłoszenie składane przez ucznia do skrzynki umieszczonej przy wejściu do pokoju mediacyjnego. Pisemne zgłoszenie powinno zawierać: imię i nazwisko zgłaszającego, kontakt do niego, problem, z jakim się zgłasza (problem opisany w jednym/dwóch zdaniach) oraz imię i nazwisko drugiej osoby biorącej udział w konflikcie.

9. Zaproszenie na mediację:

- pisemne zaproszenie na mediację na adres zamieszkania strony lub telefoniczne zaproszenie pod numerem telefonu domowego strony.

10. Pokój mediacyjny:

- pokój ten powinien dawać poczucie bezpieczeństwa wszystkim stronom konfliktu, czyli być miejscem neutralnym. Nie może to być pokój nauczycielski, gabinet dyrektora czy gabinet pedagoga/psychologa

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

- pokój mediacyjny powinien być wyposażony w kilka takich samych krzeseł. Dobrze jest między nimi postawić niski okrągły stolik - zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i sprzyja budowaniu atmosfery zaufania. Zbyt duży stół – kwadratowy, a zwłaszcza prostokątny, powoduje chęć schowania się za nim i „okopania" na swoich stanowiskach. Przy okrągłym stole nie ma problemów z zajęciem lepszych/gorszych miejsc.

- pokój mediacyjny nie powinien być przechodni, ani zbyt głośny - np. znajdować się obok kuchni czy rozgłośni szkolnej. Raczej powinien być usytuowany w zacisznym miejscu, aby osoby idące na mediację nie stawały się obiektem powszechnego zainteresowania.

- w pokoju mediacyjnym mogą być np.: obrazy i kwiaty - czyli przedmioty stwarzające poczucie przytulności wnętrza, choć nie można z nimi przesadzić, aby nie rozpraszać uczestników mediacji. Mediator może podkreślić swoje kompetencje poprzez powieszenie np. dyplomów ukończonych szkoleń, warsztatów mediacyjnych i innych związanych z tematyką mediacji.

11. Dyżury mediacyjne:

- ustalenie dni i godzin dyżurów mediatorów i wywieszenie tej informacji na drzwiach pokoju mediacyjnego.

12. Klub Mediatora:

- regularne spotkania mediatorów - rówieśników w celu omawiania mediacji, dokształcania się, szkolenia nowych mediatorów przez nauczyciela - mediatora.

13. Zobowiązania szkoły wobec mediatorów rówieśniczych (kontrakt szkoła-mediator rówieśniczy):

- zapewnienie pokoju mediacyjnego
- rezygnacja z kar w mediacji
- wspieranie mediatorów w ich pracy poprzez kierowanie do nich skłóconych uczniów
- zapewnienie pomocy i wsparcia ze strony nauczycieli-mediatorów
- rozpowszechnianie mediacji wśród uczniów, nauczycieli i rodziców.

UGODA

Konstrukcja ugody:

- Data i miejsce mediacji
- Imiona i nazwiska uczestników mediacji oraz mediatorów
- Ustalenia uczestników mediacji
- Zobowiązanie uczestników mediacji, do kiedy wypełnią ustalenia ugody
- Podpisy uczestników mediacji oraz mediatorów
- Ilość egzemplarzy ugody: po jednej dla stron i jedna dla mediatora

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Protokół z każdej sesji mediacyjnej:

- Data i miejsce sesji mediacyjnej
- Imiona i nazwiska uczestników mediacji oraz mediatorów
- Ustalenia ze spotkania mediacyjnego
- Termin kolejnej sesji mediacyjnej
- Podpisy uczestników mediacji oraz mediatorów

Protokół do ugody:

- Miejsce i daty sesji mediacyjnych
- Imiona i nazwiska uczestników mediacji oraz mediatorów
- Rezultat sesji mediacyjnych: ugoda lub brak ugody
- Załącznik w postaci ugody

