



E-book

Nie rozcinaj tego, co można rozwiązać

Pozytywne spojrzenie na szkolne konflikty

Renata Wiśniewska

Maciej Ciechomski

WARSZAWA 2020 | INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ

Projekt współfinansuje m.st. Warszawa



MEDIUJ W SZKOLE



wprowadzenie



Szkoła to miejsce, gdzie spotykają się dziś przedstawiciele różnych kultur i środowisk. Są w niej uczniowie o różnych poglądach i tradycjach.

Szkoła bezpiecznie funkcjonująca to taka, w której dba się o brak m.in. takich zjawisk jak agresja werbalna, przemoc fizyczna, naruszanie własności i godności drugiego człowieka, upokarzanie go. Klimat i kultura szkoły mają przeogromny wpływ na zdrowie psychiczne uczniów. Bo tylko ci, którzy są doceniani, szanowani, zauważani, akceptowani i w mądry sposób motywowani mogą mieć znacznie większą szansę na budowanie w nich zadowolenia z atmosfery i relacji w szkole. Umiejętności rozwiązywania konfliktów, sporów i sytuacji trudnych w szkole na drodze bez przemocy dają poczucie bezpieczeństwa nie tylko uczniom, ale również ich rodzicom i nauczycielom. Jednym ze sposobów sprzyjających budowaniu pozytywnych emocji podczas rozwiązywania konfliktów, sporów i sytuacji trudnych jest mediacja.

mediacji

Mediacja to forma sprawiedliwości naprawczej, która koncentruje się na naprawieniu i odbudowaniu relacji między stronami. Ma służyć naprawie tego wszystkiego, co da się naprawić w najbardziej korzystnym stopniu dla obu stron. To jeden ze sposobów skutecznego rozwiązywania konfliktów w środowisku szkolnym, gdzie dynamika kontaktów interpersonalnych jest bardzo duża.

Zamiast narażać dzieci na stres związany z uczestnictwem w postępowaniu sądowym, który niewątpliwie wpływa na zdrowie, samopoczucie, a także sukcesy życiowe warto wychwycić takie sprawy na wcześniejszym etapie i przekierować je do mediacji w szkole, zanim konflikt eskaluje. Dzięki wprowadzeniu mediacji do szkół nauczymy naszą młodzież jak poruszać się w tym trudnym dla nich świecie pełnym konfliktów i sprzeczności. Pokażemy sobie nawzajem, że konflikt z jego dynamiką i przebiegiem jest procesem normalnym, występującym w każdej grupie wiekowej, narodowościowej, etnicznej. Każda społeczność odczuwa tak samo skutki jego występowania. Kiedy uczeń nie przestrzega statutu szkoły, obowiązujących regulaminów w zakresie współżycia z innymi uczniami zanim wpiszemy uwagę do dziennika, czy wyciągniemy konsekwencje wobec niego za złamanie statutu szkoły kieruje się sprawę do mediacji. W tym celu kształcimy młodzież i nauczycieli, aby to oni mogli prowadzić proces mediacyjny na terenie szkoły w znanym dziecku otoczeniu. Edukujemy również rodziców/ opiekunów prawnych dziecka z zakresu wiedzy o mediacji i potencjalnych korzyściach, jakie mogą z niej wynikać dla uczestników. Osoba pokrzywdzona uczy się odpowiedzialności za swoje chęci, pragnienia, zachowania. Nie „chowa się” za plecami osoby trzeciej (nauczyciela czy kolegi), składając na nich odpowiedzialność za rozstrzygnięcie sprawy. Sama podejmuje decyzję, w jaki sposób krzywda, której doznała może zostać naprawiona i jakiego zadośćuczynienia potrzebuje. Osoba, która popełniła czyn uznany za naganny ma obowiązek naprawić krzywdę, szkodę, którą tym czynem wyrządziła drugiej stronie. Również to ona jest odpowiedzialna za poszukiwanie propozycji rozwiązania – sposobu zadośćuczynienia. W trakcie mediacji obie strony mają szansę: uzmysłwić sobie, dlaczego do takiego zdarzenia doszło, poznać swoje wzajemne intencje, zrozumieć sposób widzenia danej sytuacji przez drugą stronę, co nie oznacza jego akceptacji i przyznania racji drugiej strony. Nikt nie czeka na wymierzenie kary, którą najczęściej uzna za „niesprawiedliwość”, tylko przy wsparciu mediatora szuka najlepszych dla wszystkich sposobów, aby zadośćuczynić i naprawić krzywdę. Mediator wspiera strony w budowaniu atmosfery dialogu i dążeniu do rozwiązania sporu. Aby sprostać temu zadaniu mediator stosuje odpowiednie techniki oraz prowadzi mediacje zgodnie z jej zasadami. Są nimi:

Dobrowolność – uczestnicy mediacji dobrowolnie biorą udział w mediacji. Mediator nie może wywierać żadnej presji, aby nakłonić strony do udziału w mediacji. Strony mogą się wycofać na każdym etapie postępowania mediacyjnego. Przestrzeganie tej zasady wiąże się z przystąpieniem do mediacji w dobrej wierze i dobrowolnym wypełnianiem wszystkich przyjętych w jej wyniku zobowiązań.

