

ISSN 1508-6410



MEDIATOR POLSKIEGO CENTRUM MEDIACJI

MEDIATOR

Numer 66 (3/2013) • KWARTALNIK •

Wrzesień 2013



MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ



POLSKIE CENTRUM MEDIACJI

KWARTALNIK "MEDIATOR POLSKIEGO CENTRUM MEDIACJI"

PRENUMERATA

Wyd. Polskie Centrum Mediacji (od 1996 r.)

Aby zaprenumerować kwartalnik należy przesłać pieniądze na rachunek:

Polskie Centrum Mediacji

Nazwa banku: VOLKSWAGEN BANK

Nr rachunku 60 2130 0004 2001 0389 0019 0002

KOSZT WYSYŁKI:

Pojedyncze numery 9.00 zł

Prenumerata półroczna 17.00 zł

Prenumerata roczna 31.50 zł

Można również zamówić numery z roku 2010 (komplety w cenie 30 zł).

Starsze numery z lat 1995–2009 do przejrzania na stronie internetowej: www.mediator.org.pl

Po przesłaniu potwierdzenia wpłaty oraz adresu do wysłania prenumeraty na adres Polskiego Centrum Mediacji lub nr faksu 22 - 692 48 16, kwartalnik prześlemy pocztą.

POLSKIE CENTRUM MEDIACJI

© Wszelkie prawa zastrzeżone łącznie z prawem do reprodukcji części lub całości kwartalnika

ISSN 1508-6410

Redakcja:

Agnieszka Majewska-Siwiek, Piotr Pniewski

Magdalena Grudziecka i Jerzy Książek – odpowiedzialni za wydanie niniejszego numeru

WYDAWCA:

POLSKIE CENTRUM MEDIACJI

Adres redakcji:

ul. Jagiellońska 58 lok. 122, 03-468 Warszawa

tel.: 22 826 06 63, fax: 22 692 48 16

e-mail: publikacje@mediator.org.pl

Opracowanie i druk:

Medgraf Sp. z o.o.

Spis treści

Informacja o prenumeracie "Mediatora"	2
Jadwiga Klimaszewska <i>Po co szkole mediacja?</i>	4
Renata Wiśniewska, Jadwiga Klimaszewska <i>Czemu służą projekty Polskiego Centrum Mediacji propagujące wiedzę o mediacji?</i>	9
Jadwiga Klimaszewska, Renata Wiśniewska <i>Szkolny klub mediatora – praktyczne wskazówki jak stworzyć szkolny punkt mediacyjny</i>	16
Renata Wiśniewska <i>Trochę statystyki</i>	20
Magdalena Grudziecka, Jerzy Książek <i>Rozwiązywanie konfliktów szkolnych przy użyciu technik mediacyjnych</i> <i>– mediacje rówieśnicze w szkole</i>	21
Magdalena Grudziecka, Jerzy Książek <i>Mediacja a konferencja naprawcza. Podobieństwa i różnice</i>	34
Zaproszenie na seminarium szkoleniowe "Dostępność i wprowadzanie sprawiedliwości naprawczej"	39

Po co szkole mediacja?

Szkola, jedna z wielu w Polsce. Duża przerwa, tłum dzieci i młodzieży na korytarzu w oczekiwaniu na lekcje. Gdzieś zniknął nauczyciel dyżurujący na przerwie. Nagle, z końca korytarza dobiega krzyk. Dwie dziewczyny z II klasy gimnazjum biją się na oczach wszystkich będących w pobliżu. Szybko tworzy się krąg kibiców, którzy widzą w bójkę koleżanek sposobność do wyrażenia swoich frustracji i nagromadzonych emocji. Co znamienne nikt nie interweniuje, by rozdzielić bijące się dziewczyny. Wokół rozlega się hałas i nie ustaje zachęcający do kontynuacji bójki doping grupy gapiów otaczających dziewczyny.

Biegnie nauczyciel odpowiadający za porządek na przerwie, jest przerażony tym, co widzi. Rozdziela dziewczyny i odprowadza je do gabinetu pielęgniarki. Po drodze próbuje wyjaśniać zaistniałą sytuację, dziewczyny milczą. W gabinecie trwa opatrywanie ran, jedna z dziewczyn prawdopodobnie ma złamany nos, druga liczne zadrapania i siniaki. Do gabinetu wchodzi dyrektor szkoły, krzyczy, wzywa policję, pielęgniarka wzywa pogotowie, jedna z dziewczyn mdleje.

Co się stało? Jak doszło do tej sytuacji? Kiedy i gdzie powstał konflikt, który tak się kończy? Pytania pozostają na razie bez odpowiedzi. Pojawia się pewna refleksja, a wraz z nią pytanie:

Czy szkoła przygotowuje ucznia do rozwiązywania konfliktów?

Szkola dla przeciętnego ucznia i nauczyciela, – to teren zdobywania nowych doświadczeń, uczenia się nowych ról społecznych, próbowania własnych sił, budowania autorytetu, rozwijania własnych zainteresowań, pasji, zdobywania wiedzy, umiejętności – można wymieniać jeszcze długo zadania, jakie ma do spełnienia szkoła.

I dobrze, jeśli z nielicznych tu wymienionych, choć z części z nich się wywiąże. Zadania te są wpisane w roczny plan dydaktyczno-wychowawczy i trzeba przyznać, że grono pedagogiczne dokłada wielu starań, by je w możliwie najlepszy sposób zrealizować.

Często jednak nie docenia się zadań z zakresu kształcenia umiejętności społecznych, wychowawczych, kształcących umiejętność współzycia, i komunikowania się z innymi ludźmi.

Zdarza się, że bagatelizuje się zadania, które w swej treści zawierają edukację w zakresie rozwiązywania konfliktów. Owszem mieszczą się one w zakresie oddziaływań pedagoga, psychologa szkolnego, ale tak naprawdę w niewielu szkołach podchodzi się do tych zadań w sposób profesjonalny. Odbywają się pogadanki tu i ówdzie szkolenia, a i lekcje wychowawcze czasem są poświęcane problematyce konfliktu. To jednak wciąż za mało.

Szkoły coraz częściej szukają pomocy na zewnątrz w zapobieganiu agresji i przemocy rówieśniczej. Zdesperowana kadra, dyrektorzy

sięgają po psychologów, policjantów, pracowników organizacji pozarządowych specjalizujących się w przeciwdziałaniu temu zjawisku. I tak trzeba działać, jednakże działania te nie zawsze są zwieńczone sukcesem. Przemoc i agresja w szkole w zastraszającym tempie rośnie, to fakt i wyniki sondaży oraz badań socjologów i pracy wielu ankieterów.

Dlaczego zatem dzisiejsza szkoła jest tak niebezpieczna? Dlaczego tak często właśnie w szkole dochodzi do sytuacji konfliktowych kończących się w sposób opisany powyżej?

Ktoś mądry powiedział, że "człowiek musi znaleźć taki sposób rozwiązywania konfliktów, który odrzuci wszelką zemstę, odwet i agresję" – kończąc tę myśl, można dodać – wówczas znajdzie czas na rozwój.

Jak zatem sprawić by szkoła stała się miejscem przyjaznym?

Szkoła, obok rodziny jest głównym czynnikiem kształtowania osobowości dziecka. Zadaniem szkoły jest przygotowanie młodego człowieka do pełnego uczestnictwa w życiu grupy społecznej. Dlatego to bardzo ważne, jaka jest szkoła. Sytuacja dziecka w szkole jego sukcesy i porażki, jakie spotyka przy podejmowaniu zadań i obowiązków szkolnych, kontakty z rówieśnikami oraz pozycja w społeczności uczniowskiej wywierają zasadniczy wpływ na proces socjalizacji i co ważne – późniejszy start w świat ludzi dorosłych.

To właśnie w szkole młody człowiek wchodzi w dotychczas nieznaną mu sferę społeczne, gdzie w klasie na jednostkę oddziałuje grupa i odwrotnie. To tu w szkole, dziecko uczy się przestrzegania norm i zasad współżycia z wieloma ludźmi i to tu w szkole zdobywa wiedzę o sobie samym, uczy się jak nawiązywać kontakty z innymi, poznaje, czym jest przyjaźń oraz jakie jest jego miejsce w klasie.

Szkoła to także miejsce, gdzie spotykają się dziś przedstawiciele różnych kultur, środowisk, dzieci o różnych poglądach religijnych i tradycjach, wychowywanych w świetle róż-

nych filozofii i wnoszących nowe, jakości do życia szkoły.

Jeśli więc mówimy o szkole bezpiecznej funkcjonującej bez przemocy, mówimy o jej najbardziej podstawowej normie istotnej dla nas i dla naszych dzieci, naszej i ich przyszłości. Bezpieczna szkoła to taka, w której zadbać o brak takich zjawisk jak agresja, werbalna, przemoc fizyczna, brak naruszania własności i godności czy upokarzania poprzez zjawisko "fali" pierwszaków.

Poczucie bezpieczeństwa w szkole zawiera się także w działaniach, które będą dawały przestrzeń grupie i jednostce i będą sprzyjały rozwojowi osobistemu, intelektualnemu i społecznemu. Bo tylko ci, którzy są doceniani, szanowani, zauważani, akceptowani i w mądry sposób motywowani mogą mieć znacznie lepszą przyszłość.

Szkoła to także miejsce, gdzie kontakty z grupą rówieśniczą odgrywają niebagatelną rolę. Kontakty te, stosunki panujące w klasie, sukcesy, czy też ich brak, wsparcie i zrozumienie ze strony otoczenia, nauczycieli, w znacznej mierze decydują o tym, czy dziecko będąc w jakimś w konflikcie, w przyszłości stanie się potencjalną ofiarą, czy też sprawcą konfliktów lub czy nauczy się rozwiązywać konflikty w taki sposób, by zaspokoić potrzeby swoje i innych jego uczestników.

Szkoła to przede wszystkim uczniowie i nauczyciele i rodzice. I taka jest szkoła, jakie są relacje w niej panujące. Dlatego też z uwagi na różnorodność wielu czynników, bodźców oddziałujących na młodego człowieka może stać się miejscem i polem różnorodnych konfliktów w niej występujących.

Jak wiemy uczeń spędza w szkole znaczną część swojego młodego życia. Kiedyś, nie tak dawno jeszcze, szkołę nazywano drugim domem, obecnie przypomina często raczej arenę, na której zdarza się, że wszyscy walczą ze wszystkimi – uczniowie z uczniami, nauczyciele z uczniami, uczniowie z personelem pomoc-

niczym, administracyjnym, rodzice z nauczycielami.

Konflikty występujące w szkole są informacją o atmosferze panującej w niej. Im więcej konfliktów, sporów, trudności na jej terenie często wkraczających na tereny antyspołecznych i przestępczych zachowań tym większa presja i konieczność prowadzenia działań i programów profilaktycznych, wychowawczych po to, by środowisko szkolne uczynić bardziej przyjaznym i bezpiecznym.

Jaka część zachowań i konfliktów szkolnych powodowana jest nieumiejętną komunikacją? A jaka ma swoje źródło w niezrozumieniu motywów i intencji drugiej strony?

Jakie działania podjąć, by kształcić nowe wzorce zachowań i prawidłowe postawy wobec innych uczestników życia szkoły?

Czy w tej sytuacji należy dziwić się, że aż 80% uczniów nie lubi swojej szkoły i chodzi do niej z myślą, żeby jakoś przetrwać i doznać jak najmniejszej krzywdy?

Ale czy jest to sytuacja bez wyjścia? A zatem może wreszcie czas na gruntowne zmiany?

Oczywistym, zatem wydaje się, że niezbędna jest edukacja, która w pokaże i nauczy młodych ludzi jak rozwiązywać konflikty w atmosferze szacunku tolerancji i zrozumienia potrzeb drugiego człowieka.

Wiedza o **MEDIACJI** – to konkretna informacja, można powiedzieć instrukcja o tym, czym jest komunikacja, konflikt, jego struktura, dynamika, etapy i sposoby rozwiązywania go bez przemocy.

Wiedza o mediacji może i powinna być przekazywana już od najwcześniejszych etapów edukacji, już od piaskownicy należy uczyć dziecko jak się komunikować z innymi, a w szczególności w sytuacji konfliktu.

Jej zasięg musi objąć również rodziców i wszystkich tych, którzy są związani ze szkołą.

Wówczas młody człowiek będzie umiał obiektywnie spojrzeć z punktu widzenia procesu na przyczyny i przebieg sporu. Zobaczy to,

co niewidzialne dla oka, emocje, racje drugiego człowieka, jego potrzeby, a także motywy postępowania drugiego człowieka uwikłanego w konflikt. Będzie uczył się odpowiedzialności za swe postępowanie. A trzeba przyznać, że jest to bardzo cenny obszar pracy wychowawczej dający w rezultacie wymierne korzyści również w dorosłym życiu.

"Tak już jest, że ani w domu, ani w szkole tego nie uczą, jak rozwiązać konflikt" – oto trafne podsumowanie 18 letniego młodzieńca, zadowolonego z rezultatów mediacji.

Zmora szkolnego życia są plotki. W tym miejscu przypomina mi się pewna stara opowieść, która trafnie obrazuje konsekwencje rozsiewania szkodliwych plotek.

Pewien człowiek chodził po mieście i oczerniał mieszkającego tam mędrca. Po jakimś czasie ów złośliwy plotkarz, zdał sobie sprawę, że źle postępował poszedł, więc do mędrca z prośbą o wybaczenie i zobowiązał się zrobić wszystko by naprawić krzywdę. Mędrzec miał jedno życzenie. Polecił plotkarzowi wziąć poduszkę wypełnioną pierzem, rozciąć ją i rozrzucić pióra na wietrze. Choć winowajca był zaskoczony postąpił zgodnie z poleceniem, a następnie powrócił do mędrca i zapytał "Czy teraz mi wybaczysz?" "Najpierw idź i pozbieraj wszystkie pióra odparł mędrzec, ale jak mam to zrobić? wiatr już je rozwiął. Otóż zło, które wyrządziłeś słowami również tak trudno naprawić jak zebrać te pióra." Morał jest oczywisty wypowiedzianego słowa nie da się cofnąć o często nie da się naprawić krzywdy, którą ono wyrządziło.

Przykład ten pokazuje, że rozwiązania nawet tak trudnych konfliktów bywają zaskakujące.

Ale wróćmy do szkoły.

Z koniecznością przekazywania wiedzy o konflikcie i mediacji wiąże się szkolenie nauczycieli, którzy będą uczyli innych jak rozwiązywać konflikt, a także będą w umiejętny sposób prowadzić działania profilaktyczne, – również te adresowane do rodziców.

Często słyszę przy różnych okazjach narzekania przedstawicieli środowisk szkolnych na brak kontaktu z rodzicami. Trudno się z tymi narzekaniami środowiska szkolnego nie zgodzić. Rodzice zazwyczaj kontaktują się ze szkołą tylko przy okazjach wywiadówek i także wówczas, kiedy ich potomek sprawia trudności wychowawcze. Przyznaję, że nie są to zbyt miłe okoliczności. Powiedziałabym okoliczności raczej konfliktogenne niż służące zachęcaniu rodzica do częstych kontaktów ze szkołą.

O braku płynności informacji, braku zauważenia i doceniania rodziny świadczy choćby reakcja szkoły na bójkę dziewcząt opowiedzianą na wstępie tego artykułu. Pierwsza myśl i reakcja to zawiadomić policję, a potem rodziców. Czy tak powinno być?

