

Ewa Rutkowska

MEDIACJE I INNE SPOSOBY ROZWIĄZY- WANIA KONFLIKTÓW W GIMNAZJUM

SIECI WSPÓŁPRACY I SAMOKSZTAŁCENIA

Warszawa 2015

Redakcja merytoryczna

Maria Kazimierczak, Małgorzata Dotka

Projekt graficzny i skład

Łukasz Kluz

Wykorzystano elementy projektu

Studia Kreatywnego Małgorzaty Barskiej

Ośrodek Rozwoju Edukacji

Warszawa 2014

Udostępnianie



Ośrodek Rozwoju Edukacji

00-478 Warszawa

Aleje Ujazdowskie 28

www.ore.edu.pl

Materiał przygotowany w ramach programu *System doskonalenia nauczycieli oparty na ogólnodostępnym kompleksowym wspomaganie szkół*, realizowanego przez Ośrodek Rozwoju Edukacji. Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



OŚRODEK
ROZWOJU
EDUKACJI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



OŚRODEK
ROZWOJU
EDUKACJI



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Kontekst: Sieć „Mediacje i inne sposoby rozwiązywania konfliktów w gimnazjum” to sieć współpracy i samokształcenia nauczycieli gimnazjum oraz dyrektorów szkół współpracujących ze sobą w ramach zagadnień:

- poznanie właściwych sposobów komunikowania się z ludźmi
- komunikowanie się w sposób umożliwiający dokonanie analizy, diagnozy i rozwiązania konfliktu
- praktyczne zastosowanie wiedzy psychologicznej o mechanizmach powstawania i eskalacji konfliktów
- poznanie procedur rozwiązywania konfliktów oraz wiedzy o procesie mediacji
- poznanie technik wspomagających efektywne zarządzanie konfliktami i ich rozwiązywanie
- organizowanie przedsięwzięć zmierzających do kształtowania kluczowych kompetencji komunikacyjnych dla uczniów i nauczycieli
- doskonalenie umiejętności aktywnego słuchania, komunikowania się podmiotów szkolnych (uczniów, nauczycieli, rodziców) w sposób umożliwiający rozumienie problemów i prowadzenie szkolnych mediacji
- organizowanie form doskonalących wiedzę i umiejętności z zakresu komunikacji, mediacji i innych metod rozwiązywania konfliktów
- podejmowanie szkolnych i międzyszkolnych inicjatyw wzbogacających wiedzę i umiejętności uczniów w zakresie mediacji rówieśniczych

Mediacje są uznanym sposobem rozwiązywania konfliktów, a rozwiązywanie sporów na drodze mediacji pozwala dochodzić do porozumienia w oparciu o koncentrację na potrzebach stron i dążeniu do rozwiązania konfliktu.

Stosowanie metody mediacji w oświacie sprzyja konstruktywnemu, zgodnemu z prawem systemem szkolnym oraz normami dobrych obyczajów reagowaniu na zaistniałe problemy w relacjach międzyludzkich. Ułatwia wyjaśnianie zjawisk, znajdowanie ich przyczyn i wypracowywanie takich sposobów rozwiązywania problemów, które przeciwdziałają ich występowaniu w przyszłości. Ma znaczenie edukacyjne - przygotowujące młodzież w gimnazjum do życia w przyszłości, w tym do podejmowania aktywności w sytuacjach trudnych, a także konfliktowych w celu poszukiwania możliwie najlepszych rozwiązań. Mediacje są formą wspomagającą pracę członków społeczności szkolnej w rozwiązywaniu różnorodnych konfliktów i poważnych problemów szkolnych.

Mediacje wspomagają uczenie się skutecznej komunikacji. Budują poczucie sprawstwa i wiary we własne możliwości. Młodzież w gimnazjum znajduje się w okresie poszukiwania własnej tożsamości i często wśród społeczności szkolnej dochodzi do różnicy zdań i sporów, a także eskalacji zachowań utrudniających społeczne funkcjonowanie w grupie. Właściwie prowadzone mediacje ukazują nie tylko kulturę rozwiązywania konfliktów, ale pomagają także pokonywać trudności w porozumiewaniu się z rówieśnikami i osobami ze starszego pokolenia. Na podstawie dotychczasowych obserwacji nauczycieli i pedagogów szkolnych, rodziców i uczniów oraz badań naukowych można stwierdzić, że młodzież będąca w kryzysie

rozwojowym dorastania potrzebuje szczególnej uwagi ze strony opiekunów i wsparcia w rozwiązywaniu trudnych sytuacji społecznych. Nabywane w drodze codziennej praktyki szkolnej i szkoleń umiejętności dokonywania analizy i diagnozy konfliktu, teoretyczne i praktyczne opanowanie dialogowych sposobów rozwiązywania konfliktów oraz autorytet nauczyciela to pomocne drogowskazy dla gimnazjalistów na przyszłość.

Adresaci: Nauczyciele szkół gimnazjalnych i dyrektorzy gimnazjów. Uczniowie szkół gimnazjalnych.

Cel ogólny:

- **Nauczyciele:** Upowszechnienie zastosowania mediacji jako metody rozwiązywania konfliktów w środowisku szkolnym, nabycie umiejętności rozwiązywania konfliktów metodą mediacji oraz wykorzystanie ich w praktyce z uczniami.
- **Uczniowie:** Zainteresowanie uczniów gimnazjów wiedzą o mediacjach i innych konstruktywnych metodach rozwiązywania konfliktów, propagowanie idei porozumiewania się bez przemocy i doskonalenia umiejętności komunikacyjnych.

Cele szczegółowe:

Komunikacja

- poszerzenie wiedzy o konflikcie, przyczynach, mechanizmach eskalacji i skutkach
- poszerzenie wiedzy o prawidłowej komunikacji interpersonalnej i jej wpływie na skuteczne rozwiązywanie konfliktów

Konflikt

- poszerzenie wiedzy o konstruktywnych metodach rozwiązywania konfliktów
- doskonalenie praktycznych umiejętności radzenia sobie z konfliktem i rozwiązywanie go

Mediacje

- zastosowanie mediacji jako sposobu reagowania na konflikty i problemy w środowisku szkolnym
- zastosowanie mediacji jako formy dialogu w trudnych i spornych sprawach
- zapoznanie z mediacją szkolną i rówieśniczą jako metodą rozwiązywania konfliktów
- poznanie i praktyczne opanowanie procedur mediacyjnych
- doskonalenie umiejętności w zakresie prowadzenia spotkań mediacyjnych z uczniami

Współpraca

- tworzenie systemowych rozwiązań w szkołach w zakresie rozwiązywania konfliktów
- wymiana doświadczeń i pozyskiwanie ekspertów – mediatorów do współpracy
- informowanie o możliwościach profesjonalnego doskonalenia w zakresie mediacji

- budowanie i poszerzanie sieci współpracy międzyszkolnej w zakresie stosowania i propagowania idei mediacji i innych sposobów rozwiązywania konfliktów

HARMONOGRAM PRACY SIECI

Temat spotkania	Najważniejsze problemy do poruszenia	Planowane działania sieci	Uwagi
Integracja grupy Organizacja pracy Analiza potrzeb i dzielenie się z innymi	1/ Przedstawienie się uczestników, rozpoznanie potrzeb i zasobów. 2/ Omówienie celu i założeń projektu. 3/ Wspólne opracowanie kontraktu pracy w sieci. 4/ Diagnoza potrzeb uczestników - dzielenie się doświadczeniami, zebranie klasyfikowanie i wyodrębnienie potrzeb na poziomie indywidualnym i zespołowym w zakresie informacyjnym, wspierającym i szkoleniowym. 5/ Ustalenie planu działania sieci. 6/ Wybór zagadnień dla ekspertów i omówienie tematyki dla ekspertów. 7/ Omówienie instrukcji pracy na platformie internetowej.	• Nawiązywanie kontaktów w sieci. • Dyskusja na forum na temat dotychczasowych doświadczeń i potrzeb doskonalenia. • Dyskusja na forum na temat wyboru • tematów i form spotkań ze specjalistami. • Wyszukiwanie w internecie ciekawych tematów do rozmowy i wskazywanie interesujących źródeł informacji. • Prezentowanie scenariuszy i narzędzi diagnozy potrzeb uczniów i nauczycieli w szkole służących pozyskiwaniu informacji i zbieraniu opinii od uczniów i nauczycieli • Prezentacja własnych programów wychowawczych realizowanych w	

		gimnazjach w oparciu o wiedzę z zakresu komunikacji, mediacji i alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów i konfliktów w szkole. • Wspólne tworzenie zbioru linków do zasobów internetowych związanych tematycznie z komunikacją, mediacją i zasobami wiedzy o rozwiązywaniu konfliktów. • Ustalenia na forum, kto z uczestników przygotowuje i przedstawi prezentację na temat dotychczasowych doświadczeń gimnazjum w zakresie pomocy w rozwiązywaniu konfliktów w szkole. • Wskazywanie źródeł i wymiana merytorycznych materiałów na temat normy rozwojowej i kryzysów rozwojowych w okresie adolescencji.	
--	--	--	--

Efektywna komunikacja i jej wpływ na rozwiązywanie konfliktów	1/ Poznanie kluczowych komponentów komunikowanie się. (1,5 h) • O komunikacji werbalnej i niewerbalnej • O aktywnym słuchaniu • O skutecznym komunikowaniu się • O asertywności 2/ Doskonalenie kluczowych komponentów komunikowania się. (2,5h) • Aktywne słuchanie • Zadawanie pytań • Parafrazowanie • Komunikat „ja” • Ogniskowanie uwagi • Odzwierciedlanie • Udzielanie informacji zwrotnych 3/ Poznanie barier komunikacyjnych.(2h) • Komunikaty konstruktywne • Asertywność w wyrażaniu własnych opinii.	Indywidualna praca na platformie: • Prezentacja własnych przemyśleń po warsztatach, wymiana doświadczeń z zakresu rozwijania umiejętności komunikacyjnych uczniów i swoich własnych. • Udostępnienie na platformie materiałów pracy grup i materiałów z dyskusji grupowej. • Wykorzystanie materiałów do pracy z uczniami. • Dołączanie komentarzy na temat wypracowanych materiałów, rozszerzania kontekstu i tworzenie w oparciu o te materiały propozycji nowych rozwiązań. • Tworzenie banku opisu zastosowanych w szkole działań praktycznych - ułatwiających uczniom poznanie i doskonalenie umiejętności komunikacyjnych.	
---	--	---	--

		Wykorzystanie banku do pracy z uczniami. • Umieszczanie w sieci scenariuszy zajęć dla uczniów poszczególnych klas gimnazjum w oparciu o komponenty komunikacji służące współdziałaniu i dobrej współpracy członków społeczności szkolnej. • Wykorzystanie scenariuszy w praktyce szkolnej. • Prezentacja na platformie przykładu dobrej praktyki: • Zamieszczenie w sieci informacji, zdjęć, filmów z poprowadzonych zajęć w szkole. • Wymiana doświadczeń, dyskusje w sieci. • Przykład działania: • Przygotowanie planu i scenariusza kampanii „Powitanie i efektywna komunikacja w nowej szkole” dla uczniów klas pierwszych gimnazjum,	
--	--	---	--

		którego celem jest wzbogacenie nowych uczniów o podstawowe kompetencje komunikacyjne służące dobrej adaptacji w nowej szkole (tworzenie społeczności włączającej)	

PRZYKŁADOWY PLAN DZIAŁAŃ

Spotkanie 1.	
Spotkanie stacjonarne	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Integracja grupy, organizacja pracy, analiza potrzeb i dzielenie się z innymi
Opis przebiegu (działania, zadania)	1/ Przedstawienie się uczestników 2/ Omówienie celu i założeń projektu. 3/ Wspólne opracowanie kontraktu pracy w sieci. 4/ Diagnoza potrzeb uczestników - dzielenie się doświadczeniami, zebranie, klasyfikowanie i wyodrębnienie potrzeb na poziomie indywidualnym i zespołowym w zakresie informacyjnym, organizacyjnym i merytorycznym. 5/ Ustalenie planu działania sieci. 6/ Wybór zagadnień dla ekspertów i omówienie tematyki dla ekspertów. 7/ Omówienie instrukcji pracy na platformie internetowej.
Potrzebne materiały, pomoce	• Konspekt spotkania • Laptop i rzutnik • Prezentacja • Materiały szkoleniowe do prezentacji • Materiał – zasady współpracy w sieci • Instrukcja rejestrowania i logowania na platformie
Pomiędzy spotkaniami	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Opis przebiegu (działania, zadania)

- Nawiązywanie kontaktów w sieci.
- Dyskusja na forum na temat dotychczasowych doświadczeń i potrzeb doskonalenia.
- Dyskusja na forum na temat wyboru tematów i form spotkań ze specjalistami.
- Prezentacja własnych programów wychowawczych realizowanych w gimnazjach w oparciu o wiedzę z zakresu komunikacji, mediacji i alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów i konfliktów w szkole.
- Wspólne tworzenie zbioru linków do zasobów internetowych związanych tematycznie z komunikacją, mediacją i zasobami wiedzy o rozwiązywaniu konfliktów.
- Ustalenia na forum, kto z uczestników przygotuje i przedstawi prezentację na temat dotychczasowych doświadczeń gimnazjum w zakresie pomocy w rozwiązywaniu konfliktów w szkole.
- Wskazywanie źródeł i wymiana merytorycznych materiałów na temat normy rozwojowej i kryzysów rozwojowych w okresie adolescencji.

Bibliografia

www.ore.edu.pl

Spotkanie 2.	
Spotkanie stacjonarne	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Efektywna komunikacja i jej wpływ na rozwiązywanie konfliktów
Opis przebiegu (działania, zadania)	1/ Poznanie kluczowych komponentów komunikowania się - część teoretyczna: • komunikacji werbalnej i niewerbalnej • aktywnym słuchaniu • skutecznym komunikowaniu się • asertywności 2/ Doskonalenie kluczowych komponentów komunikowania się – część praktyczna. • Aktywne słuchanie • Zadawanie pytań • Parafrazowanie • Komunikat „ja” • Ogniskowanie uwagi • Odzwierciedlanie • Udzielanie informacji zwrotnych 3/ Bariery komunikacyjne • Komunikaty konstruktywne • Asertywność w wyrażaniu własnych opinii.
Potrzebne materiały,	• Konspekt spotkania

pomoce	• Scenariusz warsztatów • Materiały piśmiennicze (papier ekologiczny, pisaki marker, zakreslaczka, przypinki)
Pomiędzy spotkaniami	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Opis przebiegu (działania, zadania)
	• Prezentacja własnych przemyśleń po warsztatach, wymiana doświadczeń z zakresu rozwijania umiejętności komunikacyjnych uczniów i swoich własnych. • Udostępnienie na platformie materiałów pracy grup i materiałów z dyskusji grupowej. • Dołączanie komentarzy na temat wypracowanych materiałów, rozszerzania kontekstu i tworzenie w oparciu o te materiały propozycji nowych rozwiązań. • Tworzenie banku opisu działań kształtujących umiejętności komunikacyjne uczniów. • Przygotowywanie scenariuszy zajęć dla uczniów poszczególnych klas gimnazjum w oparciu o komponenty komunikacji służące współdziałaniu i dobrej współpracy członków społeczności szkolnej. • Tworzenie tematycznego banku scenariuszy zajęć rozwijających umiejętności komunikacyjne uczniów: • Scenariusze zajęć rozwijających indywidualne kompetencje komunikacyjne uczniów • Scenariusze zajęć rozwijające komunikację i współpracę grupową • Scenariusze zajęć rozwijające komunikację i umiejętności rozwiązywania konfliktów. Aktywność praktyczna: Poprowadzenie zajęć z uczniami w oparciu o przygotowane scenariusze i zamieszczenie filmu z fragmentu zajęć w sieci, wymiana doświadczeń, dyskusje w sieci.
Bibliografia www.ore.edu.pl www.bezpiecznaszkola.men.gov.pl www.brpd.gov.pl <i>Kontakty służące pomaganiu</i> , Lawrens M. Brammer - Studium Pomocy Psychologicznej PTP	