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

ROZDZIAŁ V

WPROWADZANIE MEDIACJI RÓWIEŚNICZYCH DO SZKOŁY

Z doświadczeń organizacji mających wieloletnie doświadczenie we wprowadzaniu mediacji do szkół wynika, że aby cały proces zakończył się sukcesem (tzn. w szkole powstał klub mediatora, a sprawy regularnie kierowane byłyby do mediacji), spełnionych musi być szereg warunków. Wprowadzenie zmian w instytucji jaką jest szkoła, wymaga czasu, nakładów finansowych oraz dobrego przygotowania. Niestety w przeszłości często zdarzało się, że mimo szczerych chęci, zapału i nakładów pracy, mediacje w szkole nie utrzymywały się dłużej niż kilka miesięcy. Nauczyciele tracili zapał, szkolni mediatorzy nie otrzymywali spraw do mediacji i cały system po kilku miesiącach upadał.

Chcąc stworzyć procedury oraz wytyczne dotyczące wprowadzania mediacji do szkoły, w gronie praktyków z różnych środowisk zajmujących się mediacjami rówieśniczymi, przeanalizowaliśmy czynniki wpływające na jakość i trwałość wprowadzanych zmian w szkołach (spotkania organizowane przez ORE w okresie od maja do września 2019 r).

Myśląc o wprowadzaniu jakichkolwiek innowacji w danej placówce oświatowej, należy sobie w pierwszej kolejności uświadomić, czy dana instytucja jest gotowa na zmianę. Analizując literaturę pedagogiczną dotyczącą zmian w edukacji należy przyjąć, że szkoła jest zasadniczo instytucją konserwatywną, oporną na zmiany (por. Nowosad, 2011; Nowak-Łojewska 2011).

Problem dotyczy w dużej mierze kulturowo-społecznych założeń tkwiących mocno w polskiej edukacji. Oświata jest hierarchiczna, panuje w niej często dogmatyzm metodyczny, a szkolne życie oparte jest na zasadach podporządkowania i przymusu. Zarówno nauczyciele jak i dyrekcja dążą zatem w swoich działaniach głównie do utrzymania status quo. W takich placówkach większość innowacji ma charakter fasadowy. Wprowadzane procedury i programy działają tylko "na papierze". Niezależnie od ilości prowadzonych szkoleń i wydanych certyfikatów, w praktyce wszystkie sprawy załatwia się "po staremu". Problem ten dotyczy zarówno innowacji pedagogicznych, metodycznych, jak i wprowadzanych procedur. Nie inaczej jest ze szkolnymi mediacjami.

Rozważając uruchomienie całej procedury wprowadzania mediacji do szkoły, warto zatem zadać sobie pytanie, czy nasza szkoła jest na to odpowiednio przygotowana. Badania dotyczące czynników wpływających na poziom agresji i przemocy w szkole pokazują, że czynniki takie jak klimat szkoły oraz kultura organizacji, określające wzajemne relacje pomiędzy wszystkimi uczestnikami procesu edukacyjnego, mają związek ze sposobem rozwiązywania konfliktów (Surzykiewicz 2000, Kulesza 2007).

Systemy mediacji rówieśniczych funkcjonują poprawnie w placówkach, które już rozpoczęły różne działania mające na celu zmianę kultury i klimatu szkoły: demokratyzację zasad szkolnego życia (równość, sprawiedliwość i odpowiedzialność), przyzwolenie na twórcze, oryginalne rozwiązania, przyjęcie przez nauczycieli postawy "refleksyjnego praktyka", realizację postulatów dobrowolności i samostanowienia w procesie edukacji.

Odpowiednie, kulturowe przygotowanie szkoły na wdrożenie mediacji rówieśniczych jest widoczne w realizacji szeregu inicjatyw realizowanych w szkole zarówno przez dyrekcję i nauczycieli, jak i przez uczniów oraz rodziców. Takie inicjatywy nazywamy BAZĄ.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

W skład BAZY dla przyjęcia mediacji wchodzą:

1) Organizacja zajęć / szkoleń /programów z dobrej komunikacji w szkole.
Szkoła diagnozuje poziom komunikacji interpersonalnej, analizuje zjawiska konfliktów / przemocy i organizuje różne formy rozwoju umiejętności komunikacyjnych (wykłady, warsztaty, debaty) dla uczniów, nauczycieli, rodziców (…) przeciwdziałające sytuacjom konfliktowym, przemocy rówieśniczej itp.