Pojawiają się pytania o sens pracy wychowawczej, a mianowicie:

Czy nie warto wprowadzić działania edukacyjne, wychowawcze, które pomogłyby nam wszystkim: dzieciom, młodzieży, rodzicom, nauczycielom w przekształceniu szkoły w środowisko przyjazne nam wszystkim?

Czy jedynym sposobem reagowania na konflikt jest wezwanie pomocy z zewnątrz?

Czy nie warto popracować nad takimi zmianami w statucie szkoły i procedurami by mediacja znalazła tam swoje miejsce?

W jaki sposób pokazać narzędzia służące rozwojowi umiejętności społecznych wszystkim tym, którzy są związani ze środowiskiem szkoły?

Jak poruszyć i zmotywować ludzi, dla których zawód nauczyciela przestał być misją, a jest raczej rzemiosłem i to często dość nieudolnie wykonywanym?

Jak zatem podejść do materii, jaką jest konflikt?

Często myślimy o konflikcie jak o czymś niechcianym, złym. Lecz konflikt sam w sobie powinien stanowić problem. Jest zły, mówiąc kolokwialnie, jeśli poddajemy ten fakt ocenie, zły jest jedynie sposób podejścia do niego, spo-

sób rozwiązywania go lub jego brak, który to jest przyczyną dyskomfortu i destrukcji.

Życie bez konfliktów nie istnieje, bez konfliktów relacje międzyludzkie byłyby powierzchowne i wyidealizowane. Wszecobecność konfliktu w życiu człowieka sprawia, że staje się on motorem postępu, w rozumieniu poszukiwań rozwiązań problemu. Jest normalny, wręcz codzienny.

Jedną z, wielu, lecz bardzo skutecznych metod rozwiązywania konfliktów sprawdzających się w szkołach jest **MEDIACJA**.

To właśnie mediacja jest szansą takiego sposobu rozwiązania konfliktu, by nikt nie czuł się pokrzywdzony, gorszy. Szkoda tylko, że w tak niewielu szkołach jest właściwie wprowadzana.

Bezpośrednia konfrontacja z czynem, oraz potępienie czynu, a nie człowieka, bez odrzucenia go, marginalizowania, prowadzić może do przejęcia odpowiedzialności za własne postępowanie i rodzi nadzieję na sukces wychowawczy szkoły. Sukces szkoły to wychowanie ludzi odpowiedzialnych za swe postępowanie i umiejętnie rozwiązujących swoje konflikty bez przemocy.

W wielu szkołach w Polsce przeszkolono kadre pedagogiczną i uczniów, w zakresie rozwiązywania konfliktów, mediacji i negocjacji. W niektórych z nich powstały kluby mediatorów, w których, młodzież, dzieci stosując zasady mediacji pomagają w rozwiązywaniu konfliktów rówieśnikom. Daje to nieoczekiwane wręcz efekty. Młodzi ludzie w praktyczny sposób uczą się jak rozmawiać o sprawach trudnych bez przemocy, uczą się szacunku do drugiego człowieka, dostrzegają jego potrzeby, biorą odpowiedzialność za swe postępowanie, uczą się oddzielać człowieka od czynu.

Klub mediatora, w jednej ze szkół stał się swoistym forum dyskusyjnym, w którym mediatorzy rówieśnicy poświęcali czas na omawianie sytuacji konfliktowych z nauczycielem opiekunem i innymi mediatorami. Nawiązane wówczas przyjaźnie i kontakt z nauczycielem

pozostały do dziś. Sami dziś już dorośli ludzie wspominają, że klub mediatora i praca w nim stanowiły kamień milowy w ich rozwoju emocjonalnym, psychicznym i intelektualnym.

Bezpieczna szkoła to także szkoła, w której są zauważani rodzice uczniów i ich potrzeby. To szkoła dba o przepływ komunikacji pomiędzy nią a rodzicami, dba o to, by rodzice nie czuli się petentami, niechcianymi osobami z pretensjami, a staje się taka, w której rodzice są partnerami i odbiorcami zmian zachodzących w szkole.

Pomoc, jaką rodzic otrzyma w szkole np. w postaci szkolenia w zakresie. Komunikowania się, może skutkować poprawą relacji w rodzinie i wówczas szkoła w oczach dziecka i rodziców nie stanie się bezduszną instytucją, lecz miejscem pomocnym w procesie wychowawczym.

Wracając do bójki opisanej na wstępie. Nie twierdzę, że ta sytuacja nadaje się do spraw, które można rozwiązać tylko przy pomocy mediacji, zależy to od wielu czynników. Jestem

jednak pewna, że wiedza o mediacji pozwoli wcześniej zauważyć konflikt i niebezpieczeństwa związane z jego eskalacją. Wówczas podejmiemy stosowne działania mające na celu zapobieżenie bolesnym skutkom. To zdarzenie nie musiało mieć takiego finału. Ten konflikt mógł być zakończony mediacją na dużo wcześniejszym etapie. W procedurach opracowanych przez szkołę, winien być opisany katalog spraw przewidzianych do mediacji

Mediacja zapobiega autodestrukcji i demoralizacji, a to jest już wystarczający powód, dla którego należy wprowadzić ją w praktykę życia szkolnego.

Podsumowując swoje rozważania pragnę zauważyć, że wiele szkół zmienia swą rzeczywistość. Jednakże wciąż jest dużo do zrobienia. Najważniejszym jest, by zmiany te nie dotyczyły tylko wystroju sal, wyglądu budynków, remontów ciągnących się latami, które skądinąd też są potrzebne, lecz by zmiany te zachodziły w tych, którzy mają wpływ na młodego człowieka.

Czemu służą projekty Polskiego Centrum Mediacji propagujące wiedzę o mediacji?

Po to, aby wprowadzić mediację do szkół Polskie Centrum Mediacji przy udziale wielu osób rozumiejących tę potrzebę już od wielu lat podejmuje starania i wysiłki by wiedza o mediacji stała się powszechna szczególnie w szkołach, które przecież obfitują w konflikty.

PCM jest prekursorem działań edukacyjnych na tym polu i promując mediację w szkołach, wiemy, że wychowujemy członków społeczeństwa obywatelskiego, którzy drogą bez patologicznych zachowań, agresji i przemocy będą potrafili wszelkie sytuacje trudne rozwiązać przy pomocy negocjacji i mediacji.

Założenia programu "Mediacje efektywnym sposobem przeciwdziałania patologii i wykluczeniu społecznemu poprzez kształcenie umiejętności rozwiązywania sporów bez przemocy i aktywizację społeczną młodzieży w szkołach i środowiskach rówieśniczych

Program zakłada, że konflikty są częścią życia każdego człowieka, są wpisane w działania człowieka. Uczniowie ucząc się konstruktywnego podejścia do konfliktu przekonują się, że może on nieść pozytywne zmiany w nich samych i środowisku szkolnym.

1. Cele programu

- poznanie metod służących bezpiecznemu rozwiązywaniu sporów uczniowskich, bez agresji i przemocy
- tworzenie i budowanie dobrej atmosfery i klimatu szkoły
- stwarzanie przyjaznych warunków do edukacji szkolnej

- niwelowanie zachowań ryzykownych poprzez wprowadzenie bezpiecznych metod i dobrych zwyczajów rozwiązywania konfliktu
- zwiększenie udziału i wpływu na życie szkolne wszystkich jego uczestników
- budowanie poczucia własnej wartości uczniów
- poprawa komunikacji
- rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania
- rozwijanie umiejętności negocjacyjnych, które są niezbędne w podejmowaniu przyszłych, ważnych dla uczniów decyzji w obszarach życia edukacyjnego i zawodowego.

2. Realizacja programu – praca nauczyciela

- Nauczyciel, który zostanie koordynatorem szkolnego klubu mediatorów będzie prowadził szkolenia dla uczniów
- Będzie znał aktualne przepisy dotyczące dyscypliny, będzie znał statut szkoły, regulaminy i będzie ustalał na podstawie posiadanej wiedzy, jakie sprawy nadają się do mediacji
- W porozumieniu z dyrekcją szkoły wyznaczy i przygotowuje odpowiednie miejsce do prowadzenia mediacji
- Będzie szanował rozwiązania na jakie przystali uczestnicy mediacji
- Będzie prowadził dokumentację prowadzonych mediacji, dbał o poszanowanie zasad mediacji

- Będzie w stałym kontakcie z dyrekcją szkoły rodzicami i uczniami po to, by udzielić stosownych wyjaśnień w kwestii prowadzonego programu

Historyczne tło mediacji rówieśniczej i nieletnich w Polsce – krótki artykuł

Jak wykorzystać poradnik w pracy i szkoleniu mediatorów rówieśniczych? – kilka wskazówek

Nasz poradnik jest propozycją pewnych wskazówek, rad do wykorzystania w pierwszych dniach funkcjonowania klubu mediatora w Waszej szkole. Chcemy oddać w Wasze ręce "szkolny starter mediacyjny", co oznacza, że dalszą część poradnika będziecie pisali sami korzystając z waszych doświadczeń.

Chcielibyśmy, abyście podzieleni się z nami swoimi przemyśleniami, doświadczeniami, porażkami również po to, abyśmy mogli wspólnie razem po dokonaniu analizy sukcesów a nawet błędów, zastanowić się jak dalej udoskonalać wprowadzanie mediacji do szkół. Naszym perspektywicznym planem jest wprowadzenie mediacji do szkół w Polsce, jako elementu edukacji i kształcenia umiejętności społecznych.

Sukces ma wiele matek, nie zakładamy porażki!

WSTĘP: Jak ludzie rozwiązują konflikty?

- Sposoby rozwiązania konfliktu
- ustępowanie, rywalizacja, unikanie, współpraca
- skutki (każdego z wymienionych sposobów) podejścia do konfliktu
- własne pomysły rozwiązań sytuacji konfliktowej
- droga sądowa
- mediacja

Porównanie procedur: procesu sądowego i mediacji

Proces sądowy	Mediacje
1. świadkowie	1. brak świadków
2. sędzia	2. nie ma sędziego
3. występowanie osób trzecich (obrońca)	3. bezstronny mediator
4. proces jest jawny	4. mediacja jest poufna
5. określenie winnego	5. szukamy rozwiązania sytuacji
6. kara	6. odpowiedzialność stron za swoje wybory
7. liczą się fakty	7. uczucia mają duże znaczenie
8. duże koszty procesu	8. mediacje szkolne nic nie kosztują
9. wygrany/przegrany	9. obie strony zadowolone z procedury

LEKCJA (CZĘŚĆ, MODUŁ) PIERWSZA – PROGRAMU SZKOLENIA

1. Wprowadzenie pojęcia mediacji, dlaczego mediacja? – wykładowa część

Konflikty to codzienność każdej szkoły, która nierzadko nie radzi sobie z ich obecnością. W procesie wychowawczym, szkoły coraz częściej posiłkują się organami współpracującymi z nią (policja straż miejska, czasem sąd), które to w swoich działaniach opierają się na wymierzaniu kary, a nie edukacji młodych ludzi, co do sposobów rozwiązania czasem bardzo trudnych problemów. Podane poniżej wskazówki, mogą być jednocześnie podpowiedzią jak pisać scenariusze zajęć oraz jakie treści ująć w programie szkolenia uczniów.

MEDIATORZE!!!

- mediacja nie jest terapią, nie jest też sposobnością, w czasie, której Ty rozwiązujesz

cudze konflikty, nie jest też poradą psychologiczną, ani sytuacją, w której mediator udziela rad i wsparcia w zakresie pomysłów na to, jak rozwiązać twój konflikt

- mediator jest pomocny w zakresie udzielenia komunikacji pomiędzy stronami, co to znaczy? chodzi o to, by obie strony usłyszały siebie wzajemnie i rozumiały to, co do siebie mówią. Mediator poprzez umiejętnie prowadzoną komunikację pomaga stronom zrozumieć swoje intencje, potrzeby i oczekiwania, co do sposobu zakończenia konfliktu.
- mediator jest osobą, która organizuje spotkania, prowadzi mediację, jednak wszelkie decyzje w kwestii rozwiązań konfliktu pozostawia stronom
- strony po wspólnych rozmowach i uzgodnieniach w kwestii rozwiązania konfliktu zgadzają się na nie i wdrażają w życie. W efekcie końcowym strony są zadowolone i uznają konflikt za rozwiązany.

2. Program kursu, przedstawienie zarysu szkolenia

- kurs ma przygotować mediatorów i nauczycieli będących opiekunami klubów mediatorów do tego, aby w danej szkole mediacja stała się praktyką, z której mogliby korzystać wszyscy uczestnicy życia szkolnego (uczniowie, nauczyciele, rodzice, kadra pomocnicza, administracja)

3. Słownictwo związane z mediacją

zdefiniuj jakie jest znaczenie tego słowa –
określ własnymi słowami
odpowiedzialność...
emocje...
eskalacja konfliktu...
konflikt...
język ciała, mowa ciała...
gestykulacja...
komunikacja...
komunikować się...

łagodzenie konfliktu...
plotka...
reakcja...
poufność...
słuchać...
szacunek...
parafrazować, parafraza...
komunikat "ja", "od siebie"
spór...
wygrany/przeegrany...
wygrany/wygrany...
ugoda...
zadośćuczynienie...
naprawienie szkody...
przebaczenie...
przeproszenie...
sąd...
policja...
wypaczać fakty...
kłamać...
poufność...
mediator...

MEDIATORZE PAMIĘTAJ!

- Konflikt to normalna codzienna sytuacja, której rozwiązanie może przynieść wiele korzyści jej uczestnikom
- Konfliktu nie trzeba się bać, trzeba zaakceptować fakt, że konflikt jest obecny w życiu każdego człowieka

Ćwiczenie dla wszystkich: zastanówcie się, jakie są plusy i jakie minusy z obecności w życiu sytuacji konfliktowych? (lub przy podsumowaniu 4 tabelka w odpowiedzi na pytanie)

- nie używając słowa "konflikt" opiszcie to pojęcie innymi słowami

4. Podsumowanie – praca w zespołach –
odpowiedz na pytanie czy konflikt jest potrzebny w życiu człowieka? zróbcie tabelkę

- Odpowiedz na pytanie w kategoriach użyteczności konfliktu, czyli, po co i o co ludzie się kłócą? – pytanie dla dorosłych i uczniów

LEKCJA DRUGA

1. Zilustruj konflikt – prace plastyczne na temat **KONFLIKTU**,

- W pracy plastycznej wykorzystajcie symbole, kolory ilustrujące uczucia i emocje przeżywane w czasie trwania sytuacji konfliktowych, możecie utworzyć "legendę" do poprawnego odczytania treści i symboliki plakatu, pracy
- Odszukajcie w różnych dziedzinach wiedzy sytuacje trudne, czasem konfliktowe, które wymagały rozwiązań, a ich rezultat końcowy był korzystny dla jednostek, ludzkości (np. sytuacja zagrożenia chorobą – gruźlica- odkrycie Kocha, poszukiwania penicyliny, jako antidotum na chorobę itp.)

Pytanie: czy konflikt i problem to synonimy? czy te pojęcia coś od siebie różni, jeśli tak, to, jakie są podobieństwa i różnice?