Neutralność – mediator jest neutralny wobec przedmiotu sporu i znalezionych rozwiązań – kwestia, jak rozwiązać spór należy do stron. Mediator stara się te postanowienia urealnić i ukonkretnić. Nie podpowiada stronom własnych rozwiązań, nawet gdyby uznał je za lepsze. Mediator też nie narzuca stronom swojego światopoglądu i wartości.

Poufność – wszystko, co jest poruszane na spotkaniu informacyjnym (z każdą stroną oddzielnie) i posiedzeniu mediacyjnym (wspólnym) jest poufne. Mediator nie ujawnia tego, co usłyszał osobom prywatnym ani instytucjom. Efektem pracy mediatora ze stronami jest spisana ugoda i protokół lub sprawozdanie. Protokół lub sprawozdanie zawierają jedynie informacje o tym, kto brał udział w mediacji, ile było spotkań mediacyjnych, gdzie się odbywały. Mediator nie zamieszcza nigdzie informacji o przebiegu mediacji.

Akceptowalność – mediator powinien być zaakceptowany przez strony, nikt nie ma prawa narzucać wyboru mediatora. Każda ze stron może poprosić o zmianę mediatora. Proces mediacji kieruje się też pewnymi regułami i zasadami. Zostają one ustalone i zaakceptowane przez wszystkich uczestników mediacji na początku wspólnego posiedzenia. W przypadku braku akceptacji reguł i zasad mediacja nie może być przeprowadzona.

W celu pełnego zrozumienia procedury mediacji prześledźmy historie pewnego konfliktu.

Wyobraź sobie, że jesteś wychowawcą klasy, z którą wybrałeś się na spływ kajakowy. Byłeś zajęty sprawami organizacyjnymi nie brałeś pod uwagę konieczności szczegółowej analizy tego, kto z kim będzie płynął w dwuosobowych łódkach. Uczniowie dobrali się tak jak chcieli lub tak jak musieli (bo nie mieli wyjścia z uwagi na ilość kajaków). Spływ odbył się bez większych problemów wychowawczych. Trochę żartów, śmiechów, złośliwości, ale wszystko przebiegało w normie. Jakież było twoje zdziwienie, kiedy uczniowie wysiedli z autokaru i zaczęła się ożywiona rozmowa. Słyszałeś jakieś niezadowolone głosy, ale nie mogłeś się tym zająć, bo musiałeś się rozliczyć z organizatorem spływu i odpowiedzieć na telefoniczne pytania rodziców.

Co działo się u uczniów w trakcie podróży autokarem.

Bartek płynął w kajaku razem z Marceliną. Marcelina jest bardzo niezadowolona z wycieczki. Obraziła się na Bartka. Według relacji Marceliny Bartek przez całą drogę leżał z tyłu kajaka i się opalał. Co jakiś czas tylko krzyczał "weź nie chlap!". Dziewczyna narzeka, że całą drogę musiała sama wiosłować i strasznie ją bołą ręce. Bartek twierdzi, że było na odwrót. Powiedział całej klasie, że Marcelina obijała się przez cały spływ i ma jej dość. Większość klasy twierdzi jednak, że to Marcelina mówi prawdę.



Bartek i Marcelina

Dojechaliście autokarem na dworzec PKP. Pociąg przyjedzie za dwie godziny. Cała klasa rozmawia o sytuacji między Bartkiem a Marceliną, a główni zainteresowani są na siebie obrażeni. Napięcie rośnie.

1. Jaki jest Twój pierwszy odruch? Co masz ochotę zrobić w tej sytuacji? Zapisz swoje pomysły bez selekcji

.....
.....
.....
.....
.....

Czy zgadzasz się z tym, że nauczycielom i wychowawcom często jako pierwsze przychodzą do głowy pomysły:

- aby jak najszybciej znaleźć rozwiązanie, zakończyć sytuację, np. podejmując decyzje lub rozstrzygając w trosce o dobro dzieci
- dojść do prawdy – co się wydarzyło, ustalić sprawców i winę oraz wyciągnąć konsekwencje.