2) Realizacja zajęć /szkoleń/ programów sprzyjających dobrej komunikacji w szkole.
Szkoła realizuje cykle zajęć, programy sprzyjające rozwoju umiejętności społecznych, krytycznego myślenia, empatii społecznej, asertywności, dialogu, tolerancji.

3) Realizacja innych programów profilaktycznych, pomocowych i samopomocowych, np. programy zapobiegania agresji, rozwijające kompetencje emocjonalne.

4) Obecność we wcześniejszych latach różnego rodzaju inicjatyw i eksperymentów wychowawczych w szkole, realizowanych przy zaangażowaniu zarówno dyrekcji, jak nauczycieli i uczniów. Przede wszystkim podejmowanych prób wdrożenia innowacyjnych metod nauczania (np. tutoring, wsparcie rówieśnicze), imprez, spotkań (np. wspólnych świąt, cyklicznych wydarzeń), inicjatyw uczniowskich (kwesty, zbiórki, wyjazdy).

5) Współpraca z podmiotami np. policja, sądy, różne instytucje i organizacje.

WPROWADZANIE MEDIACJI DO SZKOŁY KROK PO KROKU

Krok I – Zapoznanie szkoły z ideą mediacji:

- Przeszkolenie Rady Pedagogicznej podczas 4 godzin szkolenia (zasady mediacji, procedury mediacji, korzyści z mediacji)
- Przeszkolenie rodziców i pozostałych pracowników szkoły (2-godzinne szkolenie na temat mediacji, korzyści i zastosowania w różnych obszarach życia) ze szczególnym uwzględnieniem Rady Rodziców
- Przeszkolenie uczniów na 2-godzinnym szkoleniu (procedura mediacji, korzyści z mediacji, komunikacja)
- Pozyskanie partnerów z otoczenia szkoły w celu zbudowania sieci pomocowej, pozyskania różnego rodzaju środków na uruchomienie i prowadzenie mediacji w szkole (np. szkoły z okolicy, PPP, urzędnicy, NGO'S (Z LISTY), SĄDY, PCPR, Policja i Straż Miejska, ODN, MOPS, INNE.)

Krok II - Przygotowania organizacyjne szkoły do wprowadzenia mediacji:

- Podjęcie przez kadrę pedagogiczną decyzji o wprowadzeniu do szkolnego systemu wychowawczego mediacji, jako metody rozwiązywania konfliktów i sporów, narzędzia do obniżania poziomu agresji i przemocy, budowania poczucie bezpieczeństwa szkole.
- Wybór nauczyciela, który będzie pełnił funkcję Koordynatora d.s. Mediacji w szkole

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

- Stworzenie grupy roboczej złożonej z nauczycieli i rodziców. Osoby te szukają środków finansowych na wdrożenie mediacji, negocjują warunki ze sponsorami, organizują niezbędne szkolenia, szukają partnerów do współpracy (z grupy osób opisanej powyżej).

Krok III – szkolenia prowadzone przez zewnętrznych trenerów z listy rekomendowanych instytucji z doświadczeniem w prowadzeniu mediacji szkolnych.