Co to jest eskalacja konfliktu? przedyskutujcie na forum

STOPNIE DYNAMIKI ESKALACJI KONFLIKTU

- I – PROWOKACJA
- II – UTRATA TWARZY
- III – SZUKANIE SPRZYMIERZŃCÓW
- IV – SIĘGANIE PO PRZEMOC FIZYCZNĄ
- V – NISZCZENIE DRUGIEJ OSOBY NAWET ZA CENĘ SAMOZNISZCZENIA TZW "PO TRUPACH DO CELU"

Co zrobić, gdy konflikt eskaluje?

Mediatorze!!

1. Rób przerwy w czasie mediacji
2. Odwołuj się do reguł mediacji
3. Pochwal obie strony (szczerze i prawdziwie)
4. Pozwól im na ujawnienie uczuć i emocji
5. Zdecydowanie przerwij zbyt agresywną wypowiedź
6. Zachowaj spokój

2. Co to jest kara? czym jest zadośćuczynienie? oraz naprawienie szkody?

wspólna dyskusja na forum – organizacja panelu dyskusyjnego, edukacja sposobów i technik przedstawiania własnego punktu widzenia i sposobów argumentowania, wybór moderatora prowadzącego dyskusję

- Nauczyciel podaje uczniom wytyczne, reguły wg, których ma przebiegać dyskusja
- Wytyczne służą ustaleniu ram i zasad dyskusji, która nie będzie przypominała "pyskówki" w czasie, której wszyscy przekrzykują się wzajemnie, nikt siebie nie słyszy, i nikt nie może wypowiedzieć swojego zdania
- Uczeń prowadzący dyskusję ma specjalne uprawnienia służące kierowaniu nią, może przerywać osobie mówiącej, może również wypowiadać własne opinie, po trafi uważnie słuchać i w odpowiedniej chwili usłyszane argumenty nazywa i je zapisuje

3. Lista kar w życiu szkolnym i lista sposobów naprawienia szkody lub zadośćuczynienia krzywdy

- Ćwiczenie będące sposobnością zapoznania uczniów z regulaminem i statutem szkoły
- Nauczycielu! pamiętaj im częściej aktywizujesz uczniów czy to w pracy grupowej czy indywidualnej tym szybciej motywujesz młodych ludzi do zmian pożądaných w przyszłości

LEKCJA (Moduł) TRZECIA – uczucia w konfliktach

1. **Uczucia w konflikcie – rozpoznawanie i nazywanie uczuć i emocji psychologiczne podstawy wiedzy na temat**

- mediatorze nie zaprzeczaj uczuciom, jakie ujawniają strony, nie mów "ja wiem, co ty czujesz" i "on nie chciał cię zranić",

"nie możesz tego tak bardzo przeżywać"
Tak naprawdę nie wiesz, co przeżywa ktoś, kto czuje się dotknięty, zraniony, pokrzywdzony przez kogoś, każdy z nas reaguje inaczej.

- Jedna osoba tak bardzo będzie przeżywała sytuację konfliktową (np. ktoś puścił plotkę na jej temat), że gotowa jest podjąć niebezpieczne dla siebie działania np. może chcieć targnąć się na własne życie, inna natomiast nawet nie zwróci na to uwagi uznając, że np. ktoś ma prawo myśleć o niej niekoniecznie zawsze dobrze.

Ćwiczenie – Jakie uczucia przeżywa osoba pokrzywdzona w konflikcie a jakie sprawca zdarzenia? – praca w grupach

Mediatorze!!!

- poobserwuj siebie i uwolnij się od przyklejania tzw. "łatki"
- czasem okazuje się, że tzw. sprawca, czy wg innych osoba winna, która konflikt wywołała, tak naprawdę nie jest przyczyną, nie rozpoczęła konfliktu, czyli nie jest początkiem konfliktu
- obie strony mają prawo do własnego przeżywania konfliktu
- obie strony to młodzi ludzie, którzy mają swój punkt widzenia danej sytuacji, swoje uczucia oraz emocje, które w różny sposób okazują
- uznaj, że młodzi ludzie nie zawsze umieją nazwać to, co czują i co przeżywają w związku z sytuacją konfliktową
- **Zapamiętaj!** uczucia i emocje są pojęciami neutralnymi, nie ma złych i dobrych uczuć, jedynie skutki ich oddziaływań poddają się ocenie i wartościowaniu
- **Sluchaj!** Nie przerywaj
- Unikaj długiego i częstego wypowiadania się, daj szanse stronom
- Bądź otwarty na opinie, które różnią się od twoich

Jakie fazy stanów emocjonalnych przeżywa osoba pokrzywdzona?

Zrób ćwiczenie – zastanów się, gdybyś to ty, był uczestnikiem konfliktu, na jakie etapy podzieliłbyś swoje życie wówczas, gdy TO TY, jesteś pokrzywdzony.

Ważny jest czynnik czasu. Narysuj półprostą i na niej zaznacz kolejno odcinki, które będą oznaczały upływ czasu od zdarzenia określmy zdarzenie, jako punkt "O".

Określ też, jakie zachowania w miarę upływu czasu przewidujesz u siebie.

4. Emocje w mediacji, sposoby przeciwdziałania eskalacji konfliktu oraz kilka wskazówek na temat "jak panować nad emocjami?"

MEDIATORZE!

- opisuj emocje w sposób neutralny tzn. nazwij stan emocjonalny twojego kolegi "słyszę żal w twoim głosie", "widzę, że jest ci przykro z powodu tego, co usłyszałeś" "słyszę radość w twoim głosie po tym jak kolega cię przeprosił" itp.
- spróbuj się przez chwilę zastanowić, co czułbyś gdybyś znalazł się na miejscu kolegi
- jeśli zdarzy się sytuacja, w której któraś ze stron płacze, daj jej czas by doszła do siebie, nie przyspieszaj jej i nie ponaglaj
- nie komentuj zachowań stron na mediacji wobec kolegów i innych osób postronnych
- chroń prawo uczestników mediacji do okazywania uczuć i emocji

LEKCJA CZWARTA - słuchanie

1. Aktywne słuchanie, czym jest?

Kiedy słyszenie różni się od słuchania? – ćwiczenie w zespołach – odpowiedzcie sobie na pytanie, jaka jest różnica w tych pojęciach, czy słyszeć i słuchać to to samo?

2. Techniki aktywnego słuchania, techniki komunikacji w mediacji – poznanie ich i ćwiczenie na przykładach (scenariusze)

- parafraza
- podsumowanie
- wyjaśnianie, technika zadawania pytań
- komunikat "ja"
- dowartościowanie
- i inne ćwiczenie na przykładach
- sprzeczne sygnały (komunikacja werbalna i niewerbalna), czym są?

Mediatorze!!!

Pracuj nad tym jak mówisz. Staraj się mówić wyraźnie, poprawnie, bez tzw. "kasznodziejskiej modulacji" (wyjaśnić)

Używaj słów zrozumiałych dla stron

Niech twoja parafraza, dowartościowanie brzmi naturalnie, prawdziwie

Kiedy zadajesz pytania staraj się nie być "policjantem" unikaj klimatu przesłuchania w trakcie prowadzenia mediacji?

Kiedy zwracasz się do stron patrz na nie, nie bój się patrzeć w oczy rozmówcy jednakże przenieś wzrok na drugiego uczestnika mediacji?

LEKCJA PIĄTA

1. Negocjacje, czym są? – część wykładowa i symulacje negocjacji o tematyce z życia szkolnego

2. Strategie negocjacyjne oraz gry negocjacyjne, czemu służą?

3. Odgrywanie scenek negocjacyjnych w parach i grupach

LEKCJA SZÓSTA część wykładowa

1. Definicja mediacji
2. Zasady mediacji
3. Odpowiedzialność osobista stron za udział w mediacji – ćwiczenie dla uczniów

LEKCJA SIÓDMA

1. Jak zorganizować mediację w szkole – praca w grupach, zespołach technika "burzy mózgów"

2. Wprowadzenie mediacji ustalenie reguł spotkań, wyjaśnienie roli i zadań mediatora

3. Kto może być mediatorem szkolnym rówieśniczym? Cechy osobowości ucznia oraz nauczyciela opiekuna klubu mediatorów

LEKCJA ÓSMA

1. Sytuacje szkolne do rozwiązywania podczas mediacji oraz takie, które wymagają rozstrzygnięcia przez władze szkolne – ustalenie katalogu spraw nadających się do mediacji, lub innych, które muszą być rozpatrzone przez władze szkoły

2. Sytuacje trudne w mediacji, jakie i jak sobie z nimi radzić? – analiza

3. Pomoc osób trzecich (nauczyciel opiekun mediacji, – kiedy? w którym momencie i w jakich mediacjach?)

LEKCJA DZIEWIĄTA

1. Uгода – jak spisana, co zawiera, jak egzekwowana?

2. Dokumenty i procedury mediacyjne, ich sporządzanie i przechowywanie

3. Współpraca z innymi zespołami mediatorów (z innych szkół) oraz opiekunem mediacji

LEKCJA DZIESIĄTA

1. Superwizja – co to jest? Jak wprowadzić jej elementy po zakończeniu mediacji?

2. Elementy prawa z Ustawy o postępowaniu w sprawach nieletnich – kąć informacji prawnej

3. Promocja mediacji w szkole, reklama, teatr

4. Korzyści zastosowania mediacji w szkole

PODSUMOWANIE

- ćwiczenie – znaczenie stosowania technik negocjacyjnych i mediacyjnych dla poprawy życia szkolnego

Analiza, ewaluacja, kierowanie projektem, część dla nauczycieli

Szkolny klub mediatora – praktyczne wskazówki jak stworzyć szkolny punkt mediacyjny

Kiedy uczeń nie przestrzega statutu szkoły, łamie normy i zasady regulaminu szkolnego narusza w szkole w zakresie współżycia z innymi uczniami i uczestnikami życia szkolnego zanim wpisujemy uwagę do dziennika, wręczymy naganę za złamanie statutu szkoły kieruje się sprawę na mediację.

W tym celu kształcimy młodzież i nauczycieli, aby to ona mogła prowadzić proces mediacyjny.

Co dla pokrzywdzonego?

- Osoba pokrzywdzona uczy się odpowiedzialności za swoje chęci, pragnienia, zachowania. Nie "chowa się" za plecami osoby trzeciej (nauczyciela, czy kolegi), składając na nich odpowiedzialność za rozstrzygnięcie sprawy.
- Sama podejmuje decyzję, w jaki sposób krzywda, której doznała może zostać naprawiona i jakiego zadośćuczynienia potrzebuje.

Co dla sprawcy?

- Osoba, która popełniła czyn uznany za naganny musi naprawić krzywdę, szkodę, którą tym czynem wyrządziła drugiej stronie. Również to ona jest odpowiedzialna za poszukiwanie propozycji rozwiązania – sposobu zadośćuczynienia.
- Nie czeka na wymierzenie kary, którą najczęściej uznaje za "niesprawiedliwość", tylko przy wsparciu mediatora próbuje zna-

leźć sposób, aby zadośćuczynić lub naprawić krzywdę.

W trakcie mediacji obie strony mają szansę:

- uzmysłowić sobie, dlaczego do takiego zdarzenia doszło,
- poznać swoje wzajemne intencje zrozumieć sposób widzenia danej sytuacji przez drugą stronę, co nie oznacza jego akceptacji i przyznania racji drugiej stronie.

Sprawy finansowe

- fundusze na szkolenie oraz materiały dla uczniów można pozyskać z Urzędu Miasta w ramach funduszu na rzecz przeciwdziałania alkoholizmowi.
- zajęcia dla mediatorów można realizować w ramach projektów unijnych. Dzięki temu grupę może szkolić dwóch mediatorów np. pedagog i psycholog szkolny.

Kto może szkolić młodych mediatorów?

Aby prowadzić szkolenie dla uczniów należy w Polskim Centrum Mediacji ukończyć szkolenie mediacji rówieśniczych uprawniające do przeprowadzenia szkoleń dla młodzieży. – Szkolenie może ukończyć każdy nauczyciel szkoły. – W ramach szkolenia uczestnicy dostają podręcznik, który przygotowuje do prowadzenia szkolenia dla uczniów.

Jakich uczniów zaprosić na szkolenie?

Zaproszenie na szkolenie mogą otrzymać:

- uczniowie niesprawiający problemów wychowawczych (zachowanie dobre)
- uczniowie chętni, zaproponowani przez nauczycieli,
- uczniowie mający zaufanie wśród rówieśników (ćwiczenie Bezładna wyspa)
- uczniowie mający najwięcej głosów w zabawie Bezładna wyspa

Program szkolenia dla uczniów

- Komunikacja interpersonalna
- Teoria konfliktu
- Fazy ofiary
- Negocjacje
- Mediacja oraz jej zasady
- Monolog mediatora
- Symulacja mediacji
- Zasady pracy mediatorów w szkole

Podstawowe informacje do przekazania uczniom

Warunkiem przeprowadzenia mediacji jest **zgoda na mediację obu stron i chęć porozumienia**. Podstawowe zasady mediacji to:

- dobrowolność
- poufność
- bezstronność i neutralność mediatora
- akceptowalność

Kolejność procesu mediacyjnego:

- zgłoszenie się do mediatora
- rozmowa mediatora z każdą ze stron oddzielnie
- zebranie zgody stron i ich rodziców
- proces mediacyjny, czyli spotkanie stron w obecności mediatora (najpierw indywidualne, potem wspólne)
- zawarcie ugody (porozumienie stron, które nie jest przez nikogo narzucone, wypracowują je zainteresowane strony
- i obie strony je akceptują)

- zawiadomienie dyrekcji lub sądu, policji, prokuratury o zawarciu ugody
- w sprawach karnych satysfakcjonująca strony ugoda pozwala pokrzywdzonemu złożyć wniosek do sądu o umorzenie sprawy

Uwagi dodatkowe

- Przebieg mediacji może być podzielony na wiele części.
- Każda ze stron może prosić o przerwę lub o zakończenie mediacji
- w danej sprawie mediacja może być przeprowadzona tylko raz
- w trakcie mediacji przestrzega się wcześniej ustalonych zasad

Procedury szkolne do wprowadzenia mediacji rówieśniczych

KROK 1: Informacja o chęci odbycia szkolenia – możliwość otrzymania dofinansowania

KROK 2: Odbycie szkolenia dla trenerów

KROK 3: Informacja dla Rady Pedagogicznej na temat mediacji – Rada Szkoleniowa

KROK 4: Wprowadzenie mediacji do Programu Profilaktycznego i Wychowawczego Szkoły

Wyposażenie pokoju mediatorów

- Do przeprowadzenia mediacji potrzebne są 4 krzesła, a jeśli to możliwe dodatkowo okrągły stolik. Jeśli w obserwatoriach są rodzice należy zapewnić też krzesła dla rodziców.
- W pokoju powinna być zapewniona cisza oraz możliwość zamknięcia pokoju od wewnątrz.
- Niezbędne są też druki zgody na mediację, ugody i przybory piśmiennicze dla uczestników mediacji

Elementy promocji mediacji wśród nauczycieli oraz uczniów

- Jednostronicowa informacja o zasadach mediacji włożona w każdy dziennik
- Informacja na tablicy ogłoszeń dla nauczycieli
- Informacja na tablicy ogłoszeń dla uczniów
- Wygaszacz ekranu w pracowni informacyjnej na uczniowskich komputerach
- Cykliczne artykuły o mediacji z szkolnej gazecie
- Plakaty stworzone przez uczniów
- Lekcja o mediacji w każdej klasie

FORMULARZ MEDIACJI

- Data: ...
- Imię i nazwisko ucznia poszkodowanego: ...
- Klasa: ...
- Osoba zgłaszająca problem: ...
- Osoby zaangażowane w konflikt (Prosimy o podanie nazwiska, pseudonimu, klasy lub innych danych)
- 1 ... 2 ... 3 ...
- Rodzaj konfliktu (prosimy o zaznaczenie)
- ... bójki ... dokuczanie ... przepychanie się
- ... plotkowanie ... grożenie inne ...