Niekorzystne w tej sytuacji jest:

- Pośpiech
- Zabranie stronom konfliktu (wzięcie na siebie odpowiedzialności za jego rozwiązanie)
- Narzucanie rozwiązań
- Poszukiwanie prawdy i sprawcy.
- Wybranie sprawiedliwych rozwiązań

Pośpiech powoduje, że nie pozwalamy stronom na wyrażenie potrzeb

Wzięcie na siebie odpowiedzialności i narzucanie rozwiązań powoduje zmuszanie stron do realizacji działań które być może nie będą rozwiązaniem konfliktu, a nawet mogą go dodatkowo eskalować (np. nie są akceptowane przez jedną ze stron lub nie dotyczą prawdziwych przyczyn konfliktu).

Efektem takich działań może być to, że uczniowie tracą zaufanie do nauczyciela i nie chcą z nim rozmawiać. Nie przekażą mu dalszych istotnych informacji.

Poszukiwanie obiektywnej prawdy często jest pragnieniem stron zaangażowanych w rozwiązywanie konfliktów. Konflikt zawsze jest postrzegany subiektywnie poprzez doświadczenia, nawyki i umiejętności każdego uczestnika. Stąd też trudno mówić o obiektywizmie. Można jedynie stwierdzać fakty. Ale dostęp do tych informacji także jest utrudniony – pamięć ulega zniekształceniom pod wpływem emocji, część informacji jest zatajanych ze względu na chęć zachowania twarzy (uniknięcia konsekwencji, utraty pozycji w grupie, nacisków grupy).

Wobec takich ograniczeń dorosły pozostaje często bezradny. Grupa ukrywa informacje, uczniowie kłamią. Nauczyciel wywierający presję na rozwiązania (szybkie) podsyca emocje i w konsekwencji dochodzi do grupowej kłótni i podejmowania rozwiązań, których dorosły zapewne nie będzie mógł obserwować, bo grupa je „utajni”.

To jest ten moment, kiedy wchodzi nauczyciel i nastaje niewdzięczna cisza. Na pytanie „co się stało?” odpowiedź brzmi „NIC”.

Wracamy do naszej historii. Wiemy, że sytuacja nie jest rozwiązana. Wiemy też, że nauczyciel pamiętać o tym, aby

- powstrzymać się od narzucania swoich rozwiązań (choć by był przekonany, że są najlepsze pod słońcem).
- skoncentrować swoje siły na zachęceniu stron do dialogu

Kluczowym zadaniem nauczyciela nie jest rozwiązanie, ale kierowanie poszukiwaniem rozwiązań przez uczestników

Tymczasem rozmowa, podsycana atmosferą w grupie między uczniami, może wyglądać w następujący sposób:



Bartek i Marcelina

Bartek: Przestań kłamać i rozpowiadać głupoty o mnie wszystkim dookoła!

Marcelina: To ty kłamiesz! Wszystko przeinaczasz!

B: Ogarnij się, bo w końcu nie wytrzymam! Doprowadzasz mnie do szału. Wtykasz nos w nie swoje sprawy.

M: Przecież wszyscy wiedzą, jakim jesteś leniem i w dodatku oszustem. Ale czemu się dziwić, skoro tak cię wychowali rodzice? Wszystko miałeś na tacy podane, a mamusia robiła za ciebie nawet prace domowe. Nie jestem twoją matką, ani służącą.

B: Nic nie wiesz o mojej rodzinie i nie masz prawa mnie osądzać. Wypchaj się! Znalazła się królowna, która będzie mówić innym jak mają żyć. Możesz sobie rozpowiadać, co chcesz. Mi to jest już obojętne. Olewam to, co się dzieje w klasie i nie zależy mi na waszych głupich opiniach.

M: To może zmien szkołę, to wszyscy odetchną z ulgą? Nie jesteś tutaj mile widziany!

B: Tego już za dużo! Albo się teraz zamkniesz, albo idę na skargę do wychowawcy!

Zadanie:

Wypisz, które, twoim zdaniem stwierdzenia mogą eskalować konflikt?

.....

Nadajcie im własne nazwy i zastanówcie się jakie emocje uruchamiają i dlaczego?

Jakie mechanizmy eskalacji konfliktu zostały uruchomione?

.....