Spotkanie 3.	
Spotkanie stacjonarne	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Konflikt. Sposoby rozwiązywania konfliktów w szkole.
Opis przebiegu (działania, zadania)	1/ Spotkanie ze specjalistą psychologiem rozwojowym – wykład na temat okresu dorastania i kryzysów rozwojowych. 2/ Dyskusja na temat sytuacji trudnych w szkole, których źródłem mogą być problemy okresu dorastania. 3/ Spotkanie z ekspertem : „Konflikt w szkole – sposoby jego rozwiązania”: • O konflikcie : przyczyny, rodzaje, detektory, dynamika • Postawy wobec konfliktu • Konstruktywne sposoby rozwiązywania konfliktów: a. negocjacje b. mediacje c. koncyliacje d. arbitraż e. inne
Potrzebne materiały, pomoce	• Konspekt spotkania • Plan wykładu • Laptop

	• Rzutnik • Prezentacja • Papier ekologiczny • Pisaki markery • Zakreślacze
Pomiędzy spotkaniami	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Opis przebiegu (działania, zadania)
	• Zaznajomienie się z prezentacją „Konflikty i praktyki radzenia sobie ze sporami” oraz materiałami na temat psychologii konfliktów. • Opracowanie skróconych przewodników prezentujących podstawowe umiejętności pomagania. • Opracowanie katalogu konstruktywnych metod rozwiązywania konfliktów w szkole. • Zastosowanie opracowanych materiałów do praktycznego rozwiązywania konfliktu w szkole i wymienienie się doświadczeniami z innymi uczestnikami w sieci, przegląd efektów działań. • Aktywność samokształceniowa w oparciu o literaturę i filmy dostępne w sieci i w bibliotekach. • Aktywność praktyczna: zastosowanie opracowanych materiałów do praktycznego rozwiązywania sporów w szkole i podzielenie się doświadczeniami w sieci.
Bibliografia www.mediacyjarowiesnicza.pl www.men.gov.pl <i>Mediacje dla każdego</i> , Lidia Mazowiecka, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Polska, Warszawa 2010, <i>Konflikty między ludźmi</i> , Wiliam W. Wilmot, Joyce L. Hocker, wyd. Pol. Eugenia Mandal, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe <i>Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów</i> , Christopher W. Moore, Wydawnictwo: Wolters Kluwer, 2009. <i>Mediacje. Teoria i praktyka</i> , Ewa Gmurzyńska, Rafał More, Wydawnictwo Oficyna 2009.	

Spotkanie 4.	
Spotkanie stacjonarne	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Mediacje w szkole
Opis przebiegu (działania, zadania)	Spotkanie z mediatorem Pokaz filmu o mediacjach rówieśniczych i rozmowa o treści filmu w kontekście współczesnych przedmiotów konfliktów i aktywności szkolnych podmiotów w dynamice konfliktu. 1/ Podstawowe zasady mediacji. 2/ Etapy mediacji. 3/ Przebieg procesu mediacji. 4/ O predyspozycjach osobowych i postępowaniu osoby stosującej metodę mediacji. 5/ O pytaniu w mediacji. 6/ Dyskusja na temat możliwości stosowania metody mediacji w szkole przez nauczyciela: • rodzaje konfliktów, w których można zastosować metodę mediacji • zagrożenia w stosowaniu metody mediacji • rozwiązywanie konfliktów metodami „mieszanymi”. 7/ Rozmowa z psychologiem o preferencjach i aspiracjach uczniów w wieku adolescencji, ich motywacji u orientacji na własne „ja” i ocenę społeczną w procesie podejmowania decyzji oraz ważności roli i odpowiedzialności osoby dorosłej za monitorowanie rozwiązywania konfliktów między uczniami. 8/ Rozmowa o źródłach wiedzy i informacji o zastosowaniu w szkołach mediacji rówieśniczych.
Potrzebne materiały,	• Konspekt spotkania

pomoc	• Konspekt spotkania • Film edukacyjny • Arkusze - Lista dialogowa • Laptop • Rzutnik • Papier • Kolorowe pisaki
Pomiędzy spotkaniami	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Opis przebiegu (działania, zadania)
	• Wymiana doświadczeń między uczestnikami w zakresie wykorzystywanych przez nauczycieli form pracy z uczniami zainteresowanymi tematyką mediacji. • Znalezienie w sieci informacji o zastosowaniu w szkołach mediacji rówieśniczych. • Tworzenie i umieszczanie na platformie scenariuszy zajęć wychowawczych na temat mediacji dla uczniów oraz przykładowych konspektów spotkań z rodzicami poświęconych tematyce mediacji. • Dyskusje o zaletach i wadach form organizacyjnych spotkań i tematycznych w szkole z udziałem zaproszonych specjalistów • <u>Dzielenie się wiedzą</u> - przesyłanie materiałów merytorycznych i prezentacji do wykorzystania w praktyce szkolnej, dyskusje w sieci. • Propagowanie walorów wychowawczych mediacji w środowisku rodziców uczniów – wymiana doświadczeń na temat współpracy z rodzicami – umieszczanie w sieci konspektów spotkań z rodzicami. • Propagowanie wiedzy na temat mediacji w szkole wśród innych nauczycieli, współpraca wychowawcza nauczycieli w ramach tworzenia programu wychowawczego gimnazjum –

umieszczanie w sieci konkretnych zapisów, fragmentów prawa szkolnego.

Bibliografia

www.mediate.com

www.mediacjajestemza.pl

www.mediajarowiesnicza.pl

www.men.gov.pl

Moore W Christopher: Mediacje.

Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów, Warszawa 2012

Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych, A Gójska, W. Huryn, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2007.

Arbitraż i mediacja : prace studentów i absolwentów Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego /

Aleksander Klich, Michał Wojdała (red.). – Szczecin : Soft Vision, Mariusz Rajski, 2014.

Mediacja i rozwiązywanie konfliktów w pracy, Nora Doherty, M. Guyler [przeł. Antonina Kozłowska]. - Warszawa : Wolters Kluwer Polska, 2010

Sztuka negocjacji / Gerard I. Nierenberg ; [przekł. Dariusz Bakalarz]. - Wyd. Warszawa Studio Emka, 1998

Spotkanie 5.	
Spotkanie stacjonarne	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Organizacja mediacji w szkołach
Opis przebiegu (działania, zadania)	1/ Rola nauczyciela- opiekuna mediatora formy pracy nauczycieli – panel koleżeński. 2/ Omówienie przez nauczycieli form pracy z uczniami zainteresowanymi tematyką mediacji (wykorzystywanie wiedzy i umiejętności z poprzednich spotkań: a. Jak przygotowywać spotkanie szkoleniowe dla uczniów z zakresu konstruktywnego rozwiązywania konfliktów ? b. Jak przygotować szkolenia z zakresu stosowania metody mediacji dla uczniów? c. Wymiana doświadczeń z praktyki szkolnej. d. Dyskusja o szansach i zagrożeniach dotyczących mediacji rówieśniczych <i>O roli nauczyciela opiekuna „mediatorów rówieśniczych”</i> e. Dyskusja o dotychczasowej praktyce stosowania w rzeczywistości szkolnej mediacji rówieśniczych. 3/ Dobór uczestników do grup tematycznych – wymiana poglądów i doświadczeń: Przykładowa lista tematów: • organizacja Klubów Mediatora w szkole • organizacja miejsca do sesji mediacyjnych • organizacja szkoleń tematycznych, warsztatów i treningów • organizacja godzin wychowawczych na temat mediacji • organizacja spotkań tematycznych w szkole z udziałem zaproszonych specjalistów

	• organizacja pokazów filmowych na temat mediacji • organizacja sztuk teatralnych z uwzględnieniem tematyki mediacji • organizacja tablicy ściennej na temat mediacji w szkole • rozwiązywanie sporów w zespole klasowym drogą mediacji • organizacja tablicy ściennej na temat mediacji w szkole • propagowanie walorów wychowawczych mediacji w środowisku rodziców uczniów • propagowanie wiedzy na temat mediacji w szkole wśród innych nauczycieli, współpraca
Potrzebne materiały, pomoce	• Konspekt spotkania • Tekst przewodni – arkusze • Karty projektowe • Postery • Arkusze papieru ekologicznego • Markery • Kolorowy papier • Przypinki • Rzutnik • Laptop • Tablety lub komputery osobiste
Pomiędzy spotkaniami	
Tematyka (wynikająca z planu działań)	Opis przebiegu (działania, zadania)

	• Dzielenie się doświadczeniami w zakresie międzyszkolnych form współpracy – aktywność w sieci, rozmowy, wysyłanie linków. • Przeprowadzenie dla wybranych (chętnych) uczniów w szkole szkolenia o metodzie mediacji – • Wymiana informacji i doświadczeń w zespołach – zgłębianie tematyki, gromadzenie danych i przygotowanie prezentacji dla wszystkich członków grupy i rozesłanie jej do uczestników sieci • Propagowania idei mediacji – dyskusje, aktywność na forum. • Umieszczenie rocznych planów pracy mediatorów, programów warsztatów, tematyki spotkań szkoleniowych i scenariuszy szkoleń). • Informowanie o terminach organizacji szkoleń tematycznych, warsztatów ,treningów. • Zaproszenie na międzyszkolne spotkania wymiany doświadczeń mediatorów w poszczególnych szkołach. • Ustalenia odnośnie organizacji letniego obóz tematyczny (wskazówki organizacyjne, cele, zarys programu obozu, metody realizacji programu, przykłady zadań dla uczestników). Dyskusja w sieci i wymiana pomysłów i dzielenie się wiedzą i informacjami. • Organizacja w sieci konkursów tematycznych (tematyka, wskazówki organizacyjne) Podsumowanie i ewaluacja sieci • Zapraszanie wzajemna na przedsięwzięcia organizowane w szkołach np. pokazów filmowych na temat mediacji, sztuk teatralnych z uwzględnieniem tematyki mediacji, warsztatów. • Zamieszczenie zdjęć organizacji tablicy ściennej na temat mediacji w szkole. • Organizacja spotkań tematycznych w szkole z udziałem zaproszonych specjalistów • Organizacja pokazów filmowych na temat mediacji i sztuk teatralnych – zamieszczanie informacji i zaproszeń dla innych nauczycieli. • Podjęcie nauki na studiach podyplomowych z zakresu mediacji
--	---

Bibliografia

www.mediacjarowiesnicza.pl

www.brpd.gov.pl

www.fio.org.pl

www.ko.poznan.pl

Rewolucja w uczeniu, D. Gordon, Zyski i sp. 2003

MEDIACJE

SKRYPT DLA NAUCZYCIELI GIMNAZJUM

Spis treści:

- 1/ Wstęp
- 2/ Komunikacja
- 3/ Konflikt i sposoby jego rozwiązywania
- 4/ Mediacje
- 5/ Zastosowanie mediacji w szkole

1. WSTĘP

W stosunkach międzyludzkich konflikty są częstym zjawiskiem.

W każdej szkole uczniowie i nauczyciele bywają świadkami i uczestnikami rozmaitych nieporozumień. Konflikty zdarzają się codziennie. Niekiedy nawet drobne nieporozumienia są początkiem długotrwałych sporów. Co sprzyja ich powstawaniu? Kłopoty w porozumiewaniu się, różnice poglądów, odmienne doświadczenia indywidualne czy sprzeczne interesy stron?

Powstawanie sytuacji konfliktowych w szkole jest nieuniknione i nauczyciele często są obserwatorami i uczestnikami sytuacji wychowawczych, podczas których dochodzi do sporów i kłótni. Podejmują wówczas działania, które mogą łagodzić, eskalować lub rozwiązać konflikt. Ponieważ każdy uczeń jest inny i każde szkolne zdarzenie odmienne – konflikty szkolne sprawiają wiele trudności zarówno uczniom, jak i nauczycielom.

Rozwiązywanie sporów wymaga od wszystkich członków społeczności posiadania umiejętności komunikacyjnych oraz kluczowych kompetencji czyli połączenia wiedzy, umiejętności i postaw odpowiednich do rozwiązywania każdej sytuacji konfliktowej. Rozwój tych kompetencji wymaga poznania metod rozwiązywania konfliktów międzyludzkich.

Sprawdzonym sposobem reagowania w sytuacji konfliktu jest mediacja.

Mediacja to taki sposób rozwiązywania konfliktu, w którym w osiągnięciu porozumienia pomaga niezaangażowana w spór, neutralna, darzona zaufaniem osoba – mediator. Celem mediacji jest wypracowanie wspólnego rozwiązania konfliktu, w którym nie ma przegranych i obie strony sporu z przyjętego rozwiązania odnoszą korzyści.

Niniejsze opracowanie dotyczy mediacji szkolnych. Omawia problemy komunikacji i postrzegania konfliktów szkolnych jako źródeł wiedzy na temat funkcjonowania uczniów w grupie społecznej. Pokazuje sposoby rozwiązywania konfliktów przy pomocy mediacji. Prezentuje zasady zastosowania mediacji w szkole z uwzględnieniem specyfiki rozwojowej uczniów i pokazuje techniki wspomagające efektywne rozwiązywanie konfliktów. Zwraca uwagę na wartość dialogowych rozwiązań konfliktów w szkole. Zachęca do podejmowania działań angażujących całą społeczność szkolną w budowanie struktur komunikacyjnych służących wzajemnemu porozumieniu i rozwiązywaniu sporów, co w perspektywie czasowej sprzyja postrzeganiu konfliktu jako szansy na budowanie społecznego zaufania i współpracy dla wspólnej korzyści całej społeczności.

2. KOMUNIKACJA

Komunikacja interpersonalna

Człowiek jest istotą społeczną. Żeby funkcjonować w społeczeństwie musi komunikować się z innymi jego członkami. Komunikacja każdemu człowiekowi daje szansę na wymianę myśli i współdziałanie, a umiejętność porozumiewania się jest podstawą kontaktów międzyludzkich. Niski poziom tych umiejętności może prowadzić do samotności, poczucia bezradności i niezadowolenia. Pojęcie "komunikowanie" wywodzi się od łacińskiego czasownika *communico, communicare* (uczynić wspólnym, połączyć; przekazać wiadomość). Termin "komunikacja interpersonalna" swoje historyczne korzenie czerpie z pracy cybernetycznej i telekomunikacyjnej matematyka Claude Shannona oraz inżyniera Weavera opublikowanej w 1948 roku.

Nęcki (1996) definiuje komunikację interpersonalną jako podejmowaną w określonym kontekście sytuacyjnym wymianę werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania.

Rodzaje komunikacji

Można wyróżnić kilka rodzajów komunikacji wśród ludzi:

- interpersonalna – zachodząca pomiędzy ludźmi;
- intrapersonalna – monolog wewnętrzny;
- społeczna – grupowa;
- zapośredniczona – przy użyciu urządzeń technicznych (telefon, komputer).

Najnowsze środki komunikowania się w dużym stopniu zmodyfikowały tradycyjne rodzaje komunikacji. Ludzie coraz rzadziej prowadzą bezpośrednie rozmowy. Wypierają je rozmaite formy komunikacji elektronicznej (poczta internetowa, komunikatory, fora, czaty, grupy dyskusyjne).

Do zaistnienia komunikacji interpersonalnej muszą istnieć 4 elementy:

- 1/ Nadawca, czyli osoba, która przesyła informację.
- 2/ Odbiorca – osoba, do której daną informację kierujemy.
- 3/ Kod, czyli sposób przekazania i odczytania informacji (obraz, gest, słowo, itd.).
- 4/ Kanał, przez który przepływa informacja oraz szybkość transmisji, pojemność i przepustowość (kanał wzrokowy, słuchowy, węchowy).