- Skierowanie chętnych nauczycieli (w tym dyrektora lub wicedyrektora) i innych pracowników szkoły na warsztaty umiejętności mediacyjnych, jako alternatywy dla tradycyjnych metod wychowawczych.
- Przeszkolenie grupy 6-8 nauczycieli w każdej szkole, w celu pozyskania przez nich umiejętności i uprawnień do prowadzenia mediacji w szkole: 20 godzin- szkolenie dla mediatorów prowadzących mediacje rówieśnicze, 20 godzin- szkolenie dla mediatorów prowadzących mediacje szkolne z udziałem dorosłych (Udział nauczycieli, wybranych rodziców i członka dyrekcji w szkoleniu dla mediatorów oświatowych. Rodzic, w charakterze mediatora oświatowego może być ogromnym wsparciem i alternatywą dla mediacji szkolnych wtedy, gdy w mediacji zagrożona jest zasada neutralności).
- Dodatkowe szkolenie 20-godzinne dla mediatorów edukatorów (takie szkolenie powinny przejść min. 2 osoby w każdej szkole)
- Przeszkolenie uczniów z zakresu wiedzy o mediacji, komunikacji i konflikcie: klasy I-III – 16h w ciągu roku, klasy IV – 16h w ciągu roku, klasy VI-VIII – 20 h w ciągu roku, Liceum - 20h w ciągu roku. Po tych szkoleniach wybieramy (pierwsza selekcja) kandydatów na mediatorów rówieśniczych (osoby, które nie generują konfliktów, są akceptowani przez grupę nauczycieli i rodziców, zdrowi psychicznie). Następnie kandydaci na mediatorów rówieśniczych przechodzą 24-godzinne szkolenie pogłębiające wiedzę z zakresu komunikacji, konfliktu i mediacji. Po tym szkoleniu dokonujemy drugiej selekcji, dzieląc uczniów na mediatorów rówieśniczych (prowadzą mediacje rówieśnicze uczeń – uczeń po lekcjach, pod kontrolą dorosłego mediatora, w neutralnym przygotowanym do tego celu miejscu – pokoju mediacyjnym) i menadżerów mediacji (zajmują się przygotowaniem pod nadzorem dorosłych ulotek i plakatów, prowadzą pogadanki w klasach, pomagają przy szkoleniach, peer-learning).

Krok IV – organizacja szkolnego klubu mediatora
- Stworzenie procedur niezbędnych do wprowadzenia w szkolnym systemie wychowawczym mediacji, jako narzędzia do obniżania poziomu agresji i przemocy w szkole oraz do budowania poczucie bezpieczeństwa,
- Powołanie i prowadzenie szkolnego klubu mediatora: przygotowanie pokoju mediacyjnego, pełnienie dyżurów mediatora raz w tygodniu przez 2 godziny, superwizja działań mediacyjnych i samych mediacji (w przypadku uczniów - indywidualna - po każdej mediacji oraz
grupowa – raz na miesiąc. W przypadku mediatorów dorosłych - grupowa – koleżeńska w miarę potrzeb, grupowa z superwizorem – 1 na semestr, indywidualna – telefoniczna z superwizorem- doświadczony mediator spoza placówki).

Krok V – ewaluacja
- badania uczniów, rodziców, nauczycieli oraz badania parametrów w celu korekty systemu; planowania dalszych szkoleń, upowszechnianie dobrych praktyk.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

Mając na uwadze profesjonalne zorganizowanie mediacji w szkole, powinno się zadbać o stworzenie prawidłowych warunków wewnętrznych i zewnętrznych, które umożliwią fachowe i rzetelne jej przeprowadzenie.

KORZYŚCI Z MEDIACJI W SZKOLE

Jednym z podstawowych zadań, jakie stawia przed współczesną szkołą reforma edukacji, jest stworzenie warunków do organizowania w placówce takiego procesu wychowania, który jest w stanie (poprzez działania naprawcze i profilaktyczne) umożliwić młodemu człowiekowi odnalezienie siebie, pokonanie trudności szkolnych oraz zbudowanie obrazu własnej osoby w taki sposób, żeby umożliwił on realizację celów życiowych i nauczył prawidłowych zachowań społecznych. Korzyści płynących z mediacji szkolnych nie sposób przecenić. Pojawiają się one na wielu płaszczyznach działań szkoły, zarówno w sferze wychowawczej jak i dydaktycznej, a także organizacyjnej i społecznej. Dzięki tej metodzie:

1. Dzieci i młodzież mają możliwość rozwijania umiejętności związanych z wyrażaniem potrzeb, radzeniem sobie z emocjami, stresem szkolnym i uczeniem się szacunku dla wszelkich odmienności.