Kto może zgłosić sprawę do mediacji?

- W rzeczywistości sprawę do mediacji może zgłosić każdy pracownik szkoły (dyrektor, wicedyrektorzy, wychowawca, pozostali nauczyciele, pedagog, psycholog, pracownicy administracji i obsługi)
- Rodzice
- Uczniowie, których sytuacja dotyczy
- Uczniowie, którzy widzą konflikt

W jaki sposób zgłosić sprawę do mediacji?

- Wyszukani mediatorzy noszą identyfikatory, można ich łatwo znaleźć.

- Na tablicy ogłoszeń wisi lista wszystkich mediatorów
- Przy pokoju mediacyjnym wisi skrzynka, do której można wrzucić wypełnione formularze.
- Sprawę można zgłosić osobiście dyrektorowi szkoły, każdemu nauczycielowi, pedagogowi psychologowi oraz mediatorom rówieśniczym.
- Znaczną część spraw do mediacji zgłaszają sami mediatorzy poprzez obserwację uczniów szkoły i wrażliwość na ich problemy.

Organizacja procesu mediacyjnego

- Praca uczniów odbywa się w ustalonych godzinach.
- Przed każdą mediacją odbywają się rozmowy indywidualne, podczas których podpisujemy zgodę stron na mediację i ustalamy termin mediacji (ewentualnie wykonujemy telefony do rodziców uczniów).
- Do czasu mediacji strony wstępnie przygotowują swoje oczekiwania oraz propozycje ugody.
- W czasie mediacji zaangażowanych jest dwóch mediatorów, pozostali mają spotkanie z opiekunem, rozwijając umiejętności psychospołeczne.

Czego głównie dotyczą mediacje rówieśnicze?

Najczęściej poruszane problemy podczas mediacjach rówieśniczych:

- Bójki
- Dokuczanie
- Wyzywanie
- Popychanie
- Oczernianie

Jakie są korzyści z mediacji w szkole?

- W wielu sytuacjach mediacja osiąga rezultaty tam gdzie inne metody zawodzą.

- Uczniowie sami analizują swoje zachowanie i dochodzą samodzielnie do konstruktywnych wniosków.
- Uczniowie mówią o uczuciach, do których w sytuacji szkolnej najczęściej się nie przyznają lub często ich sobie nie uświadamiają.
- Uczniowie, którym zdarza się być w sytuacji ofiary nabierają pewności siebie i odwagi
- Uczniowie, którym grozi upomnienie, uwaga, czy nagana mają szansę jej nie otrzymać, co w pierwszym etapie stanowi jedyną zachętę do udziału w mediacji.
- Uczniowie zyskują nowych kolegów i koleżanki.
- Uczniowie będący mediatorami prowadzą dodatkową działalność na rzecz szkoły.
- Zajęcia rozwijają u uczniów wrażliwość oraz umiejętności psychospołeczne.

Zakończenie

Zachęcamy do opisywanej praktyki. Mediacje rówieśnicze pozwalają rozwiązywać takie sytuacje, do których jako nauczyciele nie dotarlibyśmy bez pomocy uczniów.

Trochę statystyki dotyczącej realizowanego przez Polskie Centrum Mediacji we współpracy z MEN i Kuratorium Oświaty w Olsztynie programu "Bezpieczna i przyjazna szkoła – projekty upowszechniające i wzmacniające wybrane działania bezpiecznej szkoły, w szczególności projekty edukacyjne w gimnazjach " w 9 szkołach gimnazjalnych w tym integracyjnych z woj. warmińsko-mazurskiego tj. Publiczne Gimnazjum w Prostkach, Gimnazjum w Pisanicy, Gimnazjum w Grabowie, Gimnazjum w Kijewie, Gimnazjum Publiczne w Dywitach, Gimnazjum w Nowej Wsi Elckiej, Gimnazjum Dobrym Mieście, Gimnazjum nr 1 z Oddziałami Integracyjnymi w Olecku oraz Gimnazjum w Judzikach. W szkoleniu uczestnikami bezpośrednimi było 516 osób w tym 194 uczniów uczestniczyło w 20 godz. szkole-

niu mediatorów rówieśniczych, 64 nauczycieli ukończyło 40 godz. szkolenie dla mediatorów szkolnych, edukatorów mediatorów rówieśniczych i opiekunów Szkolnych Klubów Mediatora, 49 rodziców ukończyło szkolenie z zakresu wiedzy na temat mediacji i możliwości jej wykorzystania w konfliktach szkolnych i rodzinnych – część rodziców korzystała z indywidualnych konsultacji prowadzonych przez doświadczonych mediatorów, 209 nauczycieli i przedstawicieli społeczności lokalnej w tym policjantów, pracowników OPS i innych urzędników z instytucji współpracujących ze szkołą i rodziną ukończyło 4 godz. informacyjne szkolenie na temat wykorzystania mediacji w rozwiązywaniu konfliktów szkolnych.

Rozwiązywanie konfliktów szkolnych przy użyciu technik mediacyjnych – mediacje rówieśnicze w szkole

Uczenie rozwiązywania konfliktów bez przemocy – poznawanie technik mediacji i negocjacji problemowych – w szkołach ma szczególne znaczenie. I to nie tylko dla młodzieży, która poprzez mediację uczy się twórczego myślenia, wzajemnego szacunku, otwartości na poglądy innych i umiejętności rozwiązywania konfliktów w sposób akceptowalny i satysfakcjonujący dla obu stron. Ważne jest także dla dorosłych, którzy mogą bardzo dużo skorzystać z twórczej wyobraźni młodzieży i jej konkretnych pomysłów, jak skutecznie zapobiegać przemocy fizycznej i psychicznej w środowisku szkolnym i rodzinnym.

Rodzina i szkoła są miejscem kształtowania osobowości dziecka. Zadaniem szkoły, oprócz edukacji, jest również przygotowanie młodego człowieka do pełnego uczestnictwa w życiu grupy społecznej. W szkole młody człowiek poznaje obowiązujące normy i zasady współżycia społecznego, uczy się ich przestrzegania. Zdobywa również wiedzę o sobie: uczy się jak nawiązywać kontakty z innymi, poznaje, czym jest przyjaźń, jakie jest jego miejsce w grupie rówieśniczej – w klasie. Doświadcza, czym jest współpraca i jakich zachowań wymaga. Szkoła to także miejsce, gdzie spotykają się różne osoby, pochodzące z różnych kultur rodzinnych, a coraz częściej – także narodowych, wychowanych w innej atmosferze, innym domu. Uczeń poznaje, czym jest inność ludzi, różne reguły i sposoby zachowania oraz jak w tej inności

znaleźć swoje miejsce i współistnieć z ludźmi, mimo dzielących barier, – czyli czym jest tolerancja. Ścieranie się różnic w procesie budowania wspólnoty często powoduje konflikty.

Konflikt, – czego może nauczyć i w czym może pomóc?

Kontakty z grupą rówieśniczą, stosunki w szkole, sukcesy, czy też ich brak, wsparcie i zrozumienie ze strony środowiska szkolnego w znacznej mierze decydują o tym, jaką postawę dziecko przyjmie wobec konfliktu: czy stanie się potencjalną ofiarą (biernie przyjmując opinię innych osób, mimo odmiennego zdania w danej sytuacji), czy też sprawcą konfliktów (dążąc za wszelką cenę do realizacji swojego stanowiska)? Może 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 szansę stać się wydarzeniem pozytywnym i funkcjonalnym, ponieważ m. in.:

- umacnia tożsamość jednostki i grupy,
- łączy podobnie myślących ludzi i grupy, więc sprzyja budowaniu poczucia wspólnoty,
- pomaga ustalić, które i jakie działania są w danej chwili najważniejsze,

– łagodzi lub czyni drugoplanowymi inne konflikty istniejące między członkami stworzonej koalicji,

– stymuluje zmiany i powoduje, że są one procesem bardziej systematycznym, uporządkowanym oraz szybszym niż przed powstaniem konfliktu,

– 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. W teorii poziom ten nosi nazwę konfliktu ukrytego (M. Deutsch – wzorzec konfliktu').

Potocznie, konflikt najczęściej jest rozumiany już jako podjęcie działań zmierzających do jego rozwiązania (konflikt jawny wg. M. Deutscha). Niektóre z nich mogą powodować jego nasilenie.

Konflikt eskalują m. in. takie działania jak:

- Odwlekanie zajęcia się konfliktem, unikanie go, przeformułowanie (np.: *to nie jest konflikt, ona/on tak nie myśli, to tylko dzisiaj tak mówi, jutro się zmieni, to efekt złego samopoczucia*, itp.). Są to działania zmierzające do ukrycia konfliktu, jednocześnie powodujące jego "podskórny" rozwój. Przypomina to zamiatanie wszelkich problemów pod dywan, na którego powierzchni z czasem tworzą się wyraźne nierówności. Potykamy się o nie, często w takiej chwili reagując nieadekwatnie do sytuacji, bo rzeczywistość przyczyna tkwi w innym miejscu. Z czasem pod dywanem jest tak dużo nieprzyjemnych spraw, że już nie potrafimy się nimi zająć i uciekamy – najczęściej zrywając całkowicie relacje lub utrzymując je tylko na bardzo powierzchownym poziomie.
- Walka i rywalizacja oparte na przemocy fizycznej lub psychicznej – narzucanie swojego stanowiska w poczuciu siły pięści, władzy lub osobowości.

- Również rozstrzygnięcie konfliktu przez osobę trzecią (np. nauczyciela) może być przyczyną eskalacji sporu. Sławny jest przykład z pomarańczką: dwie dziewczynki spierają się o pomarańczę i rozgniewana mama chcąc kompromisowo rozstrzygnąć spór, dzieli ją na pół. Ale dziewczynki zamiast ucieszyć się z decyzji mamy, zareagowały złością i jeszcze bardziej się pokłóciły. Okazało się, że jedna z nich chciała wykorzystać miąższ, a druga skórkę owocu. Gdyby tylko mama zechciała wcześniej porozmawiać ze swoimi córkami...

Kompromis, do którego dochodzą zainteresowane strony poprzez negocjację, lub który zostaje narzucony lub zaproponowany przez osobę trzecią, oznacza częściową rezygnację ze swoich potrzeb, oczekiwań, czy interesów. Może być odbierany jako przegrana i strata, tym większa, jeśli po negocjacjach, kiedy emocje opadną dostrzeżemy, że osiągnęliśmy mniej, z większej części musieliśmy zrezygnować, niż druga strona.

Są też działania zmierzające do uniknięcia eskalacji konfliktu:

- Negocjacje – osoby zaangażowane w konflikt ustalają między sobą sposób jego rozwiązania. Wiąże się to z przyjęciem przez strony całkowitej odpowiedzialności także za sposób i styl prowadzenia rozmów oraz wybór strategii negocjacyjnych. W codziennych sytuacjach wybory te najczęściej dokonywane są nieświadomie, w oparciu o swoje doświadczenia i style rozwiązywania konfliktów. W negocjacjach między firmami często strony wynajmują zawodowego negocjatora, będącego ich przedstawicielem dbającym o interesy firmy. Druga strona – w zależności od wyboru stylu negocjacji:
 - przy strategii pozycyjnej – jest przeszkodą do osiągnięcia celu,
 - przy strategii problemowej – jest partnerem do poszukiwania rozwiązań.

- Mediacje – osoba niezaangażowana w konflikt – bezstronna i neutralna – wspiera strony w poszukiwaniu rozwiązań poprzez przejście z negocjacji pozytywnych na problemowe. Mediator nie reprezentuje żadnej strony, jest neutralny również wobec przedmiotu sporu, przyczyny konfliktu. Nie narzuca swojego światopoglądu, wartości, norm. Jest strażnikiem procedury – czuwa nad tym, aby każda strona miała czas wyrazić swoją opinię, dba, by żadna ze stron nie zdominowała drugiej, ustala czas i miejsce spotkań oraz – przy udziale stron – reguły posiedzenia mediacyjnego. Rolą mediatora jest usprawnienie komunikacji między skonfliktowanymi stronami, ułatwienie im zrozumienia punktu widzenia, potrzeb i oczekiwań drugiej strony. Najczęściej mediacja rozpoczyna się od przeprowadzenia dwóch rozmów z każdą stroną z osobna. Zadaniem mediatora jest przekształcenie tych dwóch dialogów w jeden – między stronami, podczas którego mediator będzie tylko moderował sytuację w momencie impasu. Jest potrzebny wtedy, gdy strony nie chcą, nie mogą lub nie umieją podjąć między sobą negocjacji, lub gdy negocjacje między nimi nie powiodły się.
- Konferencje sprawiedliwości naprawczej – są poszerzoną formą mediacji, stosowaną przede wszystkim w konfliktach ofiara – sprawca. O mediacji ofiara – sprawca mówimy wtedy, gdy można jednoznacznie określić te dwie role, np. w przypadku mediacji karnych, z nieletnimi sprawcami czynów karalnych, kierowanych z policji, prokuratury czy sądów. Często bowiem okazuje się, że ofiara, w rzeczywistości była sprawcą, różnymi sposobami prowokując drugą stronę. Jednakże, to nie oznacza, że np. uczeń, który pobił kolegę jest zwolniony z odpowiedzialności za swój

czyn, bo był przez niego spowodowany. Mediacje prowadzi się wtedy w dwóch kierunkach – odpowiedzialności i naprawienia krzywdy wynikającej z pobicia oraz odpowiedzialności i naprawienia krzywdy wynikającej z prowokowania.

Dlaczego mediacja?

Mediacja, tak jak konferencje sprawiedliwości naprawczej (KSN), jest formą sprawiedliwości naprawczej, która w odróżnieniu od sprawiedliwości retributywnej, gdzie w centrum zainteresowania jest sprawca i sposób jego ukarania, koncentruje się na naprawieniu i odbudowaniu relacji między stronami. A w szczególnym przypadku mediacji ofiara-sprawca i KSN – na naprawieniu i zadośćuczynieniu szkodzi, jakiej doznała osoba pokrzywdzona.

Naprawienie, zadośćuczynienie w trakcie i w wyniku mediacji, podjęte jest przez osoby bezpośrednio zaangażowane w konflikt. Mediator tylko, albo aż buduje atmosferę dialogu i wspiera strony w ich dążeniu do rozwiązania sporu. Aby sprostać temu zadaniu mediator stosuje odpowiednie techniki oraz prowadzi mediacje zgodnie z jej zasadami.

Mediator jest strażnikiem procedury, przestrzega zasad mediacji i czuwa nad tym, aby strony także ich przestrzegały. Jednakże, to na uczestnikach sporu leży bezpośrednia odpowiedzialność za sposób rozwiązania i za podjęte uzgodnienia. Mediacja uczy więc brania odpowiedzialności za swoje czyny i decyzje. Osoby, które są ze sobą w konflikcie biorą odpowiedzialność za to, w jaki sposób relacje między nimi będą się układały, uczą się, że od obu stron zależy, jakie będą między nimi stosunki.

Osoba, która popełniła czyn uznany za naganny musi naprawić krzywdę, szkodę, którą tym czynem wyrządziła drugiej stronie. Również to ona jest odpowiedzialna za poszukiwanie rozwiązania – sposobu zadośćuczynienia.