Podstawowe typy komunikacji interpersonalnej:

- 1/ **Komunikowanie** – wysyłanie komunikatu w przestrzeń informacyjną, z intencją bycia odebrany. Przykłady to: dzieło sztuki, program telewizyjny, obwieszczenia, testament, itd.

- 2/ **Komunikowanie się** (dialog, dyskusja, negocjacje, pogawędka). Cechą tego typu komunikacji jest istnienie sprzężenia zwrotnego, które jest czasowym odwróceniem ról w komunikacji. Jest to reakcja na komunikat nadawcy.

Komunikacja werbalna i niewerbalna.

Komunikacja werbalna występuje w dwóch podstawowych formach:

- 1/ **Komunikacja ustna** – stanowi ona najczęstszy sposób przekazywania informacji pomiędzy ludźmi. Do popularnych form tej komunikacji zaliczymy rozmowy indywidualne lub grupowe oraz przemówienia. Zasadniczymi zaletami tego rodzaju komunikacji są: szybkość i łatwość w uzyskaniu sprzężenia zwrotnego. Wadą jest podatność na zniekształcenia.

W komunikowaniu się znaczącą rolę odgrywają takie czynniki jak:

- akcentowanie (badania dowiodły, że często jest to ważniejsze niż sama treść wiadomości);
- płynność wypowiedzi (elokwencja);
- parafrazowanie – ujmowanie w inne słowa zasłyszany komunikat, upewnianie się, czy dobrze został on zrozumiany;
- potwierdzenie – dopowiadanie słów, potwierdzanie, że zainteresowania wypowiedzią i uważne słuchanie uważnie (Harwas - Napierała 2008).

- 2/ **Komunikacja pisemna** – do komunikatów pisemnych zaliczają się notatki, listy, faksy, emaile i wszystkie inne sposoby przekazywania słów czy symboli w formie pisemnej. Komunikaty pisemne są sprawdzalne i mogą być przechowywane przez długi okres czasu.

Obok werbalnej istnieje **komunikacja niewerbalna**. Jak sama nazwa wskazuje, technika ta nie wymaga słów. Nazywamy ją często "mową ciała". Główną formą komunikacji niewerbalnej jest **mimika** (Stewart 2008). Mimika są to ruchy wyrazowe mięśni twarzy i oczu wyrażające przeżywane emocje:

- spontaniczne (niekontrolowane);
- odegrane (kontrolowane i służące komunikowaniu o własnych emocjach).

Mimika stanowi ważne źródło informacji o stanach emocjonalnych i postawach. Wykazano, że występuje sześć głównych rodzajów mimiki towarzyszących przeżywanych podstawowym emocjom: szczęściu, zdziwieniu, strachu, smutku, gniewu i pogardy.

Reguły skutecznego komunikowania się.

Aby skutecznie porozumiewać się z innymi należy przestrzegać szeregu **reguł dobrego komunikowania się**. Niektóre z nich przedstawiono poniżej:

Warto:

- Mieć świadomość własnych celów, cech fizycznych i psychicznych, preferencji i motywów.
- Umiejętnie wykorzystać redundancję, czyli nadmiarowość informacji, która jest powtarzaniem całego lub ważnych fragmentów komunikatu względnie ponownym przedstawianiem jego treści w innej postaci.
- Uwzględniać stan uwagi rozmówcy – nikt nie jest w stanie na raz odebrać bardzo dużej ilości informacji.
- Liczyć się z uczuciami drugiej strony – powinniśmy zwracać uwagę na system wartości wyznawany przez naszego interlokutora.
- Zwracać uwagę na sens, a nie tylko na treść i formę wypowiedzi. Treść powinna być przedstawiana i odbierana w kontekście poruszanego zagadnienia.
- Przyjąć punkt widzenia adwersarza. W przypadku rozbieżności stanowisk lub poglądów korzystnie jest spojrzeć na problem z pozycji drugiej strony. Chwilowa (w wyobraźni) zamiana ról jest szczególnie przydatna w sytuacjach narastającego niezadowolenia partnerów w komunikacji i narastającego konfliktu.
- Mówić w sposób jasny, a także rzeczowy.
- Wspierać słowa komunikacją niewerbalną, tak, aby uniknąć sprzecznych lub niejasnych komunikatów.

Aktywne słuchanie

Istotnym elementem warunkującym efektywność komunikacji jest umiejętność uważnego i aktywnego słuchania (a nie tylko słyszenia), a także pokazywania rozmówcy zainteresowania tym, co on mówi. Aktywne słuchanie przejawia się zarówno w formie werbalnej, jak i niewerbalnej. Powtarzanie, parafrazowanie, potakiwanie, uśmiech, zdziwienie to tylko niektóre z możliwych do zastosowania sygnałów świadczących o aktywnym słuchaniu. Samo słuchanie natomiast jest czynnością selektywną, która obejmuje zarówno czynność receptorów słuchowych jak również proces interpretacji odbieranych bodźców słuchowych.

Słuchanie polega na odkodowaniu znaczenia przekazu do nas kierowanego. Może mieć charakter czynny lub bierny. Słuchać biernie to znaczy prawie tyle samo, co słyszeć. Słuchanie bierne zachodzi wówczas, kiedy poziom motywacji i uwagi osoby słuchającej jest bardzo niski. Często zdarza się, że słuchając kogoś jednocześnie myślimy o innych sprawach. Przeciwnieństwem tego jest aktywne słuchanie, służące uzyskaniu określonych informacji, poznaniu poglądów rozmówcy, jego postaw, emocji, etc. Wymaga podążania za tokiem myślenia rozmówcy i rozumienia jego punktu widzenia.

Aby zapobiec błędom w odbiorze treści przekazu warto wykształcić w sobie umiejętność uważnego i aktywnego słuchania. Można to osiągnąć:

- pozwalając wypowiedzieć się rozmówcy do końca, bez przerywania wypowiedzi, często bowiem najistotniejsza informacja podawana jest pod koniec przekazu, w jej puencie;
- parafrazując (definiując) swoimi słowami to, co druga osoba do nas mówi;
- precyzując poprzez zadawanie pytań;
- unikając interpretowania wyrwanego z kontekstu fragmentu skierowanego do nas przekazu;
- dzieląc się z odbiorcą swoimi odczuciami, wiedzą i wcześniejszymi doświadczeniami;
- słuchając z nastawieniem na pełne zrozumienie rozmówcy w tym także jego emocji i motywacji.

Dobra komunikacja interpersonalna jest wtedy, gdy obie strony starają się dać coś z siebie i są otwarte na odbiór komunikatów z drugiej strony.

3. O KONFLIKCIE I SPOSOBACH JEGO ROZWIĄZYWANIA

Konflikty

Co to jest konflikt ?

Konflikty towarzyszą zarówno wielkim społecznościom, jak i małym grupom, występują także pomiędzy dwiema osobami. W stosunkach międzyludzkich zjawisko konfliktu jest częste i nieuchronne, jest prawidłowością grupowego i indywidualnego życia człowieka.

Termin „konflikt” pochodzi od łacińskiego wyrazu „conflictus”, który oznacza „zderzenie” (Wikipedia.org , 2015).

Konflikt jest zjawiskiem procesualnym, złożonym z wielu zdarzeń, spośród których duże znaczenie mają sprzeczne interesy i cele, negatywny wzajemny wpływ uczestników konfliktu na siebie oraz układ powiązań między związanymi ze sporem sprawami.

Procesy konfliktowe mogą być destrukcyjne, prowadzące do eskalacji negatywnych emocji (złość, nienawiść, lęk,) i niszczących zjawisk, takich jak szyskany, przemoc, sabotaż.

Konstruktywne, pozbawione antagonizmów procesy konfliktowe pomagają stronom konfliktu rozwiązać problem, uczą wzajemnej tolerancji, kompromisu i asertywności, tak, aby każda ze stron potrafiła dążyć do własnych dążeń drogą dialogu, w oparciu o zasady moralne.

Źródła konfliktów

Konflikty dotyczą dóbr materialnych takich, jak pieniądze, terytoria, przedmioty oraz dóbr symbolicznych: przekonań, poglądów, władzy lub prestiżu. Źródła konfliktów mogą być bardzo różne.

Konflikt relacji wynika z błędnego postrzegania innych ludzi, kierowania się w odniesieniu do nich stereotypami, negatywnymi emocjami (zazdrość, nienawiść, gniew) lub chęcią odwetu.

Konflikt wartości związany jest z systemem wartości każdego człowieka, co w sytuacji prezentacji poglądów skutkuje wzbudzaniem silnych emocji. Im bardziej człowiek ceni określone wartości, tym trudniej przychodzi mu zrozumienie sytuacji, w których inni ich nie uznają lub obrażają je.

Konflikt danych dotyczy posiadania i interpretowania informacji na dany temat. Konflikt interesów pojawia się w sytuacjach, gdy ludzie mają odmienne potrzeby (rzeczowe, psychiczne, społeczne). Konflikt strukturalny związany jest z założeniami formalnymi i pełnionymi przez człowieka rolami.

Wśród konfliktów występujących w środowisku szkolnym najczęściej wymienia się konflikt między potrzebami a możliwościami uczniów oraz konflikty interpersonalne i

grupowe pomiędzy podmiotami szkolnymi: uczniami, nauczycielami, rodzicami uczniów (Porębska M., 1982)

Uczniowie i nauczyciele pełnią określone role, zajmują wspólną przestrzeń i funkcjonują w ramach czasowych. Zależności występujące między nimi, liczba wzajemnych relacji oraz różnice oczekiwań i potrzeb, a także różnice indywidualne sprzyjają powstawaniu konfliktów w szkole.

Sposoby zachowania się ludzi w sytuacji konfliktu

Ludzie jako strony konfliktu zachowują się bardzo różnie. Niektórzy przyjmują strategię dominacji i starają się nie przyjmować propozycji drugiej strony i nie ulegać jej namowom. Inni ustępują „dla świętego spokoju” i nie eskalują konfliktu, nawet w sytuacji, gdy dzieje im się krzywda, lub gdy odczuwają własny dyskomfort. Czasami ludzie nie podejmują żadnego działania, licząc na to, że z czasem konflikt wygaśnie i problemy znikną. Niektórzy proponują drugiej stronie kompromisowe rozwiązanie, czyli podjęcie decyzji o wzajemnych ustępstwach. W sytuacjach występowania konfliktów można także przyjąć drogę rozwiązywania sporów przy pomocy strategii – czyli wspólnie wybrać taki sposób lub procedurę postępowania, której przyjęcie umożliwi poszukiwanie najlepszych możliwości rozwiązania konfliktu uwzględniając potrzeby i oczekiwania każdej ze stron. W szkole, w sytuacji wystąpienia konfliktu, ze względu na niesymetryczność relacji pomiędzy nauczycielami (osoby dorosłe, wykształcone) a uczniami (osoby młodsze, niedoświadczone, nabywające wiedzę i umiejętności) – zazwyczaj po stronie nauczycieli stoi odpowiedzialność za dokonanie diagnozy sytuacji i podjęcie właściwych prób jej zmiany.

Dynamika konfliktu

Każdy konflikt składa się z kilku dających się przewidzieć faz rozwojowych. Gdy nauczymy się je rozpoznawać, możemy często zaradzić sytuacji konfliktowej, zanim zacznie przynosić poważne szkody lub stanie się niemożliwa do opanowania. Eksperci od rozwiązywania konfliktów definiują te fazy odmiennie.

Peter Block (1996) i jego współpracownicy nie korzystają w swojej koncepcji konfliktu z takich termicznych metafor. Twierdzą, że konflikt nigdy nie pojawia się nagle i przechodzi przez pięć kolejnych stadiów:

- Przewidywanie. Konflikt jeszcze się nie pojawił, jednak jakaś zmiana polityki czy niepopularne decyzje przygotowują grunt do przyszłego starcia.
- Niewyartykułowane różnice. Napięcie zaczyna narastać, ale konflikt nie wychodzi na światło dzienne. Inni autorzy nazywają to stadium konfliktem utajonym.
- Dyskusja. Osoby uwikłane w konfliktową sytuację zaczynają przedstawiać swoje odmienne opinie ludziom o podobnych poglądach, nie próbując jednak określić charakteru ani rozwiązać zaistniałych niezgodności. Spór nie znalazł się jeszcze w centrum uwagi.
- Otwarty konflikt. Różnice wychodzą na jaw. Osoby uwikłane w konflikt są przekonane, że mają rację, a ich oponenti są w błędzie.

- Otwarty konflikt bezproduktywny. Obie strony okopują się na swoich pozycjach. Uważają, że spór musi zakończyć się zwycięstwem jednych i klęską drugich. Wytaczają najcięższe działa i szykują się do zadania decydującego ciosu oponentom.

W teorii Johna Crawley'a mówi się o konfliktach eksplozywnych i konfliktach konstruktywnych. Konflikty konstruktywne to te, które zostały opanowane we wczesnych stadiach sporu. Oba rodzaje konfliktów mają taki sam początek: ze składników pierwotnych tworzą się kombinacje, a sprzyjające okoliczności prowadzą w końcu do zapalającej iskry. Składnikami pierwotnymi są wszelkie różnice występujące w danej sytuacji, takie jak płeć społeczna, wiek, rasa, status społeczny, role, religia, wartości itd. Kombinacje i sprzyjające okoliczności to kontakty międzyludzkie, struktury organizacyjne i otoczenie, w którym żyjemy i pracujemy. Zapalająca iskra pojawia się wtedy, gdy różnice prowadzą do bezpośredniego starcia. Crawley zwraca uwagę na pewnego rodzaju rozwidlenie dróg.

Droga prowadząca do konfliktu eksplozywnego przechodzi przez:

- fazę przygotowania amunicji, charakteryzującą się występowaniem postaw obronnych, zmieszaniem, wynajdywaniem nowych kwestii spornych i niezdolnością do znalezienia rozwiązania;
- kolejnym stadium takiego konfliktu jest eksplozja, po której następuje
- obliczanie kosztów i naprawianie szkód.

Droga wiodąca do konfliktu konstruktywnego składa się z:

- fazy gorących dyskusji, po których szybko następuje:
- ochładzanie i odmrożenie, czy też ocieplenie wzajemnych stosunków i rozwiązywanie konfliktu. Sprawia to wrażenie długiej wędrówki z odludnej pustyni przez szczyty gór na brzeg morza.

Warunkiem skutecznego rozwiązywania konfliktu jest ujawnienie i umiejętne pokierowanie różnymi sposobami spostrzegania, interesami, oraz systemami przekonań i wartości uczestników sporu. Ważne jest, aby wychodzić naprzeciw potrzebom i problemom, które nurtują uczestników konfliktu, ustalać przyczyny konfliktu i opracowywać bardziej skuteczne strategie jego rozwiązywania.

Sposoby rozwiązywania konfliktów

Unikanie konfliktu czy sporu jest dobrym wyjściem w wypadku, gdy:

- Są inne, ważniejsze sprawy, którymi należy się zająć.
- Istnieją niewielkie szanse na to, że zaspokojone zostaną potrzeby.
- Wszystkim osoby biorące udział w konflikcie potrzebują ochłonięcia.
- Ważne jest pozyskanie dodatkowych informacji.
- Inne osoby mogą skuteczniej rozwiązać dany konflikt.

W niektórych sytuacjach zajęcie postawy wyczekującej lub unikanie konfliktu może być sensownym wyjściem, jednakże zastosowanie tego rodzaju strategii musi być wynikiem świadomej decyzji. Upływ czasu może zmniejszyć natężenie konfliktu. Mogą oczywiście zachodzić okoliczności, w których podjęcie działania mogłoby doprowadzić do zaostrzenia konfliktu. Przyczyną unikania konfliktu może być również to, że brakuje istotnych informacji. Negatywne następstwa unikania konfliktu mogą być jednak poważne. Nie robiąc nic traci się możliwość wpływu na sytuację, co sprawia, że ostateczny rezultat staje się coraz mniej przewidywalny. Można także zaprzepaścić szanse, jakie stwarzają chwilowe, sprzyjające okoliczności.