2. Znacząco wzbogaca się edukacje dzieci i młodzieży – rozwijają się umiejętności przygotowujące do dorosłości, uczące rozwiązywania konfliktów.

3. Wiedza z zakresu umiejętności rozwiązywania konfliktów jest wykorzystywana nie tylko w szkole, ale też w środowisku rodzinnym i poza domem.

4. Istnieje realna szansa, by konflikt zatrzymał się w początkowej fazie i nie rozszerzył się na inne sytuacje.

5. Korzystnie zmienia sytuację ofiary w zespole klasowym. Poszkodowany wraca do klasy/szkoły nie jako sprawca lub ofiara, ale jako równoprawny partner swoich kolegów i koleżanek. Taka sytuacja jest bardzo trudna do wypracowania lub wręcz niemożliwa przy zastosowaniu tradycyjnych metod radzenia sobie z przemocą w szkole. Kary, kontrakty, lęk przed konsekwencją tylko oddalają w czasie eskalację konfliktu.

6. W warunkach szkolnych przemoc psychiczna, cyberprzemoc, syndrom" kata i ofiary" to zjawiska częste. Wielokrotnie nauczyciel jest bezradny wobec takiego zachowania. Gdy występuje w obronie ofiary, to całą uwagę skupia na sprawcy. W rezultacie sprawa ma finał w sądzie, a konflikt w klasie trwa nadal. Skierowanie sprawy do mediacji pozwala rozpoznać wewnętrzne relacje klasowe i wprowadzić stosowne programy naprawcze.

7. W przypadku mediacji rówieśniczych wewnętrzne nieprawidłowości w relacjach rozwiązują sami uczniowie. Nauczyciel wspiera, czuwa nad formalną stroną procesu. Mediacje są poufne, a więc strony są bezpieczne. Uczniowie rozwiązując konflikt między sobą, naprawiają automatycznie proces wychowawczy w klasie, uczą się nowych zachowań prospołecznych - i to jest genialne.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

Mediacja w szkole to:

- ✓ sposób przeciwdziałania agresji i przemocy,
- ✓ droga do uczenia postrzegania konfliktu jako procesu, który wymaga rozwiązania problemu i zadośćuczynienia za wyrządzone szkody, a nie rozstrzygania,
- ✓ uczenie budowania poprawnych relacji międzyludzkich – wzmacnianie tych zachowań, które uczą tolerancji, akceptacji drugiego człowieka, rozumienia jego potrzeb, inności kulturowych, religijnych i społecznych,
- ✓ przełamywanie barier - budowanie poczucia bezpieczeństwa i zaufania w kontaktach U–U, U–N, N-R, R-R, U-R R-D, D- pozostali pracownicy szkoły,
- ✓ budowanie autorytetów
- ✓ poprawienie relacji międzyludzkich, poczucie bezpieczeństwa sprzyja podniesieniu wyników kształcenia.

ZALETY MEDIACJI SZKOLNYCH

Mediacja umożliwia:

- ✓ opowiedzenie o przeżyciach, wyrażenie swoich uczuć i emocji,
- ✓ poznanie i zrozumienie racji i punktu widzenia drugiej strony,
- ✓ szybkie uzyskanie zadośćuczynienia,
- ✓ przeproszenie za wyrządzone szkody i wybaczenie doznanych krzywd,
- ✓ pozbycie się lęku przed sprawcą,
- ✓ przyjęcie odpowiedzialności za swoje czyny,
- ✓ zawarcie ugody zgodnej z potrzebami i interesami stron,
- ✓ utrzymanie dobrych wzajemnych relacji, przy jednoczesnym rozwiązaniu sporu.