Nie czeka na wymierzenie kary, którą najczęściej uznaje za "niesprawiedliwość", tylko przy wsparciu mediatora próbuje znaleźć sposób naprawienia krzywdy, lub jeśli jest to niemożliwe – zadośćuczynienia. Oczywiście musi ono być zaakceptowane przez osobę pokrzywdzoną, ale ważne jest złożenie inicjatywy i odpowiedzialności na ręce i serce sprawcy czynu.

Odpowiedzialności za swoje chęci, pragnienia, zachowania uczy się również osoba pokrzywdzona. Nie chowa się za plecami osoby trzeciej (w sądowych sporach dorosłych – adwokata, w szkole – nauczyciela, czy kolegi). Sama podejmuje decyzję, w jaki sposób krzywdą, której doznała może zostać naprawiona i jakiego zadośćuczynienia potrzebuje.

W trakcie mediacji obie strony mają szansę uzmysłowić sobie, dlaczego do takiego zdarzenia doszło, poznają mechanizmy powstawania konfliktów (rola mediatora – edukatora), a także uczą się, jak ze sobą rozmawiać w sposób otwarty i niebudujący barier. Jest to doświadczenie sprzyjające nabywaniu umiejętności samodzielnego rozwiązywania konfliktów (także w formie negocjacji) w przyszłości.

Poprzez mediację strony uczą się konieczności uznania i zrozumienia zdania, punktu widzenia drugiej strony. Oczywiście nie oznacza to biernego akceptacji i przystania na czyjąś interpretację danej sytuacji. Polega na uświadomieniu sobie, że druga strona ma prawo w taki sposób myśleć. Jeśli zostanie uznane prawo do różnego spojrzenia na dany problem, można zacząć poszukiwać rozwiązania akceptowanego przez uczestników konfliktu. Strony uczą się więc granic wolności – w jaki sposób osiągnąć swoje cele, oczekiwania, jak realizować swoje potrzeby, nikogo nie niszcząc i nie raniąc, czyli jak godzić swoje potrzeby z potrzebami tej drugiej strony.

W trakcie mediacji strony są wspierane w nauce otwartej komunikacji, – w jaki sposób mówić o swoich potrzebach i oczekiwaniach, by język, sposób mówienia nie stał się pierw-

szą barierą. W jaki sposób wyrażać swoje intencje, aby były zrozumiałe dla drugiej strony, jak upewnić się, że odbiór komunikatu przez drugą stronę jest zgodny z intencją nadawcy, a nie rozumiany opacznie.

Służą temu różne techniki mediacji, np.: parafraza, wyjaśnianie, komunikat *ja*, podsumowanie, normalizacja, *pójście na galerię i złoty most*. Niektóre z nich są na pewno znanymi technikami komunikacji, jednakże w mediacji często pełnią inną rolę i w inny sposób są używane.

Mediacja daje szansę na przedstawienie faktów, zdarzenia z własnej perspektywy – powiedzenia drugiej stronie o własnych odczuciach, interpretacji jej zachowania i uczuciach jakie to zachowanie wzbudziło. Proces mediacji jest więc sytuacją pozwalającą stronom wyzwolić się z tych negatywnych emocji i wcześniej czy później – zapomnieć o zdarzeniu. Wtedy nie ma już ono żadnego wpływu na życie i zachowanie stron.

Mediacje szkolne i rówieśnicze

Środowisko szkolne złożone z tak wielu podmiotów o różnych obszarach zainteresowań i interesów, jest miejscem gdzie powstaje wiele różnorodnych konfliktów i sporów. Można powiedzieć: "i to dobrze", bo gdzie jak nie w szkole młodzież ma uczyć się właściwych sposobów działania w sytuacji konfliktu? Tu ma więc szerokie pole praktycznych doświadczeń.

Przypomnijmy, że o konflikcie mówimy już w momencie ujawnienia się różnicy zdań, interesów, a nie w sytuacji podjęcia działań zmierzających do jego rozwiązania (np. poprzez negocjacje i mediację) lub rozstrzygnięcia (np. z użyciem przemocy fizycznej czy psychicznej).

W środowisku szkolnym konflikty mogą rozwijać się np. między stronami:

- uczeń – uczeń
- uczeń – nauczyciel,
- nauczyciel – nauczyciel

- nauczyciel – dyrektor
- grono pedagogiczne – dyrektor
- pracownik administracyjny – nauczyciel/dyrektor
- rodzic – nauczyciel
- rodzice/rada rodziców – dyrektor/nauczyciel/grono pedagogiczne
- grono pedagogiczne/dyrektor – kuratorium
- grono pedagogiczne/dyrektor – gmina
- rodzice – gmina
- rodzic – rodzic.

Należałoby się zastanowić, które z tych konfliktów można rozwiązać za pomocą mediacji na terenie szkoły i przez osoby w szkole pracujące?

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 (przedstawicieli kuratorium, wymiaru sprawiedliwości itp.). Tylko w szczególnie złożonych i trudnych sytuacjach należy zapraszać rodziców do udziału w mediacji.

Najlepszą metodą rozwiązywania konfliktów między uczniami, jeśli negocjacje nie przyniosły pozytywnego wyniku i konieczne jest wsparcie osoby trzeciej, są **mediacje rówieśnicze**, superwizowane przez nauczyciela-mediatora.

Mediacje rówieśnicze prowadzone są przez mediatora-ucznia/uczniów. W technice prowadzenia mediacji, niczym nie różnią się od mediacji między dorosłymi, ważne jest tylko, by mediatorzy-rówieśnicy zawsze pracowali w parach – najlepiej dziewczyna – chłopak (taką zasadę staramy się wprowadzać w naszych standardach, zwłaszcza w mediacjach rodzinnych). Trochę inny jest natomiast przebieg mediacji.

Postępowanie rozpoczyna się zgłoszeniem sprawy do mediacji, czy to przez osoby będące w konflikcie – jedną czy obie, czy przez nauczyciela, rodziców. Można to zrobić różnymi sposobami. Czasami są to specjalne skrzynki, do

których uczniowie mogą wrzucić kartkę z prośbą o mediację, mediatorzy mogą pełnić specjalne dyżury w pokoju mediacyjnym, można również zastosować normalną procedurę postępowania w sytuacjach konfliktowych, tak jak w projekcie ustawy dotyczącej mediacji rodzinnych – strony są obligatoryjnie kierowane do mediacji i po spotkaniu wstępnym decydują, czy chcą z niej skorzystać, czy nie. Tak też i w szkołach, w przypadku np. bójki, czy innych konfliktów, o których wszyscy wiedzą, może być zastosowana taka procedura.

Mediatorzy po otrzymaniu sprawy zapraszają na spotkanie wstępne inicjatora lub sprawcę zdarzenia. Na tym spotkaniu wyjaśniają zasady mediacji, uzyskują zgodę na uczestniczenie w postępowaniu (najlepiej na piśmie), a następnie strona przedstawia im swoją subiektywną relację z danego zdarzenia, swój własny punkt widzenia na przyczynę konfliktu. W trakcie spotkania wstępnego, ważne jest również ukierunkowanie strony "na przyszłość": mediator zadaje pytania, które mają zachęcić do myślenia o przyszłości, o przeszłych relacjach z drugą stroną. Mediator nie może pozostawić ucznia w fazie rozpamiętywania zdarzenia, które miało miejsce w przeszłości. Jeśli tak by się zdarzyło, mediacja nie miałaby sensu, nie doprowadziłaby do rozwiązania konfliktu. W przypadku mediacji ofiara-sprawca mediator pomaga stronie przejść przez ten etap. Służy temu zachęcenie sprawcy do opisu zdarzenia z dzisiejszego, własnego punktu widzenia, nazwania emocji związanych z tym zdarzeniem, a przede wszystkim zadawanie mu pytań dotyczących przyszłości: jakie widzi rozwiązanie konfliktu, co byłoby dla niego naprawieniem i zadośćuczynieniem oraz w jaki sposób może to uzasadnić. Rolą mediatora jest również wzbudzenie wątpliwości, czy proponowany sposób rozwiązania będzie możliwy do zaakceptowania przez drugą stronę.

W innych mediacjach nastawienie na przyszłość polega głównie na pytaniach o wyobra-

zenie teje przyszłości i pytaniach o konsekwencje w relacjach między stronami, po takim a nie innym rozwiązaniu konfliktu. Mediator zadając tzw. pytania adwokata diabła, poszerza sposób patrzenia strony na spór, zasiewa w niej wątpliwości, czy sposób rozwiązania nie biorący pod uwagę punktu widzenia drugiej strony i zgodny tylko z jej potrzebami jest w ogóle realny i czy rzeczywiście przyniesie w konsekwencji jej korzyść, czy aby nie będzie to tylko purrysowe zwycięstwo.

Po spotkaniu wstępnym mediatorzy również konsultują się z mediatorem-nauczycielem celem ustalenia, czy sprawa nadaje się do mediacji rówieśniczej, ewentualnie – pod jakimi warunkami mogą ją prowadzić i czy podejmują się tego zadania.

Następnie odbywa się spotkanie wstępne – informacyjne z drugą stroną konfliktu. Po tym spotkaniu mediatorzy konsultują z mediatorem-nauczycielem strategię prowadzenia mediacji, ustalają wstępną diagnozę konfliktu i stawiają pierwsze hipotezy.

Kolejnym etapem jest wspólne posiedzenie mediacyjne. W spotkaniu uczestniczą strony, mediatorzy-rówieśnicy oraz zwłaszcza na początku – mediator-nauczyciel pełniący rolę obserwatora. W trakcie mediacji nie komentuje jej prowadzenia. Jeśli uważa, że nie toczy się w dobrym kierunku, sugeruje przerwę w sposób wcześniej uzgodniony z mediatorami. Stronom przerwę zawsze proponują mediatorzy, nigdy nauczyciel. Jest to czas przeznaczony na omówienie wszystkich istotnych spraw związanych z prowadzeniem spotkania, wspólne diagnozowanie sytuacji i stawianie kolejnych hipotez. Istotne jest, aby nauczyciel był tylko suflerem, a nie osobą przejmującą prowadzenie mediacji.

Posiedzenie mediacyjne rozpoczyna się przypomnieniem zasad oraz ustaleniem i spisaniem reguł spotkania. Typowe reguły to:

- szanujemy siebie wzajemnie,
- unikamy złośliwości,

- unikamy wzajemnego obrażania i podnoszenia głosu,
- słuchamy uważnie tego, co mówi druga strona,
- mówimy pojedynczo, nie przerywamy sobie,
- staramy się zrozumieć drugą stronę i motywy jej postępowania,
- prosimy o przerwę, jeśli czujemy się zmęczeni.

Dalej, mediatorzy udzielają głosu stronie. Zasadą jest, że w mediacjach ofiara – sprawca zawsze jako pierwszej udzielamy głosu osobie pokrzywdzonej. Trzeba pamiętać, że mediacja jest przede wszystkim dla osoby pokrzywdzonej, jej potrzeby i oczekiwania są najważniejsze. Drugą i bardzo ważną rolą mediacji jest wychowawcze i resocjalizacyjne oddziaływanie na sprawcę.

Posiedzeń mediacyjnych może być kilka. Mediacja kończy się spisaniem ugody. Jeśli strony mają taką potrzebę, mogą skonsultować projekt ugody np. z rodzicami.

Pozostaje pytanie, kto powinien czuć nad tym, czy warunki ugody zostały zrealizowane? Jeśli wypełnienie warunków ugody jest rozłożone w czasie, strony powinny ustalić, w jaki sposób i kiedy poinformują mediatorów o jej sfinalizowaniu.

Ważna jest odpowiedź na pytanie **jakie konflikty szkolne mogą być rozwiązywane za pomocą mediacji rówieśniczej?** Można je prowadzić, gdy:

- Konflikt dotyczy tylko uczniów
- Uczestnikami mediacji są uczniowie
- Mediator-nauczyciel ma pewność, że zostanie utrzymana równowaga stron i nikt nie będzie dominował.

Czy mediatorzy – rówieśnicy będą w stanie zachować równowagę stron w mediacji, jeśli toczyć się będzie między uczniem, który nie jest lubiany w klasie i nie udziela się towarzysko, a uczniem bardzo popularnym, z różnych powodów podziwianym przez kolegów? – w ta-

kiej mediacji zawsze powinien uczestniczyć mediator-nauczyciel, który będzie czuwał nad tym, aby obie strony czuły się równo traktowane. W takiej mediacji trzeba też zwrócić uwagę na umiejętność dowartościowanie ucznia do tej pory nielubianego. Warto pokazać sprawcy możliwe konsekwencje, jeśli nie naprawi wyrażonej krzywdy.

- Konflikt, którego mediacja dotyczy, nie ma za sobą długiej historii, wydarzył się niedawno i można znaleźć jego rzeczywiste przyczyny – nie jest tak, że już nikt nie pamięta powodów zdarzenia i spór na tym tle przeobraził się w konflikt relacji, do którego zostali "zaproszeni" rodzice i nauczyciele.

Kto może być mediatorem rówieśniczym?

- na pewno uczeń, który:
- Cieszy się zaufaniem kolegów i nauczycieli
- Reprezentuje wartości respektowane przez szkołę
- Jest przeszkolony w zakresie prowadzenia mediacji i stale doskonali swoje umiejętności, a także posiada predyspozycje osobowościowe – jest otwarty na inność ludzi, nie posługuje się w swoim postrzeganiu świata stereotypami, w swoim własnym życiu rozwiązuje spory bez przemocy, szanuje innych niezależnie od poglądów i wartości, jakie wyznają.

Mediacja jednakże nie jest panaceum na wszystkie spory i konflikty. Jest metodą bardzo pomocną w wychowywaniu młodzieży, ale tylko wtedy, gdy wszystkie zasady i procedury z nią związane mogą być wypełnione. Dużo zależy przede wszystkim od dorosłych, czy będą w stanie podzielić się swoją "władzą" rozstrzygania i decydowania za młodzież. Czy chcąc wspierać mediatorów rówieśniczych, nie przejmą za nich odpowiedzialności za prowadzenie mediacji? Dlatego tak ważne jest, aby opieku-

nem mediatorów w szkole był doświadczony i praktykujący nauczyciel-mediator, korzystający ze wsparcia w ośrodku mediacyjnym. Nie w każdej miejscowości takie ośrodki istnieją ale nauczyciele mają doskonałe pomysły, np.: w mieście położonym w okolicach Krakowa mediatorzy-nauczyciele, pracownicy poradni psychologiczno-pedagogicznych i przedstawiciele policji – sami stworzyli grupę, która spotyka się cyklicznie i omawia różne przypadki, wymieniając się doświadczeniem.

Ważną jest również praca z mediatorami rówieśniczymi. Muszą nauczyć się uwalniać od kłopotów i problemów, o których dowiadują się w trakcie mediacji, radzić sobie z zachowaniem zasady poufności – po prostu potrzebują miejsca, gdzie mogą omówić własne problemy związane z pełnieniem funkcji. W wielu szkołach, w których prowadzone są mediacje rówieśnicze powstają *kluby mediatora*, gdzie spotykają się cyklicznie omawiając przeprowadzone mediacje, a także doskonalią swoje umiejętności uczestnicząc w warsztatach prowadzonych przez nauczyciela – mediatora i zaproszonych gości.

Warunki niezbędne do prowadzenia mediacji rówieśniczych w szkołach.