Dążenie do **kompromisu jest wskazane**, jeżeli:

- Cele nie są warte „kruszenia kopii”.
- Dochodząc do rozwiązań tymczasowych, zyskuje się czas na skuteczne rozwikłanie bardziej złożonych problemów.
- Szybkie rozwiązanie sporu jest konieczne.

Współpraca, może okazać się dobrym rozwiązaniem w sytuacji, gdy:

- Zachodzą okoliczności, w których wyraźnie widać, że „co dwie głowy, to nie jedna”, a pracując wspólnie można uzyskać lepsze wyniki.
- Interesy obu stron są zbyt ważne, aby było miejsce na jakiś kompromis.
- Należy uzyskać zaangażowanie wszystkich zainteresowanych.
- Dąży się do poprawy stosunków w miejscu pracy.
- Przyjmuje się postawę badacza, by sprawdzić słuszność własnych założeń
- Podejmuje się próbę zrozumienia punktu widzenia innych.

Rozwiązywanie konfliktu drogą współpracy

Rozwiązywanie konfliktu drogą współpracy obejmuje strategie nieformalnych dyskusji i spotkań poświęconych rozwiązywaniu zaistniałych problemów, czasami z udziałem facylitatora.

Negocjacja. Forma pertraktacji między stronami konfliktu, które czasami (choć nie zawsze) mogą korzystać z pomocy profesjonalnych negocjatorów. Celem negocjacji jest osiągnięcie porozumienia.

Wyróżnia się dwa podstawowe typy negocjacji – jedną z nich są **negocjacje pozycyjne**, gdzie strony nie wykazują chęci do ustępstw i starają się osiągnąć sukces, niekiedy nawet kosztem drugiej strony. Negocjowanie traktowane jest tu jako specyficzna umiejętność interpersonalna, którą ludzie wykorzystują do osiągnięcia rozwiązań, które są najlepsze z ich punktu widzenia. W **negocjacjach nastawionych na współpracę**, przeciwne strony starają się osiągnąć takie porozumienie, by przynosiło one korzyść wszystkim zainteresowanym. Ten rodzaj negocjacji sprzyja rozwijaniu umiejętności rozwiązywania konfliktów przy pomocy świadomego dialogu, ukierunkowanego na szukanie rozwiązania sporów.

Mediacja. Metoda ta opisywana jest często jako rozszerzona i bardziej skomplikowana wersja procesu negocjacji. Mediacja wymaga zawsze udziału osób trzecich, które udzielają pomocy uczestnikom konfliktu, ale nie pozbawiają ich prawa do podejmowania decyzji. Mediację przeprowadza

się zwykle w sytuacjach, gdy strony konfliktu mają poczucie, że nie są już w stanie rozwiązać go na własną rękę. Zasadniczym rezultatem negocjacji i mediacji jest osiągnięcie rozwiązań integrujących rozbieżne interesy, które przynoszą zwycięstwo obu stronom.

Koncyliacja. Wymaga udziału neutralnych, bezstronnych osób trzecich, na które wyrażają zgodę obie strony konfliktu. Koncyliacja jest często jednym ze stadiów negocjacji lub mediacji, które ma doprowadzić do rozładowania napięcia, poprawy komunikacji i stworzenia atmosfery wzajemnego zaufania. Najczęściej ma ona charakter ciągle ponawianych zabiegów podtrzymujących wzajemne zaufanie i udrażniających kanały komunikacji między stronami konfliktu.

4. O MEDIACJI

Mediacje – najważniejsze informacje

Definicja mediacji, jej cel i zasady

Kiedy mediator działający z ramienia Organizacji Narodów Zjednoczonych próbuje zażegnać spór międzynarodowy, mediator związkowy włącza się w negocjacje, które mają zapobiec strajkowi, a mediator rodzinny pomaga małżonkom w osiągnięciu porozumienia w sprawie warunków rozwodu, jaki charakter mają działania podejmowane przez te osoby? W jakich relacjach pozostają mediatorzy wobec stron konfliktu? Jakie są cele mediacji? Podobnie jest w działaniach szkolnego mediatora, który pomaga uczestnikom szkolnego konfliktu znaleźć dobre dla obu stron rozwiązanie sporu.

Co to jest mediacja?

Mediacja to metoda służąca rozwiązywaniu konfliktów, w której osoba trzecia pomaga stronom we wzajemnej komunikacji i dojściu do konsensusu (Wikipedia.org,2015).

Nazwa mediacja pochodzi od łacińskiego słowa „mediare”, które oznacza: „być w środku, pośredniczyć”.

Przedstawione poniżej definicje ukazują różne sposoby postrzegania najważniejszych aspektów mediacji:

- **Mediacja** to każda metoda rozwiązywania konfliktów, w której strony negocjują porozumienie, korzystając z pomocy osób trzecich (Beer, Sfief, 1997).
- **Mediacja** to efektywna metoda prowadzenia negocjacji, która może być stosowana w warunkach poufności przez neutralne osoby trzecie (Raider, Coleman, 1992).
- **Mediacja** to pewien rodzaj interwencji w spór albo negocjacje, przeprowadzanej przez bezstronne, neutralne i akceptowane przez spierające się strony osoby trzecie, które nie posiadają prawa do podejmowania rozstrzygających decyzji. Mediacja ma pomóc spierającym się stronom w osiągnięciu dobrowolnego, obustronnie korzystnego rozwiązania kwestii spornych (Moore, 1986).
- **Mediacja** to praktyczna metoda postępowania, w ramach której facylitator udziela pomocy spierającym się stronom w ustaleniu faktów, ujawnianiu emocji, wymianie spostrzeżeń i poglądów oraz wypracowaniu porozumienia (Crawley, 1992).

Procedura mediacji

Procedurę mediacji (według słownika języka polskiego procedura to: „*unormowany przepisami, zwyczajami sposób prowadzenia jakiejś sprawy, tok, tryb, przebieg czegoś*”) charakteryzuje to, że jest ona poufna, praktyczna i ma charakter interwencji. Ponadto jest całkowicie dobrowolna, oparta na wspólnym ustalaniu faktów, kładzie nacisk na rozumienie sytuacji związanej z podejmowaniem decyzji i rozwiązywaniem problemów. W definicji proponowanej przez Moore’a czytamy, że mediacja może być przeprowadzona tylko w sytuacji, gdy strony konfliktu są gotowe przystąpić do negocjacji. Aby można było rozpocząć mediację, strony wykazują gotowość do podjęcia rozmów, grupy reprezentujące interesy społeczne stwarzają forum dialogu, a zwaśnieni ludzie są gotowi do bezpośredniego

spotkania na sesji negocjacyjnej. Mediacja sprowadza się do procesu negocjacji, do którego włączane są osoby trzecie, posiadające gruntowną wiedzę w zakresie procedur negocjacyjnych. Mediator pomaga osobom pozostającym w konflikcie skoordynować różnego rodzaju działania i prowadzić negocjacje bardziej skutecznie.

Mediacja a negocjacja

Negocjacja to sposób komunikowania się stron będących w konflikcie dążących do porozumienia się. Mediacja to sposób rozwiązywania konfliktu z pomocą neutralnej, niezaangażowanej w spór osoby, która pomaga stronom konfliktu dojść do zgody.

Mediator

Bardzo ważne jest to, iż mediacja wiąże się z udziałem osób trzecich, które są bezstronne, dopóki nie zostanie dowiedzione, że nie spełniają wymogu bezstronności. Mediatora definiuje się jako osobę neutralną, zachowującą poufność, akceptowaną przez obie strony, pomocną. Mediator nie podejmuje decyzji merytorycznych, jego rolą jest moderowanie dyskusji stron konfliktu. Celem pracy mediatora jest pomaganie stronom w porozumiewaniu się.

Ważne cechy charakterystyczne dla mediacji i postawy mediatora:

Akceptowalność

Termin „akceptowalność” odnosi się do wyrażenia zgody przez spierające się strony na włączenie się w konflikt osób trzecich, które pomogą im w wypracowaniu zadowalających rozwiązań. Akceptowalność wcale nie oznacza, że uczestnicy konfliktu przyjmują mediatora z „otwartymi ramionami” i że gotowi są ściśle stosować się do jego wskazówek. Oznacza tylko, że strony aprobowują obecność mediatora i są gotowe wysłuchać i potraktować poważnie jego sugestie.

Bezstronność

Bezstronność i neutralność to najistotniejsze warunki procesu mediacji (Young, 1972). Bezstronność wiąże się z postawą osoby podejmującej interwencję. Oznacza obiektywność poglądów i brak preferencji, które faworyzowałyby jednego lub kilku uczestników negocjacji. Mediator utrzymuje delikatną równowagę pomiędzy stronami. Ma na uwadze, że jego własny system wartości, preferencje i uprzedzenia nie wpływają na jego stosunek do stron. Zarówno większa sympatia do jednej ze stron, większe współczucie wobec niej, jak i irytacja wywołana u mediatora zachowaniem którejś ze stron, brak akceptacji dla wartości wyznawanych przez nią, mogą stanowić zagrożenie dla mediatora. Warto, by mediator poddawał ciągłej refleksji swój stosunek do stron. Jeżeli odkryje, że którąś ze stron faworyzuje - zastanawia się jakie są tego przyczyny i podejmuje kroki, aby zmienić swoje zachowanie. Jeśli dojdzie do wniosku, że sympatia lub awersja do którejś ze stron uniemożliwia mu zachowanie bezstronności lub ma problemy w kontakcie z obiema stronami i przez to zmniejsza swoją skuteczność jako mediatora, może oddać sprawę innemu specjalście.

Neutralność

To postawa, która sprawia że mediator nie jest zwolennikiem jakiegoś konkretnego rozwiązania i nie podsuwa propozycji rozwiązań stronom. Wymogi bezstronności i neutralności nie oznaczają jednak, że mediator nie może mieć prywatnych poglądów dotyczących ostatecznego wyniku sporu. Nikt nie może być całkowicie bezstronny. Bezstronność i neutralność oznaczają natomiast, że mediator potrafi oddzielić swoje prywatne zapatrywania dotyczące wyników sporu od pragnień wyrażanych przez jego uczestników i skoncentrować się na tym, jak pomóc stronom w samodzielnym podjęciu decyzji, nie traktując żadnej z nich w sposób szczególnie przychylny.

Dobrowolność

Dobrowolność oznacza swobodę wyboru uczestnictwa w mediacji i zawarcia porozumienia. Strony konfliktu nie są zmuszane do podjęcia mediacji ani do osiągnięcia porozumienia przez żadną z osób zaangażowanych w konflikt czy też osób postronnych. Dobrowolność uczestnictwa nie jest jednak równoznaczna z całkowitą nieobecnością presji, która ma nakłonić strony do próby rozwiązania sporu drogą mediacji. Inni uczestnicy sporu albo jakiś czynnik zewnętrzny może czasami wywierać silną presję na jedną ze stron, by przystąpiła do mediacji. W niektórych krajach w sprawach rodzinnych i cywilnych sądy wydają nakazy, by strony podjęły próbę rozwiązania sporu drogą mediacji jeszcze przed rozpoznaniem sprawy przez sędziów. Próba rozwiązania konfliktu drogą mediacji nie oznacza jednak, że jego uczestnicy są zmuszeni do osiągnięcia porozumienia

Należy podkreślić, że mediator nie posiada prawa do podejmowania rozstrzygających decyzji. Ta charakterystyczna właściwość odróżnia mediatora od sędziego i arbitra, który z mocy prawa lub umowy zostaje wyznaczony do podejmowania decyzji za zainteresowane strony. Sędzia lub arbiter podejmuje decyzje dotyczące stron konfliktu w oparciu o normy społeczne, prawa lub umowy, a nie specyficzne interesy czy sposób pojmowania sprawiedliwości każdej ze stron. Celem, któremu służy orzeczenie sądu, nie jest pojednanie zwaśnionych stron, lecz rozstrzygnięcie, która z nich ma rację. Zadanie mediatora polega natomiast na godzeniu konkurencyjnych ludzkich interesów. Mediator stara się pomóc stronom konfliktu zastanowić się nad przyszłością, zbadać własne interesy i potrzeby oraz wynegocjować pewną wymianę zobowiązań, a także takie ułożenie wzajemnych stosunków, by były obopólnie satysfakcjonujące i odpowiadały ich osobistym kryteriom sprawiedliwości.

Umiejętności mediatora w rozwiązywaniu konfliktów

Trafna odpowiedź na pytanie, jakie są trzy najważniejsze umiejętności mediatora mogłaby brzmieć następująco: „*Po pierwsze, umiejętność kontaktu, po wtóre, umiejętność kontaktu, i raz jeszcze umiejętność kontaktu*”. Mówiąc najprościej, mediator nie osiągnie żadnych wyników w pracy ze stronami, jeśli nie da im odczuć, że zostali wysłuchani i jeśli nie zdoła zbudować efektywnych osobistych relacji z każdym z nich.

Naturalność

Naturalność mediatora to proces budowania takich relacji z uczestnikami konfliktu, które umożliwią adekwatne reagowanie na zmiany postawy ciała oraz wypowiedzi stron. Należy pamiętać, że przez cały czas jest on bacznie obserwowany przez uczestników mediacji. Jeżeli strony uświadomią sobie, że mediator zachowuje się jak aktor lub decydent, a jego zachowanie będzie sztuczne, nie przyniesie żadnych pożądaných efektów, a może nawet zniszczyć wszystkie wysiłki mediatora

Dostrajanie – wybór właściwego języka

Dobór właściwego języka do rozmówców jest drogą do dobrego komunikowania się z nimi.

Pytania, które są istotne podczas sesji mediacyjnej, a którymi operuje mediator mogą brzmieć: „Słyszę, jakie są Pańskie oczekiwania, sprawdzam, czy dobrze zrozumiałam..”

„Powiedziała Pani/Pan, że ..., czy tak ?

„Wygląda na to , że przeżywa Pani/Pan tę sprawę”.

Za pomocą każdej z tych przykładowych wypowiedzi mediator buduje kontakt z uczestnikiem mediacji, ponieważ wkracza w świat jego przeżyć i uznaje stan, w którym się aktualnie znajduje oraz to, co komunikuje (nie uchyla jego stwierdzeń, używając takich słów, jak „ale” czy „jednak”). Buduje w ten sposób zręby porozumienia i stwarza możliwość skierowania rozważań na inne tory nie wywołując oporu.

Współbrzmienie

Współbrzmienie to proces swobodnego odzwierciedlania i modyfikowania własnych zachowań w reakcji na zachowania uczestników mediacji. Warto pamiętać o szacunku, o taktownym reagowaniu na krępujące dla stron wypowiedzi i adekwatności zachowań mediatora w odniesieniu do poszczególnych sytuacji.

Kierując się wyczuciem i kulturą osobistą mediator może brać pod uwagę zmodyfikowanie ułożenia ciała, które pozwoliłoby mu wyrażniej „współbrzmieć” (i wspierać) stronę nie zabierającą głosu. Przekazuje jej w ten sposób niewerbalny komunikat mniej więcej o takiej treści: „Wiem, że tam jesteś i chcę, byś czuła, że Cię wspieram”.

Prowadzenie

Prowadzenie jest naturalną konsekwencją skutecznie zrealizowanego dostrojenia się. W rozwoju relacji mediatora ze stronami konfliktu zawsze nadchodzi niepostrzeżenie moment, w którym udaje mu się zbudować na tyle dobry kontakt, że strony automatycznie i nieświadomie zaczynają naśladować jego fizyczne zachowania. Takim naśladowanym zachowaniem może być pochylenie się do przodu i przyjęcie bardziej „zaangażowanej” postawy ciała.