Na rezultaty wynikające z wprowadzenia mediacji w szkole nie trzeba długo czekać. Świadczą o tym wyniki jakie osiągają szkoły, w których mediacja jest traktowana jako podstawowe narzędzie do rozwiązywania konfliktów i obniżające poziom agresji wśród całej społeczności uczniowskiej. Zarówno w gimnazjach jak i szkołach ponadgimnazjalnych zdecydowana większość mediacji kończyła się ugodą i tylko nieliczne z nich nie wytrzymały próby czasu. Jest to wynik, z którym nie mogą równać się żadne inne narzędzia wychowawcze ukierunkowane na walkę z przemocą – szczególnie kary, kontrakty, zobowiązania pisane pod przymusem. Wprowadzenie do szkoły nowych, nieeskalacyjnych sposobów rozwiązywania konfliktów, burzy mury, buduje mosty.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

Część konfliktów z udziałem młodzieży trafia bezpośrednio do sądów rodzinnych i nieletnich, są to konflikty które często mają miejsce poza szkołą, gdzie zabronionego czynu dokonał nieletni nieuczący bądź uczący się, ale również wystąpiły w szkole, jednak ze względu na kategorię spraw (czyny karalne lub świadczące o demoralizacji: przemoc fizyczna lub seksualna, sprawy związane z alkoholem lub narkotykami) szkoła jest zobowiązana zgłosić na policję, do sądu lub w prokuraturze.

Są to konflikty między:

- nieletnim sprawcą, a dorosłym pokrzywdzonym,

- nieletnim sprawcą, a młodocianym pokrzywdzonym.

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

WYBRANA LITERATURA

1. „Roger Fisher, Wiliam Ury, „Dochodząc do TAK", PWE, 1990.
2. Wiliam Ury, „Odchodząc od NIE", PWE, 1998.
3. Jerzy Gut, Wojciech Haman – „Docenić Konflikt", wyd. Kontrakt, 2
4. A. Lowen, „Duchowość ciała", Warszawa 1992.
5. A. Pease, „Mowa ciała", Kielce 2001.
6. Beata Czarnecka-Dzialuk, Dobrochna Wójcik, „Mediacja w sprawach nieletnich w świetle teorii i badań", Wyd. Typografika, 2001.
7. „Kodeks Etyki Mediatora", Polskie Centrum Mediacji,
8. „Prawo a rozwiązywanie sporów", Polskie Centrum Mediacji, Praca zbiorowa „Mosty zamiast murów", PWN, 2004.
9. Jim Consedine „Sprawiedliwość naprawcza. Przywrócenie ładu społecznego", Polskie Stowarzyszenie Edukacji Prawnej, 2004.
10. Martin Wright, „Przywracając szacunek sprawiedliwości", Polskie Centrum Mediacji, Polskie Stowarzyszenie Edukacji Prawnej, Polskie Towarzystwo Kryminologiczne, 2005.
11. „Rozwiązywanie konfliktów" redakcja Mortona Deutscha i Petera T. Colemana, WUJ, 2005.
12. „Mediator" kwartalnik wydawany przez Polskie Centrum Mediacji od 1996.
13. Diemut Hauk – „Łagodzenie konfliktów w szkole i w pracy z młodzieżą", wyd. Jedność, 2000.
14. B. Wajerowska -Oniszczuk, Mediacja w polskim prawie nieletnich. Warszawa 2011.
15. A. Pakulska, Wychowawczy aspekt mediacji w stosunku do nieletnich. (artykuł zamieszczony w internecie)
16. Wojciszke B. (2011). Psychologia społeczna. Wydawnictwo SCHOLAR.
17. Kluś-Stańska, D. (2011) Dlaczego Kultura dydaktyczna się nie zmienia. Studia Pedagogiczne I.XIV/2011
18. Nowak-Łojewska, A. (2011) Nauczyciel "konserwa" - odporny na zmianę relikt w skansenowej szkole. Studia Pedagogiczne I.XIV/2011
19. Nowosad, I. (2011) O potrzebie integralnego podejścia do zmian w edukacji szkolnej od zmiany w szkole do zmiany szkoły. Studia Pedagogiczne t. I.XIV/2011

Projekt „Myślę Pozytywnie 2019" współfinansowany ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020 przekazanych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

NPZ NARODOWY PROGRAM ZDROWIA