Do takich należą:

- Warunki organizacyjne:
 - a) Przygotowanie na terenie szkoły pokoju mediacyjnego, spełniającego odpowiednie standardy. Pamiętając o zasadach mediacji, pokój ten powinien dawać poczucie bezpieczeństwa wszystkim stronom konfliktu, czyli być miejscem neutralnym. Nie może to być pokój nauczycielski czy gabinet dyrektora. Gabinet pedagoga, psychologa również z różnych powodów nie jest najlepszym miejscem. Wyobraźmy sobie mediację pomiędzy uczniem, któremu gabinet pedagoga, czy dyrektora kojarzy się jedynie z miejscem,

gdzie można otrzymywać nagrody i pochwały za swoją pracę, a uczniem, który te miejsca odwiedza dość często, raczej w nieprzyjemnych okolicznościach, a często razem z wezwanymi do szkoły rodzicami. W takiej sytuacji pomieszczenie staje się jeszcze jedną barierą w przyjaznej, otwartej komunikacji i poszukiwaniu rozwiązania problemu. Zewnętrzne warunki tworzą jeszcze większy stres u uczestników mediacji – nie dość, że spotykają się ze sobą "twarzą w twarz", to jeszcze w niesprzyjających okolicznościach. W takiej sytuacji tym bardziej można zaobserwować tendencję do atakowania drugiej strony.

Pokój mediacyjny powinien być wyposażony w kilka krzeseł lub foteli – wygodnych, ale nie na tyle, by czuć się jak na spotkaniu towarzyskim. Ważne jest, aby wszystkie krzesła/fotele były takie same. Dobrze jest między nimi postawić niski okrągły stolik – to zwiększa 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. Podstawową zasadą jest ustawienie krzeseł/fotele w trójkąt równoboczny tak, by strony zwrócone były twarzą do mediatora. Zwłaszcza na początku mediacji, strony konfliktu z reguły zwracają się do mediatora – czują się bardziej bezpiecznie w kontakcie z nim, niż z osobą, z którą są w sporze. To ustawienie z jednej strony ułatwia stronom taką komunikację, daje im poczucie bezpieczeństwa, buduje atmosferę zaufania i spokoju, a z drugiej – ułatwia mediatorowi "przekierowanie" stron na bezpośrednią rozmowę ze sobą i kontakt wzrokowy, w późniejszym etapie mediacji.

Oczywiście pokój nie powinien być przechodni, ani zbyt głośny – np. znajdować się obok kuchni, czy rozgłośni szkolnej. Powinien być usytuowany w zacisznym miejscu, by osoby idące na mediację nie stawały się obiektem powszechnego zainteresowania. W pokoju mogą być np.: obrazy i kwiaty – czyli przedmioty stwarzające poczucie przytulnego wnętrza, choć nie można z nimi przesadzić, aby nie rozpraszać uwagi uczestników mediacji. Mediator może podkreślić swoje kompetencje poprzez powieszenie np. dyplomów ukończonych szkoleń, warsztatów mediacyjnych i innych związanych z tematyką mediacji.

b) Wypracowanie procedur mediacyjnych. W procedurach tych powinno być opisane, jakie konflikty mogą być rozwiązywane poprzez mediację rówieńczą. Powinny znaleźć się tam ustalenia, dotyczące tego, kto powinien czuwać nad realizacją ugody mediacyjnej.

Przy każdej mediacji, której skutki mogą dotyczyć rodziców, powinien być spisany oddzielny kontrakt określający, które zagadnienia będą mediowane tylko przez dzieci, a na które będą zaproszeni rodzice.

Wyobraźmy sobie bójkę pomiędzy kolegami z klasy w wyniku której została zniszczona kurtka jednego z dzieci. W takiej sytuacji mediacja między uczniami powinna dotyczyć tylko i wyłącznie wzajemnych relacji między uczniami i sposobu zadośćuczynienia możliwego do wykonania przez ucznia bez udziału rodziców. Zarówno uczniowie, jak i ich rodzice powinni być świadomi, że ugoda między uczniami może nie zakończyć sprawy, pozostaje kwestia finansowa – związana ze zniszczoną kurtką. W takich sytuacjach najczęściej po zakończonej mediacji rówieńczą zaprasza się rodziców na

nową mediację, na której przedstawia się wypracowaną przez ich dzieci ugodę i poszukuje się sposobów naprawienia szkody finansowej.

Wypracowane procedury powinny uwzględniać sposoby postępowania w wypadkach, gdy strony nie dojdą do ugody, a także, jeśli strona/y korzystając z reguły dobrowolności zrezygnują z udziału w mediacji.

c) Ważne jest wprowadzenie zapisu o mediacji, jako metody rozwiązywania konfliktów, w dokumentach regulujących działalność szkoły.

- Warunki merytoryczne:

a) Kadra pedagogiczna powinna być zaznajomiona z zasadami i regułami mediacji, jej podstawowymi założeniami oraz korzyściami płynącymi z rozwiązywania sporów przy jej pomocy. Optymalnym rozwiązaniem jest przeprowadzenie 3-4 godzinnej, szkoleniowej rady pedagogicznej

W mediacjach rówieśniczych ważne jest odpowiednie przygotowanie nauczyciela, opiekuna mediatorów rówieśniczych, który przede wszystkim powinien być mediatorem, na co dzień prowadzącym mediacje. Bardzo ważne jest jego doświadczenie mediacyjne, aby w każdej chwili mógł służyć wsparciem młodzieży. Może on również prowadzić zajęcia doskonalące dla mediatorów oraz stałe kształcić kolejnych uczniów na mediatorów rówieśniczych, a także prowadzić zajęcia nt. komunikowania się bez przemocy, psychologii konfliktu, negocjacji i technik mediacyjnych dla pozostałych uczniów w szkole. Prowadzone szkolenia mediacyjne dla pracowników oświaty, oprócz umiejętności prowadzenia mediacji oświatowych, również obejmują tematykę i materiały do prowadzenia zajęć z uczniami na w/w tematy.

b) Mediator rówieśniczy musi dysponować wiedzą i praktycznymi umiejętnościami rozwiązywania sporów bez przemocy oraz prowadzenia mediacji. Najlepiej jest, gdy może je kształcić pod okiem doświadczonych mediatorów, prowadzących zajęcia warsztatowe. Niezbędny zakres tematyczny warsztatów to²:

- konflikt (definicja konfliktu, kiedy konflikt jest dobry a kiedy zły, dobre strony konfliktu, zachowania ludzi w konflikcie, co się przyczynia do tego, że konflikt jest dobry lub zły, rodzaje konfliktów, koło konfliktu, cykl konfliktu – kształtowanie się postaw),
- komunikacja werbalna i niewerbalna (wzorzec komunikacji, elementy komunikatu, style komunikacji, techniki komunikacji, mowa ciała, style odbioru komunikatów negatywnych w powiązaniu ze stylami komunikacji)
- negocjacje i mediacje (negocjacje problemowe, techniki negocjacyjne, kompromis a współpraca, mediacja w polskim systemie sprawiedliwości, zasady mediacji, przebieg i procedury mediacji, techniki mediacyjne, symulacje mediacji prowadzone przez uczniów).

Bywa również tak, że mimo najlepszych chęci i posiadania w szkole procedur rozwiązywania konfliktów bez przemocy, konieczne jest zwrócenie się po pomoc z zewnątrz – poszukanie pomocy profesjonalnego mediatora w rozwiązaniu konfliktu, który z punktu widzenia stron i władz szkoły nie jest możliwy do rozwiązania we własnym zakresie. Dlatego tak ważna jest współpraca z ośrodkami mediacyjnymi. Niezbędność takiej opieki podkreślają również doświadczenia innych krajów, np. Norwegii. Organizacja mediacji jest tam zdecydowanie inna niż w Polsce. W każdym regionie jest ośrodek mediacyjny finansowany przez Norweskie Ministerstwo Sprawiedliwości. Ośrodek taki skupia tylko mediatorów i zajmu-

je się tylko prowadzeniem mediacji. Ośrodek opiekuje się szkołami w jego rejonie współpracując z dyrekcją szkoły, kadrami pedagogicznymi i administracyjną oraz uczniami i w każdej chwili służy pomocą w przypadku konfliktu, którego nie można rozwiązać na terenie szkoły.

Opis przykładowej mediacji rówieśniczej między uczniami pierwszej klasy gimnazjum

Andrzej – nowy uczeń, przyszedł do klasy po rozpoczęciu drugiego semestru.

Mikołaj – "gwiazda klasowa", bardzo lubiany przez kolegów i lubiący podziw innych; typowy przywódca klasowy – jego pomysły były najlepsze, wszyscy robili, to, czego sobie życzył.

Mediatorzy – Anna i Janek, uczniowie trzeciej klasy gimnazjalnej.

Początkowo klasa przyjęła Andrzeja normalnie, nie było żadnych uwag. Usiadł w pierwszej ławce razem z Joasią. Jednak po kilku tygodniach okazało się, że nie wzbudził sympatii u niektórych uczniów. Często w trakcie lekcji przerywał nauczycielowi, nie zawsze były to uwagi związane z tematem, zawsze jednak dotyczyły jego niesamowitych przygód, które spotykały go podczas zagranicznych wyjazdów z rodzicami. Część klasy była tym zainteresowana. Po pewnym czasie Andrzejowi zaczęły ginąć rzeczy, które później odnajdowały się w toalecie. Klasa podzieliła się na dwa obozy – mniej liczny rozmawiał z Andrzejem, pozostali dokuczali mu, wyśmiewali się, dogadywali, w najlepszym wypadku ignorowali, nie odpowiadając np. na jego przywitania.

Dochodziło do coraz gorszych incydentów. Najgorzej było w szatni przed lekcjami WF – wkładano mu plecak do śmietnika lub stawiano śmietnik na plecaku tak, by wysypały się na niego wszystkie śmieci. Andrzej powiedział o tym wychowawcy, co jeszcze bardziej zniechęciło do niego klasę. Wychowawca próbował rozmawiać o tym na godzinie wychowawczej,

jednakże bez rezultatu, bo uczniowie nie chcieli podjąć tematu. Nikt nie wstał się za Andrzejem.

Przed kolejną lekcją WF ktoś zmoczył kostium gimnastyczny Andrzeja. Ten rzucił się na Mikołaja, uderzył go pięścią w twarz podbijając oko i niszcząc koszulkę. Mikołaj upadł. Nauczyciel przerwał bójkę i zaprowadził obu chłopców do wychowawcy.

Wychowawca wiedząc, że czyn Andrzeja mógł być wywołany wcześniejszym zachowaniem niektórych uczniów zdecydował, że proponuje chłopcom udział w mediacji. Zadzwoił do rodziców Andrzeja z pytaniem, czy wyrażają zgodę na udział Andrzeja w mediacji z Mikołajem. Rodzice Andrzeja przed podjęciem ostatecznej decyzji poprosili o spotkanie z wychowawcą. Chcieli wiedzieć, na czym będzie polegała mediacja.

Tak samo wychowawca postąpił w stosunku do rodziców Mikołaja, ale oni nie chcieli słyszeć o mediacji. Żądali ukarania Andrzeja. Wychowawcy udało się zaprosić ich na spotkanie, po którym podejmą decyzję.

Na spotkanie najpierw przyszli rodzice Andrzeja. Anka i Janek w obecności nauczyciela-mediatora opowiedzieli o zasadach mediacji oraz wyjaśnili wszystkie procedury. Poprosili, by w razie obopólnej zgody na mediację, do jej zakończenia rodzice nie podejmowali żadnych innych działań. Następnie rodzice Andrzeja spotkali się z wychowawcą, który opowiedział im, co wie o konflikcie między chłopcami. Rodzice wyrazili zgodę na mediację.

Podobne spotkania odbyły się z rodzicami Mikołaja, którzy ostatecznie też zgodzili się na udział syna w mediacji, ale chcieli wziąć w niej udział. Mediatorzy wyjaśnili, że zgodnie z zasadami mediacji i równowagą stron ich udział jest tylko wtedy możliwy, jeśli rodzice Andrzeja również będą obecni. Ponadto, udział rodziców ograniczy się jedynie do roli obserwatorów, nie mogą zabierać głosu w trakcie mediacji i usiądą za swoimi dziećmi, by nie mieć z ni-

mi kontaktu wzrokowego³. Rodzice dowiedzieli się, że jeśli dojdzie do ugody, przed jej podpisaniem mogą się zapoznać z projektem i od ich decyzji podjętej wspólnie z synem będzie zależało jej sfinalizowanie. Rodzice Mikołaja stwierdzili, że w takim razie nie będą uczestniczyli w mediacji i syn na pewno podejmie właściwą decyzję.

Następnie odbyły się wstępne spotkania informacyjne z chłopcami, – najpierw z Andrzejem, a potem z Mikołajem. Obaj chłopcy wyrazili zgodę na mediację. Był tylko jeden problem. Mikołaj chciał rozmawiać tylko o ostatnim zdarzeniu – bójce, Andrzej – o ostatnich kilku miesiącach i dopiero potem o ostatnim zdarzeniu. Mediatorzy wyjaśnili, iż zgodnie z regułami, mediacja dotyczy przede wszystkim zdarzenia, które zostało zgłoszone, jednakże od uczestników zależą pozostałe tematy, o których będą chcieli rozmawiać, pod warunkiem, że obie strony wyrażą na nie zgodę.

Mediatorzy skonsultowali z nauczycielem przebieg wstępnych rozmów i ustalili, że jeśli mediacja ma przynieść skutek i doprowadzić do rozwiązania konfliktu, powinna być poszerzona o wyjaśnienie wszystkich problemów, nie tylko bójki. Podjęli decyzję, że będą prowadzić mediację w tym kierunku.

Po dziesięciu dniach od zdarzenia chłopcy spotkali się na mediacji. Zgodnie z procedurą Anka i Janek przypomnieli jeszcze raz jej zasady. Wspólnie z Mikołajem i Andrzejem ustalili reguły. Następnie zadali pytanie o temat mediacji. Dla Mikołaja najważniejsze było wyjaśnienie wszystkiego związanego z bójką i tyle. Andrzej chciał rozmawiać o bójce pod warunkiem, że porozmawiają też o zachowaniu Mikołaja w stosunku do niego przez ostatnie miesiące. Mikołaj zgodził się, że jeśli załatwią pierwszy temat, to potem mogą rozmawiać o reszcie.

Zgodnie z procedurą mediatorzy zaproponowali najpierw ustalenie wszystkich warunków porozumienia w sprawie bójki, a w drugiej kolejności zajęcie się relacjami między chłop-

cami. Dopiero po uzgodnieniach dotyczących obu tematów podpiszą ugodę. Chłopcy wyrazili na to zgodę. Mediatorzy oddali głos Mikołajowi, by opowiedział, co się wydarzyło i jakie były według niego przyczyny bójki.

Mikołaj rozpoczął swoją wypowiedź od tego, jak bardzo źle czuł się po bójce, koledzy zaczęli się z niego wyśmiewać i była to dla niego bardzo trudna sytuacja. Jednym tchem wyrzucił z siebie, że to wszystko stało się przez Andrzeja, który przyszedł do ich klasy i zaczął mu zabierać najlepszego kolegę, który interesował się podróżami, a Andrzej przynosił mu przewodniki i mapy. Dodał, że od czasu przyścia Andrzeja do klasy, Jakub już nie we wszystkim go słuchał i nie miał dla niego tyle czasu jak przedtem. Andrzej musi go za to przeprosić i przyznać się przed klasą, że zanim go uderzył, najpierw podciął, więc dlatego Andrzejowi udało się go trafić!