Mediator uzyska efekty swej pracy, jeżeli będzie naturalny i uważny. Warto, by dbał o głębokie, pełne zrozumienie uwarunkowań, przeżyć stron konfliktu oraz tego, co starają się w czasie sesji mediacyjnej powiedzieć. Mediator, dzięki umiejętnościom prowadzenia mediacji potrafi sprawić, że strony rozpoznają położenie, w jakim obecnie się znajdują. Osoby będące w konflikcie otrzymują od mediatora zachętę do „przejęcia inicjatywy” we wspólnym namyśle nad tym, co powinni teraz zrobić.

Etapy postępowania mediacyjnego

Proces postępowania mediacyjnego w przeciwieństwie do oficjalnego procesu sądowego ma charakter całkowicie niesformalizowany. Nigdzie, w żadnym dokumencie międzynarodowym ani w jakimkolwiek krajowym akcie prawnym nie zostało powiedziane, jakie – kolejno – kroki powinien podjąć mediator z chwilą otrzymania sprawy.

Różni autorzy, analizując strategie postępowania mediacyjnego, przytaczają rozmaite podziały postępowania mediacyjnego dzieląc je na fazy lub etapy, różnie przedstawiane w literaturze. Autorytet w dziedzinie mediacji, Christopher Moore (1996), opisuje 12 etapów mediacji, czyli kroków, które mediator powinien zaplanować w swojej pracy.

Każdy etap procesu mediacyjnego ma swoje cele, zadania i wymaga określonych umiejętności ze strony mediatora. Postęp w mediacji będzie zależał od wielu czynników, jak np.: emocjonalnej gotowości uczestników sporu do rozwiązania powstałego konfliktu, warsztatu technik mediatora, umiejętności komunikacyjnych i możliwości koncentrowania się na zadaniu, rzeczowej rozmowie umożliwiającej dążenie do zawarcia porozumienia.

Poszczególne etapy postępowania mediacyjnego:

- 1/ Wszczęcie mediacji przez stronę lub strony i wybór mediatora.
- 2/ Przygotowanie stron i mediatora do mediacji, w szczególności zbadanie faktycznego i prawnego stanu sprawy.
- 3/ Organizacyjne spotkanie stron z mediatorem; określenie reguł postępowania i celu postępowania – rola mediatora, wyrażenie zgody na mediację i na mediatora.
- 4/ Pierwsza sesja mediacyjna – łączne spotkanie mediatora ze stronami: prezentacja stanowisk stron i punktów spornych.
- 5/ Pierwsze spotkanie indywidualne mediatora z każdą ze stron: zbliżanie stanowisk, budowanie rozwiązań alternatywnych.
- 6/ Drugie i dalsze spotkania indywidualne ze stronami: zbliżenie stanowisk, tak długo jak mediator dostrzega celowość tych spotkań i to, że prowadzą one do ugody.
- 7/ Spotkanie końcowe mediatora ze stronami; zakończenie postępowania; zawarcie ugody; oświadczenie mediatora o niepowodzeniu mediacji; wycofanie stron z mediacji – kończy się zawsze napisaniem protokołu.

Obowiązki związane ze sprawną organizacją i kierowaniem postępowaniem mediacyjnym spoczywają na mediatorze.

Wszczęcie postępowania mediacyjnego

- 1/ Złożenie wniosku o mediację przez stronę lub strony sporu.
- 2/ Skierowanie sprawy do mediacji przez sąd.
- 3/ Wyrażenie zgody na mediację przez wszystkie strony sporu.
- 4/ Zawarcie umowy o mediację przez strony z mediatorem.
- 5/ Wyznaczenie przez mediatora terminu oraz miejsca mediacji.

Sesja mediacyjna

Wystąpienie mediatora – wyjaśnienie stronom istoty i zasad mediacji.

- a. Uzgodnienie ze stronami zasad zachowania się w czasie spotkań.
- b. Przedstawienie obowiązujących procedur mediacyjnych.
- c. Swobodna prezentacja przez strony własnego stanowiska w sporze.
- d. Wzajemna konfrontacja stanowisk przez strony
- e. Rozmowy na osobności mediatora ze stronami.

Uzgodnienia końcowe

- 1/ Wybór rozwiązania możliwego do zaakceptowania dla obu stron.
- 2/ Przygotowanie przez strony projektu ugody przy pomocy mediatora.
- 3/ Sprawdzenie realności propozycji pod względem prawnym oraz realności jej wykonania.
- 4/ Sporządzenie protokołu z mediacji przez mediatora.
- 5/ Podpisanie ugody przez strony sporu.

Budowanie dobrego kontaktu w procesie mediacji

Mediator buduje dobrze funkcjonujące relacje z każdym z uczestników. Największym wyzwaniem dla mediatora jest zbudowanie dobrego kontaktu z poszczególnymi uczestnikami mediacji w taki sposób, by nie zagrażało to dobrym kontaktom z innymi stronami konfliktu. Sprawdza, czy poświęca każdemu z uczestników dostatecznie dużo uwagi i angażuje obie strony konfliktu w wypracowywanie rozwiązań.

Bierze także pod uwagę dodatkowe czynniki stwarzające możliwość budowania dobrego kontaktu:

- f. odpowiednie prowadzenie rozmowy
- g. odpowiedni dobór kluczowych zwrotów i słów
- h. umiejętność słuchania
- i. styl/oficjalność ubioru
- j. gesty
- k. postawę (ułożenie ciała)
- l. oddychanie
- m. rytm głosu
- n. siłę głosu

Rozwiązywanie konfliktów interpersonalnych

Rozwiązywaniu konfliktów interpersonalnych służą techniki mające na celu zbliżanie stanowisk stron. Jedną z nich jest **pomoc klientom w ustaleniu wspólnej definicji problemu**. **Podczas kiedy** klienci toczą jakiś spór, który na pozór nie jest możliwy do rozstrzygnięcia, mediator włącza się do dyskusji, aby pomóc im rozwiązać ów spór przez wynegocjowanie porozumienia możliwego do zaakceptowania przez obie strony. Istotną częścią zaistniałego problemu jest jednak to, że strony nie mogą zgodzić się co do samej treści ich sporu. Uczestnicy mediacji przedstawiają często odmienne wersje historii i charakteru toczącego się sporu. W trakcie pierwszego spotkania mediatora z uczestnikami konfliktu, każda osoba powinna przedstawić swoją wersję konfliktu. Każda z prezentowanych wersji składa się z trzech elementów.

Składnik pierwszy to **konkretna wersja wydarzeń i tła historycznego**. Podstawowe informacje zawarte w każdej z wersji mogą być podobne, a nawet identyczne, ale interpretacja przypisywana poszczególnym faktom nadaje określone zabarwienie ogólnemu obrazowi sytuacji. Każda z wersji jest skonstruowana w taki sposób, aby ukazać jej autora w korzystnym świetle i przekonać mediatora, że jest on niewinną ofiarą zaistniałej sytuacji.

Drugim składnikiem prezentowanej wersji są **pretensje do strony przeciwnej**, których celem jest przedstawienie oponentów w jak najgorszym świetle.

Element trzeci to **definicja problemu sformułowana przez daną stronę konfliktu**. Charakterystyczną cechą takich definicji jest to, że każda z osób definiuje problem w taki sposób, że może on zostać rozwiązany jedynie przez zmianę zachowania lub stanowiska oponenta. Na przykład, problem pana A może być rozwiązany tylko wówczas, gdy jakiejś zmiany dokona pan B, a problem pana B może rozwiązać jedynie jakaś zmiana dokonana przez pana A.

Trzy wymienione elementy stanowią definicję konfliktu formułowaną przez każdą ze stron. Niezdolność stron konfliktu do uzgodnienia, jaka jest treść ich sporu oznacza, że rola mediatora we wstępnych fazach mediacji polega na budowaniu zgodnego poglądu co do problemu, który powinien zostać rozwiązany. **Mediator pomaga zatem klientom w formułowaniu wspólnej, neutralnej definicji problemu, którego rozwiązanie przyniesie korzyści wszystkim uczestnikom mediacji.**

Nie można oczekiwać, że którakolwiek ze stron konfliktu dokona jednostronnych zmian w swoich zachowaniach i stanowisku, lub będzie coś zmieniać, aby dostosować się do cudzej definicji problemu, ponieważ każda z nich rozporządza własną definicją.

Zadanie mediatora polega więc na udzielaniu stronom pomocy, dzięki której będą mogły odrzucić własne definicje problemu i przyjąć obopólnie zaakceptowaną, wspólną definicję. Dopiero po przyjęciu takiej definicji można będzie przystąpić do rozwiązywania problemu.

Istotne jest, by mediator wzbudzał najpierw u obu stron wątpliwości co do zasadności i rzetelności ich pierwotnych wersji konfliktu. Mediator robi to unikając kwestionowania obrazu własnego „ja” którejkolwiek ze stron. Aby osiągnąć ten zasadniczy cel, mediator stosuje normalizowanie i

współdziałanie, które podają w wątpliwość wersje pierwotne oraz skoncentrowanie się na przyszłości i streszczanie, które ugruntowują nową definicję problemu.

Normalizowanie

Aby konflikt osiągnął stadium, w którym jego rozwiązanie nie wymaga pomocy osób trzecich, zwaśnione strony muszą być przekonane, że ich problem jest tak dalece nietypowy, że uzasadnia to włączenie jakiejś osoby postronnej. Zwykle problemy rozwiązuje się przecież w normalny sposób. Klienci często formułują jednak swoje problemy jako nietypowe albo posiadające jakieś niezwykle aspekty. Mediator przekonuje, że ich konflikt jest normalnym, możliwym do rozwiązania problemem.

Większość ludzi, którzy uczestniczą w sporach wymagających interwencji mediatora, wmawia sobie, że ich sytuacja jest wyjątkowa i właśnie jej wyjątkowość usprawiedliwia ich stanowisko. Mając na uwadze wyjątkowość sytuacji, osoby te opowiadają się także za równie wyjątkowym (czyli jednostronnym) rozwiązaniem. Mediator kwestionuje wyjątkowy charakter każdej definicji problemu przez znormalizowanie sytuacji. Jeśli bowiem sytuacja nie odbiega od normy, można ją także rozwiązać za pomocą normalnych środków.

Uwspólnianie

Uczestnicy konfliktu formułują na ogół problem w taki sposób, by zrzucić winę na innych i zanegować własną odpowiedzialność. Rzadko spotyka się osobę, która przyznaje, że ona sama jest częścią zaistniałego problemu. Wstępne sformułowanie problemu zawiera na ogół atak na stronę przeciwną, która zostaje obarczona winą za powstanie problemu. Zadaniem mediatora – w ramach wywoływania wątpliwości, które toruje drogę wspólnej definicji problemu – jest pomaganie stronom w odrzuceniu własnych definicji. Kiedy każda ze stron zdecydowanie broni swoich racji, które mają jednostronny charakter, mediator stara się przeformułować rozważaną kwestię we wspólny problem.

Przypuśćmy, że nauczycielka mówi o swoim uczniu *On nigdy mnie nie słucha. Równie dobrze mogłabym wcale nie istnieć.* Odpowiedź ucznia jest podobna: *Ona mnie nigdy nie słucha. Jestem jej uczniem, a ona ignoruje wszystko, co mówię.* Mediator mówi wówczas: *„Przypuszczam, że oboje chcecie być wysłuchani”.* Wypowiedź ta przekształca negatywne stwierdzenia *On... nie.../ona... nie...*, w stwierdzenie pozytywne *oboje chcecie być wysłuchani.* Powoduje ponadto, że niesłuchanie staje się wspólnym problemem i wskazuje drogę do wspólnego rozwiązania: każde z nich powinno być wysłuchane.

W przypadku konfliktu między rodzicami dotyczącego złych ocen dziecka, ojciec może protestować: *„Przecież to matka powinna przypilnować dziecka podczas odrabiania zadań domowych.”* Matka błyskawicznie odpowiada: *„Bardziej potrzebuje ono wsparcia ojca.”* Mediator podsumowuje: *Czyli Każde z Państwa sądzi, że dziecko potrzebuje każdego z Was?* Zdanie to nie zaprzecza wypowiedziom żadnej ze stron. Przedstawia jedynie ich problem jako problem wspólny. Opcje rozwiązań problemów zdefiniowanych jako problemy wspólne są z reguły wspólnymi rozwiązaniami.

Koncentrowanie się na przyszłości

Osoby, które przychodzą po raz pierwszy do mediatora, chcą rozmawiać o przeszłości. Ich skargi i pretensje dotyczą dawnych działań i zachowań. Ich spór koncentruje się na przeszłości. W przeszłości leżą źródła problemu, a fakt, że kierują swoją sprawę do mediacji, wskazuje wyraźnie, że przeszłość była nieudana i nie stwarzała nadziei na poprawę sytuacji. Ustalenie, która ze stron ma rację w sporze o przeszłość, jest jednak zadaniem sędziego, a nie mediatora. Każda dyskusja o przeszłości stawia nieuchronnie mediatora w roli sędziego.

Wszystkie krzywdy i winy przeszłości są już nieodwracalne. Mówienie o przeszłości nie rozwiązuje tych problemów, taka rozmowa może jedynie wzmacniać osobiste poglądy zważnionych stron dotyczące ich wspólnej przeszłości. Poszukiwanie rozwiązań wymaga skoncentrowania się na przyszłości, ponieważ rozwiązania leżą zawsze w przyszłości.

Mediator stara się ukierunkować rozmowę stron na temat ich aspiracji na przyszłość.

Przeprowadzając mediację nie warto zajmować się tym, kto miał rację w przeszłości, ale tym, w jaki sposób zważnione strony chciałyby zmienić wzajemne stosunki w przyszłości. W konflikcie między nauczycielką a uczniem, uczeń mówi do mediatora: *„Czy nie mógłbyś powiedzieć jej, że to, co robię, jest normalne, wszyscy tak robią. Wyjaśnij jej z jakiego środowiska pochodzę. To byłby wstyd wobec moich kumpli z osiedla.”* Mediator odpowiada: Przypominam, że jako mediator nie reprezentuje żadnej ze stron i nie zrobię tego o co prosisz. *A co Ty możesz zrobić w tej sprawie?*

Ludzie przedstawiają najczęściej swoje pretensje i skargi dotyczącego tego, czego nie chcą: kontynuowania wcześniejszych zachowań strony przeciwnej. Z jakichś powodów ludziom łatwiej jest wyartykułować to, czego nie lubią bądź nie chcą niż wyraźnie określić, czego by sobie życzyli. Mediator pyta więc o to, czego chcą sobie w przyszłości, a nie to, co nie podoba im się w przeszłości.

Mediator zachęca osoby będące w konflikcie do przejścia od zgłaszania pretensji dotyczących przeszłości do określenia, czego chcieliby w przyszłości. W przyszłości leżą rozwiązania problemów i nadzieje na poprawę sytuacji. Dopóki omawia się i skarżą się na to, co wydarzyło się kiedyś, nie można porozmawiać o tym, jakie zmiany powinny nastąpić w przyszłym tygodniu. Mediator zadaje bardzo niewiele pytań dotyczących przeszłości. Woli używać czasu teraźniejszego i przyszłego. Zmiana, nadzieja i rozwiązania są zawsze związane z przyszłością. Rozmowa o przyszłości ma ponadto pewną nieoczekiwaną zaletę: ludzie rzadko zgłaszają skargi i pretensje dotyczące przyszłości. Dopóki używają czasu przeszłego, w ich rozmowie dominują wzajemne oskarżenia, pretensje i brak nadziei. Kiedy zaczynają mówić o przyszłości, nie pojawiają się już pretensje i oskarżenia. Jeżeli mediator koncentruje się na tym, czego chcą uczestnicy mediacji w przyszłości, nikt nie zdradza skłonności do narzekania. Korzyści, jakie przynosi rozmowa o przyszłości biorą się stąd, że mówienie o swoich nadziejach na przyszłość pomaga znaleźć możliwe rozwiązania aktualnych problemów.

Umiejętność reagowania we właściwy sposób na wypowiedzi i zachowania osób uczestniczących w trakcie sesji stanowi klucz do konstruktywnego realizowania procesu mediacji i nadawania mu pożądanego kierunku.

Ważne w procesie komunikacji i rozwiązywania konfliktów są :

Milczenie. Zrobienie zachęcającej pauzy, z wyrazem zainteresowania na twarzy, skłania osobę mówiącą do kontynuowania wypowiedzi. Milcząca reakcja mediatora może wprowadzać refleksyjny nastrój i spowolnić tempo sesji. Jeżeli milczenie budzi niepokój lub jest krępujące, można je przerwać jakimś pytaniem lub stwierdzeniem.

Zachęta. Werbalne i niewerbalne sygnały wyrażające aprobatę zachęcają do kontynuowania swojej wypowiedzi. Reakcjami zachęcającymi są potakiwanie, wyraz oczekiwania na twarzy, pochylenie się do przodu lub krótkie wypowiedzi, takie jak „Rozumiem”, „Tak” i „Uhm”.

Prośba o rozwinięcie daje osobie mówiącej do zrozumienia, że może udzielić więcej informacji na dany temat. Pozostawia jej swobodę w podawaniu konkretów i szczegółów, które mogą być ważne. Warto poprosić o rozwinięcie mówiąc: **Co możesz jeszcze dodać? Czy mógłbyś powiedzieć coś więcej na ten temat?**

Prośba o wyjaśnienie stanowi bardziej szczegółową wskazówkę dla wypowiadających się stron, ponieważ wyraźnie precyzuje, jakiego rodzaju informacje chcemy uzyskać:

(W jaki sposób powiedziałeś jej o tym problemie? Na co właściwie wtedy się zgodziłeś?).

Strategie radzenia sobie z emocjami stron

Dostrzeganie emocji następuje na podstawie sygnałów niewerbalnych (ton głosu, tempo mówienia, mimika twarzy, postawa ciała, ruchy ciała) oraz poprzez odczytywanie własnych emocji.

Rozkodowanie przekazu emocjonalnego zawartego w wypowiedzi strony i przekazywanie go stronie nieco innymi słowami (np. **Wygląda na to, że się Pani zdenerwowała i miała poczucie zawodu, gdy okazało się, że uczeń nie odrobił pracy domowej?**) to technika znana jako odzwierciedlenie. W wyniku takiego postępowania mediatora strona może zweryfikować nasze rozpoznanie jej emocji a jednocześnie:

- mediator okazuje akceptację dla wyrażania uczuć (choć nie musi zgadzać się z treścią wypowiedzi);
- w ten sposób osoba czasem nieświadoma tego, co przeżywa, może nazwać własne uczucia i zacząć je kontrolować;
- mediator może przekonać się, czy okazywanie emocji nie było manipulacją.
- **Bardzo pomocne i dające pozytywne rezultaty jest interweniowanie mediatora poprzez wentylowanie emocji uczestników sporu.**

Wentylowanie emocji to:

- zachęcanie do mówienia o swoich przeżyciach, ale niedopuszczanie do ataków na osobę, do dokonywania ocen ;
- zachęcanie do wyrażania swoich potrzeb, a nie obwiniania kogoś za coś;

- na spotkaniu na osobności przekonywanie stron do wyrażania uczuć w mniej destruktywny sposób.

Mediator stosuje wentylowanie emocji:

- gdy spostrzega, że strony nie są w stanie skoncentrować się na kwestiach merytorycznych, bo napięcie jest zbyt duże;
- gdy uważa, że jedna ze stron powinna wyrazić swe uczucia w obecności drugiej strony;
- gdy chce zapobiec niekontrolowanemu wybuchowi negatywnych emocji zgodnie z tzw. teorią hydrauliczną (chodzi o to, że niewyartykułowane negatywne emocje kumulują się i nie mogąc znaleźć ujścia, prowadzą do wybuchu)
- gdy widzi, że ma do czynienia z emocjami przeniesionymi – bardzo silnymi i w pewien sposób irracjonalnymi – spotka się ze stroną na osobności,
- gdy ma przekonanie, że druga strona nie będzie w stanie adekwatnie zareagować na wyrażenie emocji na forum – spotka się ze stroną na osobności,
- gdy emocje są aktualne i wywołane przez zachowania stron, możesz pozwolić na wyrażanie ich na forum lecz nie dopuść do ich eskalacji.

Wentylowanie służy rozwiązaniu konfliktu, gdy zmniejsza napięcie nie naruszając relacji między stronami. Efektem wentylowania nie jest zmiana wzajemnego postrzegania stron, a jedynie obniżenie fizjologicznego napięcia.

Korzyści z mediacji dla stron będących w konflikcie

Osoby uwikłane w różne konflikty, które zastanawiają się nad skorzystaniem z mediacji jako metody rozwiązywania kwestii spornych, chcą często dowiedzieć się, jakie korzyści oferuje im proces mediacji. Spodziewane efekty po wzięciu udziału w mediacjach mogą być następujące:

Mniejsze koszty

Mediacja jest na ogół tanią metodą rozwiązywania konfliktu w porównaniu z wysokimi kosztami związanymi z procesem sądowym lub innymi formami prowadzenia sporu (McLissac, 1981).

Szybkie rozstrzygnięcie sporu

W czasach, gdy na wyznaczenie terminu rozprawy sądowej trzeba czasami czekać rok, a nawet dłużej, gdy sprawa trafia do sądu apelacyjnego, mediacja stanowi często alternatywę, która zapewnia mniej czasochłonny sposób rozwiązywania konfliktu. Kiedy strony chcą zająć się z powrotem swoimi interesami lub wrócić do normalnego życia, mediacja może być pożądana jako metoda postępowania, która szybko przynosi rezultaty.

Wyniki satysfakcjonujące dla obu stron

Strony konfliktu są zazwyczaj bardziej usatysfakcjonowane rozwiązaniami, które wspólnie zaakceptowały, w odróżnieniu od rozwiązań, które zostały im narzucone przez decydentów zewnętrznych (Rochl i Cook, 1985; Brett i Goldberg, 1984).

Przestrzeganie zawartego porozumienia

Strony, które samodzielnie osiągnęły porozumienie za pośrednictwem mediacji są na ogół bardziej skłonne do przestrzegania i wypełniania zawartych w nim warunków niż ma to miejsce w wypadku, gdy rozwiązanie zostaje narzucone przez decydentów zewnętrznych. (McEwen i Maiman, 1981; Bingham, 1986).

Dostosowane do indywidualnych potrzeb porozumienie

Porozumienie zawarte w trakcie mediacji może dotyczyć prawnych i pozaprawnych aspektów spraw, które stały się przedmiotem sporu. Porozumienia osiągnięte w wyniku mediacji obejmują często kwestie proceduralne i psychologiczne, które nie zawsze mogą być rozstrzygnięte na drodze sądowej. Strony konfliktu mogą dopasowywać treść porozumienia do specyfiki swojej sytuacji.

Zwiększenie stopnia kontroli i przewidywalności wyników

Strony konfliktu, które samodzielnie wynegocjowały porozumienie, mają większą kontrolę nad ostatecznym wynikiem konfliktu. W porozumieniu osiągniętym drogą mediacji straty i zyski są bardziej przewidywalne, w porównaniu z sytuacją, gdy sprawa zostaje skierowana do arbitrażu lub jest rozstrzygana przez sąd.

Wzmocnienie poczucia własnej kompetencji

Osoby, które samodzielnie negocjują warunki porozumienia mają najczęściej głębsze poczucie własnej kompetencji i możliwości niż ci, którzy powierzają reprezentowanie własnych interesów różnego rodzaju rzecznikom, np. adwokatom. Negocjacje prowadzone w ramach mediacji mogą stanowić publiczne forum, na którym poznajemy i wykorzystujemy naszą własną siłę i zdolności oddziaływania (Cook, Rochl i Shepard, 1980).

Zachowanie dotychczasowych relacji

Konflikty pojawiają się często w kontekście relacji międzyludzkich, które będą w przyszłości podtrzymywane jeszcze przez wiele lat. Porozumienie osiągnięte w trakcie mediacji, które uwzględnia interesy wszystkich zainteresowanych stron, prowadzi często do zachowania istniejących relacji, co z różnych powodów mogłoby okazać się niemożliwe przy zastosowaniu procedury, która przynosi zwycięstwo tylko jednej ze stron.

Praktyczne i wykonalne decyzje

Strony konfliktu, które rozwiązują kwestie sporne na drodze mediacji, mogą zająć się szczegółowymi aspektami realizacji uzgodnionego porozumienia. Porozumienia osiągnięte w wyniku negocjacji lub mediacji mogą zawierać odpowiednio skonstruowane procedury

określające sposób realizacji konkretnych decyzji. Zwiększa to prawdopodobieństwo, że strony będą faktycznie przestrzegać warunków porozumienia.

Rozwiązania na dłużej

Porozumienia osiągnięte w trakcie mediacji utrzymują się zwykle przez dłuższy czas, a w razie pojawienia się nowych konfliktów strony wolą z reguły rozstrzygać kwestie sporne drogą wspólnego rozwiązywania problemów, a nie odwoływać się do kontradiktoryjnych metod rozstrzygania sporów (Bingham, 1986).

5. ZASTOSOWANIE MEDIACJI W SZKOLE

Komunikacja w szkole

W relacjach między ludźmi komunikacja to przekaz informacji oraz zdolność do odbioru i zrozumienia tego przekazu. Wymiana komunikatów odbywa się za pomocą słów, gestów, dźwięków i symboli. Szkoła jako społeczność zapewnia warunki do rozwijania umiejętności komunikacyjnych w formalny (komunikacja w procesie dydaktycznym) i nieformalny sposób (rozwój komunikowania się w grupach nieformalnych). Uczniowie nabywają i kształcą swoje umiejętności komunikacyjne w różnych sytuacjach. Podczas zajęć szkolnych oraz spotkań rówieśniczych prezentują własne poglądy, poznają przekonania innych osób i wyrażają o nich swoje zdanie. Występują publicznie, biorą udział w dyskusjach, przygotowują prezentacje, w ramach sieci społecznych wymieniają się informacjami. Umiejętność porozumiewania się w szkole jest podstawą kontaktów koleżeńskich oraz osi porozumienia międzypokoleniowego.

W zależności od wieku uczniów, ich możliwości poznawczych, społecznych i emocjonalnych, a także wzorców prezentowanych przez rodziców i nauczycieli proces nabywania i doskonalenia umiejętności komunikacyjnych przebiega w rozmaity sposób.

Każdy nauczyciel i uczeń posiada własne szczególne umiejętności komunikacyjne, które wykorzystane w społeczności w wartościowy sposób może być jednym z kluczy do budowania i kształtowania dobrych relacji. Z powyższych założeń wynika zatem, że komunikacja jest podstawą funkcjonowania szkolnej społeczności, której członkami są zarówno osoby dorosłe, jak i dorastające.

Obserwując szkolne życie można zauważyć, że społeczność szkolna nie jest świadoma zasobów komunikacyjnych, jakimi dysponuje. Atutem dzieci i młodzieży jest otwartość na nabywanie nowej wiedzy i doświadczeń, zaletą dorosłych szeroki zasób kompetencji komunikacyjnych. Istnieje więc szansa, by w szkole kształtować i doskonalić najlepsze umiejętności służące porozumiewaniu się. Prawidłowej komunikacji najlepiej uczyć na dobrych przykładach aktywności osób dorosłych oraz na korzystaniu z szerokiej gamy technik komunikacyjnych służących kulturze wzajemnych kontaktów.

W tym zakresie motywujący charakter sytuacji komunikacyjnych w szkole warto codziennie wykorzystywać do budowania komunikacji opartej na zaufaniu i dialogu. Chodzi tu o kontakty, które powstają podczas wspólnych zabaw i spotkań, zajęć i uczestniczeniu w wydarzeniach szkolnych. Z całej puli umiejętności sprzyjających dobrej komunikacji i porozumiewaniu się przede wszystkim warto zwrócić uwagę na aktywne słuchanie, uczenie używania komunikatów bezstronnych i obiektywnych oraz dowartościowujących rozmówców, a także umiejętności bycia asertywnym i otwartym w wyrażaniu własnych postaw i uczuć w sposób nie raniący drugiej strony. Precyzja wypowiedzi i uświadamianie sobie siły komunikatów i ich znaczeń dla drugiej osoby oraz adekwatność wyrażania emocji i uczuć do sytuacji – to ważne z perspektywy indywidualnej aspekty dobrej komunikacji. Taka komunikacja prowadzi do tworzenia struktury kontaktów międzyludzkich, która daje poczucie więzi społecznej i ułatwia rozwiązywanie występujących w niej konfliktów. Warto to zrobić dla szkoły.

Szkolne konflikty

Powstawanie sytuacji konfliktowych w szkole jest nieuniknione i nauczyciele często są obserwatorami i uczestnikami sytuacji wychowawczych, podczas których dochodzi do konfliktów. Podejmują wówczas działania, które mogą łagodzić, eskalować lub rozwiązać konflikt. Rozwiązywanie sporów wymaga od nauczyciela nie tylko posiadania wiedzy i umiejętności komunikacyjnych, ale przede wszystkim kluczowych kompetencji czyli połączenia wiedzy, umiejętności i postaw odpowiednich do każdej sytuacji. Ponieważ każdy uczeń jest inny i każda szkolna sytuacja jest odrębna – nauczyciele stają przed trudnym zadaniem radzenia sobie w wielu sytuacjach konfliktowych.

Co jest powodem szkolnych konfliktów?

Powody szkolnych konfliktów są rozmaite, a źródła ich przyczyn nieustannie się zmieniają. Zarówno nauczycielom, jak i uczniom przypisano w szkole pewne role i zadania do wykonania. Przymus szkolny i dyscyplina dla wielu uczniów jest trudna do zniesienia i buntują się oni przeciwko regulaminom i obowiązującym w szkole zasadom. Błędy komunikacyjne w relacjach szkolnych podmiotów (nauczyciele, rodzice, uczniowie) oraz uwarunkowania komunikacyjne (brak czasu i miejsca, brak poufności i wsparcia) są przyczyną wielu sporów.

Współzawodnictwo między uczniami, rywalizacja na wielu polach i presja wyniku edukacyjnego to szeroka paleta możliwości kryzysowych w stosunkach między uczniami. Na poziomie osobistego funkcjonowania niezaspokojone potrzeby uczniów, takie jak: akceptacja, atrakcyjność, sukces sprzyjają powstawaniu okazji do gorszego radzenia sobie z częstymi w szkole sytuacjami odrzucenia i krytyki. Należy jeszcze wspomnieć o zaburzeniach w zachowaniach uczniów. Do szkoły uczęszcza coraz więcej uczniów z zaburzeniami w funkcjonowaniu psychospołecznym, z nieprzystosowaniem szkolnym i innymi oznakami braku zdrowia psychicznego, co utrudnia ich funkcjonowanie w systemie szkolnym. Brak kultury osobistej u uczniów, rodziców i nauczycieli, wysoki poziom agresji i niskie poczucie własnej wartości nie sprzyjają dobrej komunikacji. Niewłaściwe warunki organizacji nauki w szkole (zagęszczenie uczniów, zła organizacja pracy, konflikty w gronie pedagogicznym, brak środków finansowych, wielozadaniowa presja, przemęczenie) także potęgują występowanie konfliktów w społeczności instytucji edukacyjnej.

Czy konflikt w szkole jest konieczny?

Kiedy można konflikty i kłótnie brać za „dobrą monetę”?

Dziecko rozpoczynające naukę w szkole jest bardzo otwarte na komunikaty płynące od dorosłych i nie krytykuje poczynań nauczycieli. Zabawa z rówieśnikami jest ważniejsza niż właśnie i spory. Młodszym dzieciom konflikty pomagają rozwiązywać dorosły, najczęściej w arbitralny sposób.