Wypowiedź Mikołaja potwierdziła wstępną diagnozę mediatorów – Mikołajowi najbardziej zależało na wysokiej pozycji w klasie i był zazdrosny o przyjaźń Andrzeja z Jakubem.

Teraz zabrał głos Andrzej. Powiedział, że tak samo jak Mikołaj czuł się po bójce, tak on czuł się przez ostatnie kilka miesięcy, kiedy wszyscy się z niego śmiali i dokuczali. Może przeprosić Mikołaja tutaj, ale w żadnym wypadku nie przed klasą! Ma dość wyśmiewania, to Mikołaj powinien go przeprosić za to, że napuszczał na niego klasę, a on tylko chciał mieć kolegów i dobrze się czuć w nowej szkole. Teraz wszyscy mówią, że jest łobuzem, rodzice nie chcą go zabrać na wakacje, nikt nie chce się z nim przyjaźnić.

Anka i Janek zauważyli, że obu chłopcom zależy na tym samym – potrzebują przyjaźni i akceptacji kolegów. Podsumowali więc ich wypowiedzi podkreślając, że obaj dążą do tego samego i niewiele ich dzieli.

Zadali chłopcom pytanie, czy wybrany przez nich sposób działania pomoże im osiągnąć cel? Po chwili milczenia obaj odpowiedzieli, że nie.

Kolejne pytanie mediatorów brzmiało: Czy chcieliby się przyjaźnić z kimś, kto wyśmiewa się z innych, albo ciągle pokazuje, że jest fajniejszy i lepszy od reszty?

Tu zapadła długa cisza, chłopcy popatrzyli na siebie. Po chwili pierwszy odezwał się Andrzej mówiąc, że chyba nie. Mikołaj też odpowiedział przecząco i dorzucił, zwracając się do mediatorów: to powiedźcie nam co mamy zrobić, by nas lubili? Anka i Janek nie dali złapać się w typową pułapkę. Zapytali Mikołaja, czy czuł się lubiany w pierwszym semestrze i co takiego specjalnego robił, że klasa go cenila? Ten po chwili zastanowienia stwierdził, że był po prostu sobą i nie wyczytniał takich głupot jak np. z plecakiem Andrzeja w szatni WF.

Teraz mediatorzy zwrócili się do Andrzeja – czy w poprzedniej szkole był lubiany? – Andrzej przytaknął. Jednak bardzo bał się, w jaki sposób przyjmie go klasa, kiedy przyjdzie do niej w połowie roku szkolnego. Opowiedział historię, która wydarzyła się w jego klasie w szkole podstawowej. Na początku VI klasy przyszedł Nowy i do końca nikt go nie zaakceptował. Bał się takiego samego losu zwłaszcza, że zmienił też dzielnicę i do kolegów z poprzedniego osiedla ma bardzo daleko. Chłopcy zaczęli rozmawiać między sobą o doświadczeniach z poprzednich szkół i o różnicach między nimi a gimnazjum.

Mediatorzy przez kilka minut nie przerywali tej rozmowy, po czym zapytali, jak chcą zakończyć mediację i co powinno być napisane w ugodzie?

Mikołaj chciał przeprosić Andrzeja za wszystkie przykrości, które mu wyrządził, a Andrzej zobowiązał się, że już nikogo nie uderzy. Powiedział też o swoim spostrzeżeniu: nie zawsze to, jak on odbiera postępowanie innych jest zgodne z tym, co chcą mu w ten sposób przekazać.

Anka i Janek byli ciekawi, czy chcą coś zakomunikować w klasie? Mikołaj powiedział "no chyba to, że się pogodziliśmy i chyba to, co

mówił Andrzej, żeby nie myśleć, że inni chcą nam zaszkodzić; powiemy to na godzinie wychowawczej w tym tygodniu".

Projekt ugody został spisany, a po konsultacji z rodzicami ugoda została podpisana.

Mediacje rówieśnicze nie rozwiążą wszystkich problemów w szkole. Opisany przykład pokazuje, że są tylko szansą na szukanie porozumienia i zmniejszanie przejawów agresji i przemocy w szkole. Dają czas na zastanowienie nad własnym postępowaniem, a przede wszystkim dają szansę na budowanie i odbudowywanie relacji między ludźmi.

Zakończenie

O ile mediacje rówieśnicze mogą i powinny być realizowane na terenie szkoły z zachowaniem wszystkich zasad i reguł, o tyle w przypadku pozostałych, wymienionych wcześniej konfliktów można mieć już wątpliwości.

Biorąc pod uwagę konflikt pomiędzy nauczycielem i uczniem, pierwsze pytanie to: kto miałby prowadzić taką mediację – mediator rówieśniczy, czy mediator-nauczyciel? Jeśli mediator rówieśniczy – to czy nauczyciel będzie się dobrze czuł w trakcie mediacji, czy będzie miał poczucie, iż jest traktowany przez mediatora tak samo jak druga strona? Równocześnie, czy w ogóle pomysł taki może być zaakceptowany, przecież młodzież ma uczyć się od dorosłych. Nie jest godnym polecenia, a wręcz nie do przyjęcia prowadzenie mediacji przez ucznia, kiedy jedną ze stron jest dorosły pracownik szkoły. Jeśli natomiast mediatorem byłby nauczyciel – czy będzie umiał "wyjść" z roli nauczyciela i traktować strony równorzędnie, czy nie spotka się z zarzutem ze strony ucznia, że w lepszy sposób traktuje nauczyciela i wreszcie, czy on sam nie zarzuci mu, że chcą wyrównać pozycje stron (dwóch dorosłych i dziecko) zbytnio preferuje ucznia? Nie myślę tu o brakach warsztatowych mediatora – nauczyciela, a jedynie o odczuciach stron. Kolej-

nym problemem jest zachowanie poufności. Jak wiadomo, mediator gwarantuje tylko swoją poufność, nie odpowiada za zachowanie jej przez strony. Co będzie, jeśli jakieś wiadomości wydostaną się na szersze forum, czy strony nie uznają, że to mediator nie dochował zasad? Następnym problemem jest to, czy strony będą umiały mówić otwarcie o swoim konflikcie z osobą, którą na co dzień widują w innej roli i sami pełnią wobec niej inną rolę?

Podobne pytania i problemy dotyczą pozostałych wymienionych konfliktów. Czy nauczyciel – mediator poprowadzi mediację w szkole, w której pracuje, między innym nauczycielem a dyrektorem albo sekretarką i nauczycielką? Patrząc na to z punktu widzenia mediatora, który przeprowadził ich ponad sześćset, w tym również szkolne – nie jest to możliwe, jeśli chcemy zachować wszystkie zasady, reguły i procedury procesu mediacji.

Nie oznacza to, iż mediacja nie jest dobrym pomysłem dla szkół. Nie oznacza to również, że konflikty powinny być rozwiązywane poza szkołą. Do profesjonalnych mediatorów powinny trafiać tylko te spory, których wcześniej nie udało się rozwiązać w szkole przez nauczycieli, pedagogów czy dyrektora. Celowo piszę rozwiązać – to znaczy wspólnie, przy udziale stron konfliktu, poszukiwać rozwiązania, wspierając strony w tych poszukiwaniach, a nie rozstrzygnąć, – czyli narzucić rozwiązanie, które być może jest dobre i akceptowalne

tylko dla osoby rozstrzygającej. Często bywa, że strony nie zaangażowane czynnie w poszukiwanie rozwiązania przerzucają odpowiedzialność za realizację tegoż na osobę, która rozstrzygnęła spór. Nauczyciel rozstrzygając spór między uczniami, poniekąd zdejmując z nich odpowiedzialność za ich zachowanie, bo przez swoją decyzję nakazuje im jak mają się zachować.

Bez odpowiedniej wiedzy i doświadczenia nie uda się przeprowadzić mediacji z zachowaniem wszystkich jej zasad i reguł, ale w kontekście tego, co zostało powiedziane wyżej, na pewno warto zacząć od rozwiązywania konfliktów między uczniami przy użyciu technik mediacyjnych.

Pozostaje pytanie, gdzie i przez kogo powinny być prowadzone mediacje w konfliktach oświatowych, czy można umieścić mediatorów w systemie oświaty? Nie mamy gotowej odpowiedzi. Chcemy zaprosić do dyskusji na ten temat wszystkie zainteresowane osoby, może wspólnie uda nam się wypracować model mediacji oświatowej, w oparciu o nasze doświadczenia i wiedzę, a nie tylko w oparciu o doświadczenia innych krajów. Dla najciekawszych wypowiedzi otwieramy łamy naszego kwartalnika "Mediator" oraz naszej strony internetowej www.mediator.org.pl

* artykuł ukazał się na stronie internetowej CODN

- 1 "Teoria konfliktu" Coleman, Deutsch, WUJ 2006
- 2 Na podstawie doświadczeń Polskiego Centrum Mediacji, które w 2001 r. przy wsparciu Ministerstwa Edukacji Narodowej, Biura Rzecznika Praw Dziecka oraz Fundacji im. Stefana Batorego i Biura UNESCO w Polsce, realizowało pilotażowy program profilaktyczno – edukacyjny w gimnazjach.
- 3 Jest to podstawowa reguła w mediacjach z niepełnoletnimi osobami. Każda rodzina ma swój własny język ciała i porozumiewają się ze sobą nawet wzrokiem, w mediacji ważne jest, aby wszelkie decyzje podejmowane przez młodzież były ich samodzielnymi decyzjami, to ich dotyczy konflikt i oni podejmują odpowiedzialność za jego rozwiązanie.

Mediacja a konferencja naprawcza. Podobieństwa i różnice

Takie będą Rzeczypospolite jakie młodzieży chowanie

Jan Zamojski

Polskie Centrum Mediacji od wielu lat zajmuje się propagowaniem i prowadzeniem mediacji oraz konferencji sprawiedliwości naprawczej, które są formami sprawiedliwości naprawczej. Sprawiedliwość naprawcza w odróżnieniu od sprawiedliwości karnej w centrum swojego zainteresowania stawia osobę pokrzywdzoną i potrzebę właściwego dla niej zadośćuczynienia za krzywdy lub szkody jej uczynione oraz przyjęcie przez sprawcę odpowiedzialności za swój czyn i dążenie do naprawienia krzywdy lub szkody jaki ten czyn wyrządził w życiu osoby pokrzywdzonej/poszkodowanej. Dlatego mediacje i konferencje sprawiedliwości naprawczej doskonale wpisują się w wychowawcze zadania szkoły mającej na celu między innymi ukształtowanie uczniów na osoby biorące odpowiedzialność za swoje zachowanie i działanie.

Zasady mediacji

Mediacja, to dobrowolne porozumiewanie się osób będących w sporze, przy pomocy bezstronnego i neutralnego mediatora, który wspiera strony w szukaniu akceptowalnego dla nich rozwiązania ich konfliktu, nie zajmując żadnego stanowiska w tej sprawie. Postępowanie to, kieruje się następującymi zasadami:

dobrowolności – dobrowolna zgoda Stron na mediację, która w każdym momencie trwania mediacji może być przez Strony wycofana bez żadnych warunków. Mediator w żaden sposób nie może wywierać presji na Strony, aby uzyskać ich zgodę na mediację

beźstronności – Strony mediacji mają równe prawa i są traktowane jednakowo, nie wolno wyróżniać żadnej ze Stron. Mediator nie może prowadzić postępowania mediacyjnego, jeśli któraś ze Stron jest z nim spokrewniona lub pozostaje w jakichś innych związkach np. koleżeńskich, pracowniczych.

neutralność – mediator nie narzuca Stronom żadnych rozwiązań, nie narzuca swoich wartości, światopoglądu, czy przekonań..

poufność – wszystko co dzieje się w trakcie rozmów mediacyjnych jest poufne. Mediator ma obowiązek zachować przebieg mediacji w tajemnicy. Jedynymi dokumentami jego pracy są: ugoda mediacyjna, (jeśli strony dojdą do wspólnych ustaleń) i sprawozdanie zawierające tylko formalne informacje – kto brał udział w mediacji, ile było spotkań mediacyjnych i gdzie się odbywały.

akceptowalność – mediator powinien być zaakceptowany przez Strony. Jeśli takiej akceptacji nie ma musi być zmieniony. Nie można

również nikogo zmuszać do akceptowania reguł obowiązujących w trakcie trwania procedury mediacyjnej.

Reguły te powinny być uzgodnione na początku spotkań i zaakceptowane przez obie Strony. Jeśli nie ma zgody co do akceptacji zasad i reguł mediacji, mediacja nie może być przeprowadzona.

Jak wynika z definicji mediacji jej uczestnikami są osoby będące w konflikcie oraz mediator. Z reguły w mediacji biorą udział trzy osoby, choć zdarzają się mediacje, gdzie liczba uczestników sporu jest większa, wtedy mediator powinien zwrócić szczególną uwagę na zachowanie równowagi stron. Nie powinno dochodzić do sytuacji, gdy po jednej stronie występuje np. jedynie nauczyciel, a po drugiej cała klasa z którą jest on w konflikcie.

Zachowanie równowagi stron jest dużym wyzwaniem w prowadzeniu mediacji oświatowych, gdzie zwykle stronami konfliktu są osoby na co dzień pozostające ze sobą w relacjach zależności i podległości. Jak wtedy prowadzić mediację i co wspiera zachowanie równowagi stron? Podstawową zasadą jest spisanie reguł mediacji – np. strony darzą siebie wzajemnym szacunkiem, każda ze stron ma czas na swoją wypowiedź (rolą mediatora jest zadbanie o to, aby strony nie przerywały sobie wzajemnie) itp. Ważny jest również wybór miejsca mediacji. Najlepiej gdyby toczyła się ona poza szkołą – wtedy każda ze stron ma takie same warunki. Jeśli z różnych przyczyn jest to niemożliwe najlepszym miejscem jest klasa szkolna. W żadnym wypadku gabinet dyrektora, pedagoga, czy pokój nauczycielski. W każdym z tych miejsc strony mogą się czuć w charakterze penta, a nie równorzędnego uczestnika mediacji i to niezależnie czy jest to mediacja, uczeń – nauczyciel, nauczyciel – dyrektor, rodzic – nauczyciel, czy uczeń – uczeń. Wracając do przykładu mediacji pomiędzy nauczycielem a klasą, trudno sobie wyobrazić stworzenie atmosfery bezpieczeństwa i poufności, (co wspiera strony

w otwarciu na poszukiwanie rozwiązania konfliktu wzajemnie akceptowalnego), w sytuacji gdy z jednej strony występuje nauczyciel, a z drugiej 20 osobowa klasa lub gdy wybrany zostaje reprezentant klasy-uczeń, a pozostałymi uczestnikami mediacji jest dorosły nauczyciel i dorosły mediator. W takim wypadku najlepszym rozwiązaniem jest poproszenie klasy o wybranie maks. 2-3 przedstawicieli, ustalając zakres ich pełnomocnictw, czy sposobów kontaktu w trakcie prowadzenia mediacji.