U nastolatków dochodzi do zmiany, staje się ono pryncypialne i wymagające wobec osób które kocha. Krytyczne i odważne w wyrażaniu własnych poglądów na różne tematy. Czasami

zarówno w treści, jak i w formie komunikacja z młodym człowiekiem staje się bardzo trudna. Dorastający człowiek szuka zwady z otaczającym go światem, ponieważ szuka własnej tożsamości. Potrzebuje dorosłych jako punktu odniesienia do samego siebie, a jednocześnie ich odrzuca szukając własnej drogi. Relacje z rodzicami i nauczycielami w okresie dojrzewania dobrze charakteryzują popularne wypowiedzi nastolatków:

„Rodzice mnie nie rozumieją”

„Rodzice nie znają moich pragnień.”

„Za bardzo mnie kontrolują.”

„Matka traktuje mnie jak dziecko.”

Pojawia się różnica perspektyw, odmienne zdanie, konflikt. W trudnych sytuacjach niełatwo prowadzić dialog. Szkolne konflikty rozwijają się i nasilają, jeśli nie ma okazji do konfrontacji różnych punktów widzenia. Rozwiązywanie konfliktów wymaga poświęcenia czasu i stworzenia właściwych warunków do prowadzenia dialogu pomiędzy stronami sporu. Konflikty stanowią „wyzwanie” dla młodych ludzi, są dla nich szansą na sprawdzenie swojej mocy w odniesieniu do świata dorosłych. Konflikty takie są potrzebne i jeżeli spojrzymy na nie z perspektywy szans i możliwości, dają one szanse w relacjach między dorosłymi i dorastającymi na:

- przemyślenia dotychczasowych rozwiązań
- ochronę przed stagnacją
- wybór nowych ścieżek działania
- wzrost poczucia własnej wartości i sprawstwa
- rozwój myślenia twórczego
- lepszą współpracę ludzi

W sytuacjach konfliktów rówieśniczych często występuje konflikt interesów i negatywne emocje. **Konflikt interesów spowodowany jest rywalizacją między stronami postrzegającymi swoje potrzeby jako niemożliwe do pogodzenia. Tego rodzaju konflikt pojawia się wówczas, gdy co najmniej jedna ze stron uważa, że zaspokojenie jej własnych potrzeb wymaga poświęcenia interesów i potrzeb oponenta.**

Konflikty interesów dotyczyć mogą kwestii rzeczowych, sposobu rozwiązywania sporu lub sposobów działania oraz kwestii psychologicznych (odczuć każdej ze stron związanych z wzajemnym zaufaniem, uczciwością, potrzebą współuczestnictwa lub kontroli).

Przy rozwiązywaniu takiego sporu, którego podłożem jest niezgodność interesów warto pomóc młodym ludziom w definiowaniu i wyrażaniu ich własnych potrzeb, tak by mogli oni wypracować własne rozwiązanie uwzględniające równocześnie interesy wszystkich stron. Najlepszym podejściem do rozwiązywania takich konfliktów jest możliwie najdalej idące zintegrowanie interesów, pozytywnych intencji oraz pożądaných konkretnych rezultatów wskazywanych przez każdą ze stron.

Rozumienie istoty konfliktu, znajdowanie jego przyczyn i poszukiwanie dróg rozwiązywania szkolnych sporów jest ważnym elementem wychowawczej pracy szkoły, a także warunkiem tworzenia społeczności akceptującej różnicowanie swoich członków.

Zastosowanie metody mediacji w szkole

Do mediacji nadaje się każda dziedzina, w której istnieje jakiś nierozwiązany konflikt, a spierające się strony są gotowe dobrowolnie skorzystać z pomocy neutralnych osób trzecich, które chcą i potrafią pomóc uczestnikom konfliktu we wspólnym podejmowaniu decyzji i rozwiązywaniu problemów. Mediacje są stosowane w różnych obszarach życia społecznego, do których zalicza się konflikty w miejscach pracy i nauki, spory z instytucjami, konflikty regionalne, etniczne i międzynarodowe, sprawy obywatelskie i społeczne, a także sprawy konflikty rodzinne: rozwody i spory międzypokoleniowe. Mediacje są stosowane także w szkołach i placówkach oświatowych w sytuacjach konfliktów w grupach rówieśniczych oraz sporów pomiędzy rodzicami i nauczycielami. Szkoła jako miejsce częstych społecznych kontaktów jest miejscem konfrontacji różnych potrzeb i oczekiwań członków jej społeczności. W szkole każdy uczeń i nauczyciel jest inny i żaden ze szkolnych konfliktów nie wygląda tak samo. Niektóre z nich można bardzo łatwo i szybko rozwiązać, inne warto rozwiązać przy pomocy zastosowania procedur mediacyjnych. Do konfliktów może dochodzić między uczniem i uczniem, uczniem i nauczycielem, nauczycielem i nauczycielem lub przełożonym, nauczycielem i rodzicem. Na terenie szkoły może także dochodzić do konfliktów międzygrupowych. W takich sytuacjach warto zastosować mediacje. Zastosowanie mediacji sprzyja rozwiązywaniu konfliktów szkolnych ponieważ odbywają się one według ustalonych reguł, z poszanowaniem stron sporu. Zaletą mediacji w szkole jest nie tylko rozwiązywanie konfliktów bez przemocy, w perspektywie rozwoju osobistego nauczycieli i uczniów jest to także doskonalenie umiejętności komunikacyjnych, możliwość lepszego rozumienia siebie i innych, rozwijanie empatii i tolerancji. W kontekście społecznym – aktywizacja i motywowanie do działania oraz dbałość o bezpieczeństwo psychiczne i fizyczne wszystkich członków społeczności.

Odpowiednio rozwiązane konflikty w szkole są dobrym gruntem do nauki rozwiązywania trudnych spraw w oparciu o etykę, znajomość prawa i dobre praktyki, służące do budowania relacji międzyludzkich i wzbogacania rozwoju osobistego.

Literatura:

Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych, A Gójska, W. Huryn, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2007.

Arbitraż i mediacja : prace studentów i absolwentów Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego / Aleksander Klich, Michał Wojdała (red.). - Szczecin : Soft Vision, Mariusz Rajski, 2014.

Mediacja sądowa i pozasądowa : zarys wykładu / Anna Kalisz, Adam Zienkiewicz. –Warszawa: Wolters Kluwer Polska, 2009

Mediacja sądowa i pozasądowa : zarys wykładu / Anna Kalisz, Adam Zienkiewicz. -Wyd. 2., popr. i uzupełn. - Warszawa : Wolters Kluwer, 2014.

Konflikty między ludźmi, Wiliam W. Wilmot, Joyce L. Hocker , wyd. Pol. Eugenia Mandal, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN , 2011.

Sztuka negocjacji / Gerard I. Nierenberg ; [przekł. Dariusz Bakalarz]. - Wyd. Warszawa Studio Emka, 1998

Raider E, Coleman S, Conflict resolution:Strategies for collaborative problem salving, New York,Coleman Raider International, 1992

Moore Ch, The mediation process: practical strategies for resolving konflikt, Jossey – Bass 1986

Mediacje. Teoria i praktyka, Ewa Gmurzyńska, Rafał Morek, Wydawnictwo Oficyna, 2009

Komunikacja interpersonalna w rodzinie, Barbara Harwas – Napierała, Wydawnictwo Naukowe UAM, 2008

Osobowość i jej kształtowanie się w dzieciństwie i młodości, Maria Porębska, WSiP, 1982

SCENARIUSZE LEKCJI WYCHOWAWCZYCH

I WARSZTATÓW DLA UCZNIÓW GIMNAZJUM

Wstęp

Zaprezentowane poniżej scenariusze lekcji wychowawczych mają na celu zwrócenie uwagi na znaczenie komunikacji oraz doskonalenie umiejętności komunikacyjnych i zalet grupowych form pracy. Należy pamiętać, że edukacja w zespole wykorzystuje efekt grupy. Ponadto, obecność grupy motywuje do większego wysiłku, a także wspiera w przezwyciężaniu barier komunikacyjnych.

Scenariusze są propozycją do wykorzystania na lekcjach wychowawczych w gimnazjum oraz podczas treningów umiejętności komunikacyjnych i warsztatów rozwoju osobistego uczniów. Zostały przygotowane w odpowiedzi na potrzeby uczniów gimnazjum i w odpowiedzi na pytanie o style i zasady wyrażania własnych postaw i emocji.

SCENARIUSZ LEKCJI WYCHOWAWCZEJ W GIMNAZJUM

Temat: Komunikacja – „Reklama”. Punkt widzenia drugiej strony.

Cel:

- doskonalenie umiejętności wyrażania własnych uczuć, zdobywanie i utrwalanie wiedzy o sposobach przekazywania informacji w sposób jasny, szczerzy i przekonujący,
- doskonalenie umiejętności przekonywania, zwrócenie uwagi na znaczenie wyrażania emocji dla budowania relacji z innymi ludźmi.

Metody: rozmowa na temat doskonalenia umiejętności komunikacyjnych i efektywnego prowadzenia dialogu (wprowadzenie), praca w grupach, dyskusja.

Formy pracy: grupowa.

Materiały:

Kartki z zadaniami:

- „kije do golfa w szpitalu”
- „fotele ogrodowe dla linii lotniczej”
- „bułki do hot-dogów wegetarianom”
- „gumę do żucia Związkowi Nauczycieli”
- „maszyny do pisania firmie informatycznej”
- „wykrywacz kłamstw członkom partii politycznej”
- „bilety na koncert disco polo aktorom Teatru Wielkiego”
- „kosiarkę do trawy właścicielom luksusowych apartamentów”
- „czerwony dywan przedsiębiorstwu pogrzebowemu”
- „papierosy sportowcom”
- „pług śnieżny na Hawajach”

Kartki z charakterystyka osób kupujących.

Przebieg zajęć:

Wprowadzenie

Zajęcia będą polegały na próbie sprzedania różnych produktów osobom, które ich nie potrzebują – w taki sposób, żeby starając się rozumieć ich punkt widzenia, jak najbardziej przekonująco zachęcić do nabycia zbędnych z ich punktu widzenia towarów.

Ćwiczenie ujawnia zdolność do jasnego przekazywania informacji oraz umiejętność okazywania zainteresowania i właściwego wyrażania swoich opinii, prośb i potrzeb w relacji z drugą osobą.

Zasady gry

- 1/ Poinformowanie klasy, że część z nich wciela się w rolę pracowników najmłodniejszej agencji sprzedażowej, którzy z sukcesem realizują zlecenia najtrudniejszych klientów. Ich zadaniem będzie sprzedaż nietypowych produktów. Pozostali będą potencjonalnymi kupującymi.
- 2/ 2. Podział klasy na zespoły 4 osobowe (2 pracowników agencji i 2 potencjalnych kupujących). Uczestnicy otrzymują rodzaj produktu do sprzedaży i charakterystykę kupujących na kartkach.
- 3/ 3. Grupy przystępują do rozmów dotyczących sprzedaży/kupna produktu. Grupa pracowników agencji sprzedażowej dostaje kilka minut na przygotowanie się do sprzedaży i zwraca uwagę na:
 - a. a) podkreślenie, jak produkt poprawi sytuację danej grupy odbiorców
 - b. b) omówienie jakościowych walorów produktu
 - c. c) pokazanie pożytecznego sposobu wykorzystania produktu
- 4/ Informacja poszczególnych grup o wynikach rozmowy.

Refleksja na podsumowanie zajęć

Podstawą do bycia empatycznym jest szacunek do rozmówcy i do własnej osoby.

Umiejętność przekazywania treści wypowiedzi w taki sposób, by wyrażała twoje przekonania ludziom, którzy mają inne oczekiwania i poglądy umożliwia zmierzenie się z własnymi ograniczeniami i obawami. Uczy odwagi, rozwija kompetencje komunikacyjne oraz pozwala przyjmować odpowiedzialność za własne wybory, decyzje i zachowania wobec innych osób.

Zastanów się:

- Co czułeś w trakcie ćwiczenia ?
- Co pomagało, a co utrudniało wczuwać się w sytuację drugiej osoby?
- Na ile sytuacja w której byłeś, pozwoliła ci zrozumieć potrzeby drugiego człowieka ?
- Czego dowiedziałeś się o sobie?
- Czego dowiedziałeś się o innych ludziach?
- W jaki sposób komentarze innych osób wpływały na twoje przekonanie o własnej skuteczności?
- Które z Twoich przekonań miały szczególne znaczenie w trakcie rozmowy, a które zeszły na dalszy plan?
- Czy potrafiłeś przekonywać innych do własnych propozycji?
- Czy potrafiłeś dobrze dobierać argumenty?
- Czy w dyskusji broniłeś swojego stanowiska?
- Które z umiejętności w zakresie skutecznej komunikacji chciałbyś rozwinąć i udoskonalić?
- Co jeszcze mógłbyś zrobić, by nauczyć się patrzeć na rzeczywistość z różnych perspektyw?

SCENARIUSZ LEKCJI WYCHOWAWCZEJ W GIMNAZJUM

Temat: Komunikacja – siła słowa.

Cel:

- doskonalenie umiejętności prowadzenia rozmowy, uważności na stosowanie słów wywołujących silne emocje i reakcje,
- radzenie sobie z trudnościami w relacjach z innymi ludźmi

Metody: pogadanka na temat ukrytych barier komunikacyjnych, znaczenia wyrażania emocji w rozmowach i uważności na wypowiedzane słowa, scenki w grupach, komentowanie w grupach, dyskusja.

Formy pracy: indywidualna, grupowa.

Materiały: kartki formatu A4

Przebieg zajęć:

Wprowadzenie

Niektórzy ludzie mają umiejętność unikania słów wywołujących silne emocje lub reakcje. Często, nieświadomie nawet, używamy słów pozornie niewinnych, które w naszym rozmówcy wywołują negatywny odbiór. Lepiej umiejętnie takich słów unikać niż później za nie przeproszać i tłumaczyć, że „nie to mieliśmy na myśli”.

Do takich słów należą:

- „Ty” [zapisujemy na tablicy]
- „Ale” [zapisujemy na tablicy]
- „Uspokój się!” [zapisujemy na tablicy]

Na czym polega problem z tymi słowami? Co się za nimi ukrywa ? [dyskusja]

Przykładowe wypowiedzi:

- - „To ty nie słuchałeś, co do ciebie mówiłam”, „Przez ciebie to się stało”, „Ty to załatw” (wytykanie palcem)
- - słowo „ale” przekreśla lub podważa wszystko, co do tej pory zostało powiedziane,
- - „Ja przecież jestem spokojny”.

Zasady gry

- 1/ Dzielimy grupę na 3 drużyny – aktorzy prowadzący rozmowę i obserwatorzy.
- 2/ Prosimy grupę o wymyślenie scenki związanej ze szkołą i przedstawienie jej tematu w postaci hasła np. „ Kolega ocenia kolegę na forum klasy”, „ Nauczyciel prowadzi rozmowę motywującą z uczniem, który wagaruje”, „ Gospodarz klasy lub lider projektu grupowego przydziela zadania do wykonania członkom zespołu”.

- 3/ Prosimy obserwatorów, by na jednej kartce sporządzili listę słów i zwrotów, które w ich scenie utrudniają komunikację między rozmówcami (np. „to ty masz się uczyć”, „masz prawo, ale...”, „uspokój się”, „będziesz musiał”, „chcę byś to zrobić”, „nie wolno ci..” i inne). Na drugiej kartce mają napisać listę słów i zwrotów, które są pomocne w budowaniu dobrej komunikacji w ich scenie.
- 4/ Spontaniczne odegranie scenki.
- 5/ Zaprezentowanie wyrażen i zwrotów na tablicy według podziału: sprzyja porozumieniu vs nie sprzyja porozumieniu i omówienie ich znaczenia oraz konsekwencji ich używania dla rozmówców (nadawcy i odbiorcy).
- 6/ Przygotowanie przez zespoły scenariusza scenki z użyciem takich słów i zwrotów, które sprzyjają porozumieniu. Nagrodzenie brawami aktorów.
- 7/ Podsumowanie zadania – omówienie scenek i użytych w niej słów. Podanie dodatkowych wyrażen i zwrotów ułatwiających komunikację. Zapisanie ich na tablicy i dyskusja, jak sobie radzić z wyrażaniem myśli skierowanych do innych osób w taki sposób, by sprzyjały porozumieniu.

Podsumowanie ćwiczenia pytaniami:

Do aktorów:

- Jak się czuliście w poszczególnych scenkach?
- Jak postrzegaliście siebie i swojego rozmówcę?

Do widzów:

- Jakie są wasze refleksje po obejrzeniu scenek?

Do wszystkich:

- Jakie widzisz trudności w komunikowaniu się ludzi?
- Które słowa utrudniają zrozumienie intencji rozmówcy, a które ją ułatwiają?
- Które słowa pomagają zrozumieć potrzeby Twojego rozmówcy?
- Jak sprawdzasz w rozmowie, czy jesteś dobrze rozumiany i czy rozumiesz słowa mówiącego?
- Co możesz zrobić, by poznać więcej wyrażen i zwrotów pomagających porozumieć się z inną osobą?
- Co możesz zrobić, by częściej używać słów sprzyjających porozumieniu?
- Jakie przewidujesz wewnętrzne i zewnętrzne trudności w realizacji tego zadania?
- Kto może ci pomóc w rozwijaniu umiejętności prowadzenia rozmów i radzeniu sobie z trudnościami w tym zakresie?

Prowadzenie rozmowy bez refleksji i używanie słów wywołujących silne emocje i reakcje sprzyja powstawaniu konfliktów. Rozwijanie umiejętności komunikowania się w oparciu o słowa sprzyjające porozumiewaniu się poprawiają relacje i wizerunek człowieka w oczach innych.

SCENARIUSZ LEKCJI WYCHOWAWCZEJ W GIMNAZJUM

Temat: Komunikacja – TAKALE (tak, ale...).

Cel: doskonalenie umiejętności komunikowania w grupie, wyrażanie zaufania i akceptacji, otwartości podczas rozwiązywania problemów.

Metody: pogadanka o umiejętności porozumiewania się i efektywnym doskonaleniu prowadzenia dialogu, scenki w parach, dyskusja

Formy pracy: indywidualna , grupowa

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie

Czasami odrzucamy pomysły innych osób, bo uważamy, że nasze własne są od nich lepsze. Proponuję wam grę , która pokazuje, jak dobór słów może sprzyjać wzajemnemu zaufaniu i akceptacji, a także zachęcać do proponowania bardziej odważnych pomysłów w trakcie rozwiązywania problemów. Nauczmy się, jak radzić sobie z krytyką.

2. Przebieg gry

- 1/ Połączenie uczestników w pary i przydzielenie im symboli literowych A i B
- 2/ Przydzielenie parom zadania:

- a. „ale”: Będziecie wspólnie planować klasową wycieczkę . Osoba A proponuje miejsce atrakcje, a osoba B odpowiada: ”Tak, **ale**...” (np. „Tak, ale tam jest mało zabytków”). Na to osoba A mówi: „Tak, ale...” (np. „Tak, ale za to jest tam ciekawe centrum nauki i eksperymentów”) i tak dalej....
- b. „ i”: Osoba A proponuje to samo miejsce i atrakcje, ale osoba B odpowiada tym razem: ”Tak, **i**...” (np. „Tak, i weźmy ze sobą zabawne kostiumy na dyskotekę”). Na to osoba A mówi: „Tak, **i**...” (np. „Tak, i poprośmy wychowawcę o kilka godzin czasu wolnego zakupy”) i tak dalej....Po ćwiczeniach zachęcamy uczestników do dyskusji na temat przebiegu rozmowy (co było irytujące, co utrudniało, a co ułatwiało konstruktywną komunikację).

Podsumowanie

- Jakie odczucia i myśli pojawiły się u ciebie podczas ćwiczeń?
- Co pomagało, a co utrudniało prowadzenie rozmowy?
- Co można zrobić w sytuacji, gdy słyszymy od naszego rozmówcy „tak, ale...”
- Zastanów się w jaki sposób prowadzić rozmowę, by twój rozmówca słuchał argumentów.
- Zastanów się, w jaki sposób reagujesz, gdy twój rozmówca ma odmienne zdanie?

- Uczestnicząc w rozmowach i dyskusjach prezentujemy swoje poglądy i postawy, przedstawiamy swoje pomysły i pragniemy być uważnie wysłuchani przez drugiego człowieka.

Nie każdy potrafi być dobrym słuchaczem, często, z różnych pobudek przerywamy naszym rozmówcom i staramy się dominować w rozmowie akcentując tylko swoje racje.

Zastanówmy się po co rozmawiamy, dlaczego poruszamy określony temat i co w naszej rozmowie jest naprawdę ważne. Słuchajmy z uwagą rozmówcy i sami również oczekujmy uwagi. Wymieniamy poglądy, wspólnie się nad nimi zastanawiając. Szanujmy rozmówców i ich wypowiedzi, szanujmy siebie. Nie tracimy szacunku ani przyjaźni, gdy szczerze mówimy o naszych odczuciach na temat sposobu rozmawiania. Można go zawsze udoskonalić.

SCENARIUSZ LEKCJI WYCHOWAWCZEJ W GIMNAZJUM

Temat: Komunikacja z „trudnym rozmówcą”.

Cel: doskonalenie umiejętności prowadzenia rozmowy z „trudnym rozmówcą”, wzbogacenie wiedzy w zakresie asertywnej komunikacji

Metody: rozmowa o barierach komunikacyjnych i możliwościach doskonalenia osobistych kompetencji aktywnego uczestnictwa w dialogu, scenki w parach, komentowanie w parach, dyskusja.

Formy pracy: indywidualna, grupowa.

Materiały:

- 3 scenariusze
- 3 karty obserwacji

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie

Mieścieście zapewne do czynienia z różnymi rozmówcami. Dziś przyjrzymy się bliżej trzem przykładom różnych zachowań. Przykład pierwszy - „kolega z sąsiedztwa”:

Charakterystyczne dla niego zwroty to: „Co ty wyprawiasz?! To miało inaczej wyglądać!”, „Zwariowałeś? To jest bez sensu!”, „Posłuchaj, jak to ma wyglądać... Słuchaj uważnie...”

Przykład drugi - „kolega z grupy”:

Charakterystyczne dla niego wypowiedzi to: uszczypliwe negatywnie oceniające uwagi, czasami złośliwe i aluzyjne. Nie mówi wprost, że coś jest nie tak, tylko sarkastycznie stwierdza: „Bardzo trafna wypowiedź – na poziomie dwunastolatka” albo mruknie pod nosem negatywną uwagę, a na pytanie: „Co mówiłeś?” odpowiada z niewinną minką: „Nic.”

Przykład trzeci - „kolega poznany w Internecie”:

Wypowiada się najczęściej w negatywnym tonie, prezentuje niezadowolenie, frustrację w tonie i treści wypowiedzi dominuje narzekanie. Jego typowa postawa to: „To się nie uda”, „Nikt mnie nie słucha”, „A nie mówiłem, że to bez sensu?” „Zawsze mówiłem, że nie ma po co to robić, bo będzie jeszcze gorzej...”

Jak rozmawiać z takimi rozmówcami? Wiedząc, że natkniemy się na takich rozmówców możemy się przygotować na kontakt z nimi.

2. Zasady gry i odgrywanie scenek

Wybranie 3 par ochotników – „aktorów”. Aktorzy A (3 osoby) – wcielają się w role „trudnych rozmówców”. Aktorzy B (3 osoby) – wcielają się w role osób rozmawiających z „trudnymi rozmówcami”. Poproszenie ich o odegranie scenek rozmów:

- a. a) rozmowa z „kolegą z sąsiedztwa”
- b. b) rozmowa z „kolegą z grupy”
- c. c) rozmowa z „kolegą z internetu”

Rozdanie każdemu z pozostałych uczestników zajęć karty obserwacji w oparciu o zaprezentowane poniżej pytania.

Omówienie zadania obserwatorów:

Podczas oglądanej scenki zaobserwuj:

- Co jest trudne dla rozmówcy „kolegi z sąsiedztwa”?
- Co jest trudne dla rozmówcy „ kolegi z grupy”?
- Co jest trudne dla rozmówcy „kolegi z internetu”?
- Jakie wskazówki dotyczące prowadzenia rozmowy chciałbyś przekazać osobom rozmawiającym z „trudnymi rozmówcami”?
- Jakie wskazówki dotyczące prowadzenia rozmowy chciałbyś przekazać każdemu z „trudnych rozmówców”?

Odegranie i obserwowanie scenek. Omówienie odegranych scenek, podzielenie się wrażeniami z przebiegu rozmów podczas odgrywania ról. Wysłuchanie wypowiedzi aktorów:

Pytania dla aktorów B

- Co myślisz o tej rozmowie?
- Czego pragnął twój rozmówca?
- Co akceptowałeś, a czego nie?
- Co cię najbardziej niepokoiło w tej rozmowie?
- Co ją najbardziej utrudniało?
- Co było w tej rozmowie największym dla ciebie wyzwaniem?

Pytania dla aktorów A

- Jak się czułeś w roli takiego rozmówcy?
- Jak czuł się twoim zdaniem twój rozmówca?
- Czego pragnął twój rozmówca?

Wysłuchanie wypowiedzi obserwatorów:

- Jak się czuliście w roli obserwatorów rozmów?
- Co było interesującego w tych rozmowach?
- Co było trudne dla rozmówcy „kolegi z sąsiedztwa”?
- Co było trudne dla rozmówcy „ kolegi z grupy”?

- Co było trudne dla rozmówcy „kolegi z internetu”?
- Co pomagało, a co przeszkadzało w prowadzeniu rozmów?
- Jakie wskazówki dotyczące prowadzenia rozmowy chciałbyś przekazać osobom rozmawiającym z „trudnymi rozmówcami”?
- Jakie wskazówki dotyczące prowadzenia rozmowy chciałbyś przekazać każdemu z „trudnych rozmówców”?

Komentarz merytoryczny nauczyciela na temat prowadzenia rozmów w „trudnymi rozmówcami”, wyjaśniający najważniejsze zasady prowadzenia rozmów:

- a. aktywne słuchanie rozmówcy – pozwala usłyszeć i zrozumieć to, co chce powiedzieć nadawca
- b. jasne komunikaty, precyzyjne wypowiedzi skierowane do rozmówcy – pozwalają uniknąć błędów w zrozumieniu treści i intencji przekazu
- c. używanie komunikatów nieraniących rozmówcę – rezygnacja z komunikatu „ty” zmniejsza ryzyko kłótni
- d. używanie komunikatów „ja” - pozwala jasno wyrażać przeżycia i pragnienia, szczerze i otwarcie je wyrażając
- e. używanie trafnych komunikatów w trudnych rozmowach np. komunikatu „ja”
- f. „ja czuję – kiedy – ponieważ” np. Jest mi przykro, kiedy śmiesz się, gdy mówię o swoich osiągnięciach, ponieważ chcę być wysłuchany i doceniony”.
- g. otwartość i szczerowość oraz kultura wypowiedzi pozwalają na prowadzenie dialogu we wzajemnym szacunku, ułatwiają rozwiązywanie konfliktów i podejmowanie wspólnych działań
- h. asertywność jako przyjmowanie odpowiedzialności za dokonywane wybory, pozwala prowadzić rozmowy w stylu wyrażania samego siebie, przywiązywanie znaczenia do tego, co się myśli i czuje, pozwala na okazywanie szacunku rozmówcy i samemu sobie
- i. umiejętności prowadzenia rozmów można doskonalić

Pytania do prowadzącego, odpowiedzi na pytania, dyskusja.

3. Podsumowanie

Postawa bycia otwartym na różnych rozmówców jest możliwa, ponieważ kłopoty i trudności w prowadzeniu rozmów i dyskusji są do pokonania. Warto zastanowić się nad tym, jakim jestem rozmówcą?

- Jaki jestem w roli nadawcy, jaki jestem w roli odbiorcy?
- Czy bywam „trudnym rozmówcą” i dlaczego?
- Jak mogę się zmieniać?

Bilansowanie własnych kompetencji (co już potrafię – jak korzystam z mojej wiedzy i umiejętności w praktyce?) i otwartość na doskonalenie umiejętności komunikacyjnych ma znaczenie dla samooceny, budowania wizerunku i planowania własnego rozwoju. Ważne jest zadawanie sobie pytań: co już potrafię, co jeszcze chcę poznać, jakie działania podejmę, by zwiększyć swoje kompetencje w zakresie właściwego komunikowania się z innymi i kto może być moim nauczycielem?

SCENARIUSZ LEKCJI WYCHOWAWCZEJ W GIMNAZJUM

Temat: Rozwiązywanie konfliktów.

Cel: nauka i doskonalenie umiejętności rozwiązywania konfliktów, kształtowanie umiejętności dostrzegania potrzeb innych ludzi, dostrzeganie wartości własnych sposobów radzenia sobie z konfliktami

Metody: pogadanka (wprowadzenie), drama, mapy myśli, dyskusja.

Formy pracy: indywidualna, grupowa.

Plan zajęć:

Wprowadzenie

Pogadanka – rozmowa z uczniami.

Nieporozumienia, spory i konflikty są częścią kontaktów międzyludzkich.

Ludzie w różny sposób rozwiązują spory. Posiadają cechy, które pomagają rozwiązywać konflikty. Ważne jest takie ich rozwiązywanie, by obie strony sporu były zadowolone z rozwiązania konfliktu. Otwartość i ugodowość to cechy osobowości, które sprzyjają prowadzeniu rozmów i rozwiązywaniu konfliktów.

Przebieg zajęć:

- 1/ Zapoznanie uczniów z definicją konfliktu.
- 2/ Tworzenie przez uczniów własnych definicji konfliktu.
- 3/ Rozmowa o sytuacjach konfliktowych – czego dotyczyły, jak zachowywali się ludzie w nich uczestniczący i jakie znajdowali sposoby ich rozwiązania?
- 4/ Podział klasy na trzy grupy i poproszenie uczniów o wybór i przygotowanie scenki w formie dramy przedstawiającej sytuację konfliktową, która jest im znana z życia lub literatury.
- 5/ Odegranie scenek wg pomysłów uczniów.
- 6/ Opisywanie przez uczniów, - na podstawie zaprezentowanych scenek i własnych doświadczeń - jak zachowują się ludzie w sytuacji konfliktu.
- 7/ Narysowanie w zespołach map myśli na temat sposobów rozwiązywania konfliktów.
- 8/ Prezentacja map myśli na forum klasy i szkoły.
- 9/ Organizacja akcji – Szkolna mapa rozwiązywania konfliktów. Każda klasa prezentuje najskuteczniejsze sposoby rozwiązywania konfliktów. W szkole zorganizowana jest sesja posterowa na ten temat. Wszystkie klasy poznają sposoby rozwiązywania sporów w poszczególnych klasach i poszerzają wiedzę.
- 10/ Z pomysłami na rozwiązywanie sporów zapoznawani są rodzice uczniów i uczniowie z innych placówek (np. międzyszkolna sesja posterowa)

Podsumowanie:

Rozwiązywanie konfliktów może odbywać się w różny sposób. Warto prezentować skuteczne sposoby rozwiązywania konfliktów, poszerzać wiedzę na ten temat i doskonalić umiejętności w tym zakresie w działaniach systemowych w szkole.

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



OŚRODEK
ROZWOJU
EDUKACJI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Aleje Ujazdowskie 28
00-478 Warszawa
tel. 22 345 37 00
fax 22 345 37 70

www.ore.edu.pl