Pozostaje pytanie, kto powinien/może prowadzić mediacje w konfliktach szkolnych i oświatowych. Oporając się na doświadczeniach PCM we wprowadzaniu mediacji równieźniczej do szkół gimnazjalnych (od 2002 roku prowadzimy konkurs a od 2003 program profilaktyczno-edukacyjny: "Rozwiązuje spory bez przemocy, czyli co wiem o sprawiedliwości naprawczej") zdajemy sobie sprawę, że prowadzenie profesjonalnej mediacji w szkołach jest w naszej rzeczywistości bardzo trudne. Przede wszystkim potrzebni są profesjonalni mediatorzy, którzy nie mogą być powiązani ze szkołą – (zasada bezstronności i poufności), z drugiej strony powinni mieć doświadczenie zarówno w pracy z młodzieżą jak i znać środowisko szkolne. Pozostaje pytanie, gdzie umiejscowić takich mediatorów? Wydaje się że najlepszym rozwiązaniem, (opierając się również na doświadczeniach innych krajów) są placówki zewnętrzne nie powiązane ze szkołą. Mogą to być np. organizacje pozarządowe, czy mediatorzy współpracujący z Poradniami Psychologiczno-Pedagogicznymi.

Nie oznacza to że konflikty powinny być rozwiązywane poza szkołą. Do profesjonalnych mediatorów powinny trafiać tylko te konflikty, których wcześniej nie udało się rozwiązać w szkole przez nauczycieli, pedagogów czy dyrektora. Celowo piszemy rozwiązać – to znaczy wspólnie, przy udziale stron konfliktu, poszukiwać rozwiązania, wspierając strony w tych poszukiwaniach, a nie rozstrzygnąć – czyli na-

rzucić rozwiązanie, które być może jest tylko dobre i akceptowalne dla osoby rozstrzygającej. Często bywa że strony nie będąc zaangażowane czynnie w poszukiwaniu rozwiązania przerzucają odpowiedzialność za realizację tegoż na osobę, która rozstrzygnęła spór. Nauczyciel rozstrzygając spór między uczniami, zdejmuje z nich odpowiedzialność za ich zachowanie bo przez tą decyzję nakazuje im jak mają się zachować.

Dlatego tak ważne jest uczenie kadry pedagogicznej technik mediacyjnych, na które składają się m. in. zasady otwartej komunikacji, negocjacje i teoria konfliktu. Z naszych doświadczeń wynika, że szkoły są często nastawione na ukrywanie konfliktów (np. takie przedefiniowanie, żeby nie nazywać danej sytuacji konfliktem, czy sporem), ponieważ uznaje się że konflikt jest czymś złym. Jeśli w szkole są konflikty, to znaczy że szkoła jest niewydolna wychowawczo, że jest zła. A przecież szkoła tak jak każde duże środowisko jest narażona na codzienne spory, konflikty, różnice zdań, co więcej powinna uczyć dzieci, że różnica zdań, czy inne spojrzenie na daną sytuację, nie jest niczym złym, że nie trzeba mieć identycznego poglądu żeby się lubić, przecież inność też może nas łączyć. Sposób reakcji na tą różnicę/konflikt może być odmienny. Jeśli zaczniemy walczyć i narzucać swoje zdanie, wtedy konflikt możemy nazwać czymś złym, natomiast jeśli w sporze zaczniemy wyjaśniać sobie swoje punkty widzenia, pokazywać nasze potrzeby i oczekiwania i szukać ich spełnienia w sposób wzajemnie akceptowalny wtedy zauważamy że różnica zdań/konflikt jest twórczy, budujący nowe relacje, warunki itp. Tego wszystkiego uczy mediacja.

Doskonałym sposobem na kształtowanie takich działań w sytuacji konfliktu jest wprowadzanie mediacji rówieśniczej do szkół. Aby mogli w szkole zaistnieć mediatorzy rówieśniczy powinny być spełnione następujące warunki:

- mediacja i konferencje naprawcze powinny znaleźć się w statucie szkoły jako sposoby działania, w sytuacji różnicy zdań, sporów, konfliktów
- w szkole powinien być przeszkolony nauczyciel – mediator, który z jednej strony będzie na co dzień wspierał mediatorów rówieśniczych, z drugiej strony będzie prowadził szkolenia i warsztaty kształtujące i doszkalające tych mediatorów
- szkoła powinna współpracować z ośrodkiem mediacyjnym, który w razie skomplikowanej sprawy będzie mógł wspomóc działania szkoły.
- specjalne miejsce do prowadzenia mediacji i odpowiednio poprowadzona kampania informacyjna na temat mediacji w szkole i wśród rodziców.

Konferencje sprawiedliwości naprawczej

Konferencje sprawiedliwości naprawczej są kolejną, po mediacji, formą sprawiedliwości naprawczej. Cel obu metod jest taki sam – znalezienie rozwiązania konfliktu akceptowalnego przez strony, różny jest tylko sposób, zasady jego poszukiwania oraz uczestnicy.

Istotą konferencji sprawiedliwości naprawczej jest:

- zapewnienie najlepszego zadośćuczynienia dla osoby/osób pokrzywdzonych, spełnienie jej/ich potrzeb i oczekiwań
- praca ze sprawcą danego czynu, aby w pełni zrozumiał konsekwencje swojego postępowania zarówno dla osoby/osób, które skrzywdził jak i dla siebie, jak ten czyn zmienił życie osoby/osób pokrzywdzonych i jego
- współpraca przedstawicieli całego środowiska szkolnego i pozaszkolnego, aby stworzyć warunki i możliwości sprawy, aby więcej nie mógł i nie miał szans (np. poprzez zapelnienie mu wolnego czasu) popełniania czynów nieakceptowanych

przez pozostałych członków społeczeństwa.

Dlatego uczestnikami konferencji sprawiedliwości naprawczej są oprócz osoby/osób pokrzywdzonych i sprawcy (często nie ma osoby pokrzywdzonej np. w przypadku zniszczenia jakiejś rzeczy w szkole – chociażby wybite szyby czy pomazanie ścian) inne osoby – dyrektor szkoły, pedagog szkolny, rodzice, przedstawiciele różnych organizacji, które prowadzą różnego typu działalność na rzecz dzieci i młodzieży, przedstawiciel poradni psychologiczno-pedagogicznej – jeśli uczeń wcześniej chodził tam na spotkania lub widzimy konieczność włączenia poradni do pracy z nim. Możemy również zaprosić kolegów sprawcy ze szkoły – z jednej strony będą oni wsparciem dla niego, z drugiej strony pozytywnym wzorcem zachowań. Oczywiście jest, że powinni to być uczniowie, których zachowanie i sposób działania jest akceptowany przez nauczycieli i pozostałych uczestników. Uczestnikami konferencji sprawiedliwości naprawczej, w przypadku jeśli uczeń wywodzi się z rodziny z problemami, która jest już np. objęta kuratelą sądową – kurator sądowy opiekujący się rodziną lub jej poszczególnymi członkami. W przypadku poważniejszych czynów można zaprosić na konferencję strażnika ze szkoły, strażnika miejskiego a nawet przedstawiciela policji. Wszystkie te osoby (optymalna liczba 15 osób) zapraszamy w celu stworzenia jednolitego systemu pomocy i kontroli zachowania ucznia, który ma problemy.

Uczestnicy konferencji budują taki jednolity system, z aktywnym udziałem ucznia. Uczeń ma za zadanie przedstawić, przy wsparciu prowadzącego i pozostałych uczestników, swój program działania na przyszłość; swoje obowiązki, potrzeby, oczekiwania i prawa. Ważne jest, tak samo jak w mediacji, aby to uczeń wziął odpowiedzialność za swoje czyny i działania oraz za konsekwencje wynikłe z tych działań, a nie był tylko biernym odbiorcą programu tworzonego dla niego przez dorosłych.

Osoby biorące udział w konferencji spośród swojego grona wybierają osobę, (koordynatora) która będzie czuwać nad realizacją wspólnie stworzonego i spisane go kontraktu, do niej będą wpływać wszystkie uwagi dotyczące zachowania ucznia i realizacji celów od pozostałych uczestników. Będzie ona również odpowiedzialna za dalszą koordynację działań i wzajemny przepływ informacji. Może być to pedagog szkolny, wychowawca lub kurator w zależności od rodzaju sprawy i zakresu kontraktu zawartego przez uczestników konferencji sprawiedliwości naprawczej z uczniem.

Konferencja sprawiedliwości naprawczej kieruje się trochę innymi lub w inny sposób postrzeganymi zasadami. Dobrowolność uczestnictwa w konferencji jest tylko do momentu jej rozpoczęcia – później już w zasadzie nie można z niej się wycofać, dotyczy to zarówno ucznia – sprawcy, jak i pozostałych uczestników. Nie dotyczy to osoby pokrzywdzonej/poszkodowanej, ona może wycofać się z konferencji na każdym jej etapie. Trudno też mówić o poufności jeśli w konferencji uczestniczy ok. 15 osób a bywa że ważne jest upowszechnienie kontraktu, aby członkowie społeczności wiedzieli, że uczeń nad sobą pracuje. Poufność dotyczy samej konferencji, uczestnicy są informowani, że nie powinni nigdzie opowiadać o przebiegu i zdarzeniach, które miały miejsce w trakcie jej trwania. Prowadząca/y konferencję nie musi być osobą bezstronną i neutralną, ma prawo do wypowiedzania swojego zdania i opinii. Nie zmienia się natomiast nic w zasadzie akceptowalności, jest ona w ten sam sposób rozumiana i interpretowana jak w mediacji.

Rola prowadzącego konferencję sprawiedliwości naprawczej składa się z dwóch elementów: pierwszy przygotowanie uczestników konferencji do udziału w niej, drugi poprowadzenie-facilitacja konferencji.

Prowadzący konferencję ma za zadanie spotkać się z każdym z uczestników konferencji

i po przedstawieniu jej zasad, wspólnym ustaleniu roli i zadań danego uczestnika odebrać zgodę na udział w konferencji.

Oddzielnie pracuje z uczniem – sprawcą czynu. Może on uczestniczyć w konferencji dopiero w momencie, gdy dostrzeże szkodę jaką uczynił drugiej stronie i będzie chciał zadośćuczynić i naprawić ją. Ważny jest tu aspekt wychowawczy i edukacyjny, dlatego prowadzącymi konferencje powinni być doświadczeni mediatorzy prowadzący mediacje między nieletnim sprawcą czynu karalnego a pokrzywdzonym, gdyż zgodnie ze standardami Ministra sprawiedliwości są to osoby mające wiedzę i doświadczenie w pracy z dziećmi i młodzieżą.

Po takim przygotowaniu uczestnicy konferencji spotykają się na jednorazową sesję, w odróżnieniu od mediacji, gdzie posiedzeń może być kilka. Po zakończeniu sesji i spisaniu kontraktu rola prowadzącego konferencję sprawiedliwości naprawczej na tym się kończy, chyba że po jakimś czasie zajdą nieprzewidziane okoliczności, które sprawią, iż trzeba będzie

zmodyfikować kontrakt, ale w zasadzie do takich przypadków nie powinno dochodzić. Nad realizacją kontraktu jak już pisaliśmy czuwa koordynator wspólnie wybrany spośród uczestników konferencji. Sprawiedliwość naprawczą (jej zasady jako pierwszy opisał polski socjolog i prawnik prof. Leon Petrażycki) pozwala na kształtowanie społeczeństwa obywatelskiego – ludzi odpowiedzialnych za siebie i współdecydujących w swoich sprawach, potrafiących przyjąć inny punkt widzenia a w konflikcie szukających rozwiązań dobrych i akceptowalnych przez wszystkich uczestników życia społecznego. Wprowadzenie jej form – mediacji i konferencji sprawiedliwości naprawczej do szkół jest doskonałą metodą na budowanie tegoż społeczeństwa, bo na dzień dzisiejszy niemalże podstawową metodą działania w wielu sytuacjach jest przemoc i agresja. Konferencje sprawiedliwości naprawczej i mediacje praktycznie uczą życia bez przemocy fizycznej i psychicznej.



European Forum for Restorative Justice (Europejskie Forum na rzecz Sprawiedliwości Naprawczej) z siedzibą w Leuven wraz z Polskim Centrum Mediacji pragnie zaprosić Państwa na dwudniowe seminarium szkoleniowe "Dostępność i wprowadzanie sprawiedliwości naprawczej".

Sprawiedliwość naprawcza zajmuje się interesami wszystkich stron konfliktu czy sporu, w celu naprawienia szkody lub zadośćuczynienia krzywdzie wyrządzonej przestępstwem. Narzędziami sprawiedliwości naprawczej są m.in. mediacje i konferencje sprawiedliwości naprawczej.

Badania prowadzone w wielu krajach europejskich jak i na świecie wykazały, że narzędzia te są skuteczne, ofiary i sprawcy chętnie biorą udział w różnych formach sprawiedliwości naprawczej, o ile są rzetelnie zapoznane z tą procedurą. Z tychże badań wynika również to, jak bardzo istotne jest przekazanie informacji w jaki sposób i gdzie można skorzystać z instytucji mediacji. Z praktyki wymierzania sprawiedliwości wynika jednak, że z mediacji i konferencji sprawiedliwości naprawczej korzysta się w krajach europejskich w sposób bardzo ograniczony. Niewielka liczba skierowań do mediacji świadczy o tym, że możliwości sprawiedliwości naprawczej nie są dostatecznie wykorzystywane.

Szkolenie, na które zapraszamy, stworzy szansę zrozumienia barier dostępności do sprawiedliwości naprawczej oraz zbadania możliwości ich przezwyciężenia. Da odpowiedź na pytanie, w jaki sposób możemy poprawić naszą praktykę, tak aby ofiary i sprawcy byli bardziej skłonni do korzystania z mediacji. Celem szkolenia będzie zaprezentowanie uczestnikom konkretnych pomysłów i dostarczenie nowych umiejętności, aby usprawnić ich działania również poprzez współpracę z innymi podmiotami zajmującymi się ofiarami i sprawcami. Poruszone zostaną na przykład takie tematy, jak:

- (1) Współpraca pomiędzy instytucjami mogącymi kierować sprawy do mediacji a organizacjami prowadzącymi mediacji i inne formy sprawiedliwości naprawczej
- (2) Kampanie informacyjne i promujące mediację między sprawcą i ofiarą przestępstwa
- (3) Dobrze sformułowany list zapraszający na mediację dla pokrzywdzonego i sprawcy – podobieństwa i różnice
- (4) Pierwszy kontakt z ofiarą i sprawcą - telefon czy spotkanie
- (5) Stosowanie przepisów prawnych, propozycje ich zmian

Na szkolenia zapraszamy : mediatorów, pracowników społecznych, przedstawicieli policji, wymiaru sprawiedliwości -sędziów, prokuratorów, kuratorów sądowych, adwokatów, radców prawnych, pracowników organizacji społecznych, instytucji państwowych i samorządowych zajmujących się pomocą dla ofiar i inne zainteresowane osoby.

Zagadnienia te będą analizowane z wykorzystaniem takich metod, jak dyskusje, studia przypadków oraz odgrywanie ról. Ponadto będą zaprezentowane informacje na temat najlepszych praktyk w niektórych krajach europejskich. Trenerami będą zagraniczni i polscy trenerzy –partnerzy projektu.

Aby się zarejestrować, lub uzyskać więcej informacji , prosimy o wysłanie e -maila na adres: magdalena.grudziecka@mediator.org.pl

Szkolenie odbędzie się w ośrodku szkoleniowo-mediacyjnym Polskiego Centrum Mediacji w Warszawie, ul. Nowy Świat 41 (oficyna) klatka IV lok. 20

Termin: 16 i 17 stycznia 2014

Koszt: 130 zł za osobę(w tym catering –lunch i kolacja).



Mediacje – most porozumienia