Możemy wyróżnić także inne mechanizmy wpływające na eskalację konfliktów:

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

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

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

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

Kozioł ofiarny – każda grupa dba o wewnętrzną spójność i bezpieczeństwo. Aby poradzić sobie z napięciami (np. lękiem, złością), szuka na zewnątrz grupy osób na które może „wylać” swoje negatywne emocje. Właśnie w tym celu wybiera jedną z osób na „kozła ofiarnego”. Kozioł ofiarny może być też wybrany spośród osób spoza grupy. Z procesem tym wiąże się często tzw. rozszczepienie emocji – w sytuacji rosnącego zagrożenia grupy, wzmożonego lęku, członkowie grupy wybierają sobie „pupilkę”, który niekoniecznie w zasłużony sposób staje się ulubieńcem grupy i „ofiara” na którą wylane są wszelkie żale. Do roli „kozła ofiarnego” najczęściej wybierane są osoby odmienne, różniące się od reszty.

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

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

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

Czynniki rozwojowe, osobowościowe i zdrowotne – można zaryzykować stwierdzenie, że najwięcej konfliktów w toku edukacji występuje w wieku przedszkolnym oraz w wieku dorastania (nastoletnim). Przedszkolaki uczą się świata społecznego – są z natury agresywne i nieporadne w załatwianiu konfliktów. Oczywistym ich wyborem jest przemoc. Mocno zaangażowani na tym etapie edukacji rodzice (pierwsza instytucja do jakiej trafiają ich dzieci) często atakują nauczycieli i dyrektora, nieświadomie utożsamiając się z dzieckiem i przenosząc własne problemy na relacje z placówką oświatową. Inaczej rzecz się ma w przypadku nastolatków, które mierząc się z dorosłością, ulegają tzw. rozproszeniu osobowości. Zmiany w ciele (hormony!), w zdolności myślenia (np. rosnący poziom krytycyzmu, zdolność myślenia abstrakcyjnego), powodują zaburzenie równowagi emocjonalnej i trudność w znalezieniu własnego miejsca w grupie, społeczeństwie, świecie. W oczywisty sposób czynniki te są źródłem ogromnych napięć, zarówno w obszarze relacji rówieśniczych, jak i w kontaktach z dorosłymi.

ZADANIE

Napisz, jakie wskazówki dotyczące analizy sytuacji Bartka (ustalenie własnych potrzeb, wzięcie pod uwagę potrzeb) można sformułować dla Marceliny i analogicznie dla Bartka o Marcelinie w oparciu o następujące punkty:

D

*Daj sobie czas,
aby ochłonić*

Emocje nieuchronnie towarzyszą konfliktom i są cennym źródłem informacji. Silne emocje ograniczają zdolności poznawcze człowieka – utrudniają racjonalne myślenie.

M

*Myśl o innych
osobach jako o
ludziach*

Staraj się używać empatii, przyjmować perspektywę drugiej strony i unikać dehumanizacji.

U

*Uświadam
sobie, na czym
ci konkretnie
zależy*

Przygotowanie do rozmowy ze skonfliktowaną stroną jest kluczowe. Postaraj się wykorzystać swoje uczucia, aby uświadomić sobie czego są sygnałem – jakie są twoje obawy?

S

*Staraj się
zrozumieć, co
dokładnie inne
osoby mówią*

Użyj empatii, postaw się w sytuacji inne osoby, słuchaj po to, aby zrozumieć.

Z

*Znajdź coś,
w czym się
zgadzacie*

Staraj się na każdym etapie podkreślać wspólne obszary i je rozbudowywać.

ZADANIE

Napisz, jakie wskazówki dotyczące analizy sytuacji Bartka (ustalenie własnych potrzeb, wzięcie pod uwagę potrzeb) można sformułować dla Marceliny i analogicznie dla Bartka o Marcelinie w oparciu o następujące punkty:



Nie narzekaj

Zastanów się, co mogłoby się zmienić, aby cię zadowolić. Skup się na oczekiwaniach, nie na narzekaniu. Pamiętaj, że najbardziej motywuje do działania nadzieja i poczucie wpływu.



Dopytaj

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



Nie myśl za innych

Mów „od siebie” i w swoim imieniu.

Hipotezy dotyczące PRAWDZIWYCH przyczyn konfliktu

A co jeśli... Konflikt trwał już od dawna i dotyczył np. rywalizacji o pozycję w grupie i podkradanie sobie przyjaciół?

A co jeśli... Bartek był w słabszej kondycji, a Marcelina mu się bardzo podobała?

A co jeśli... Bartek nie umiał pływać i bał się kompromitacji – dlatego przyjął postawę macho...?

A co jeśli... Marcelina chciała wzmocnić swoją pozycję w grupie kosztem słabszego, jej zdaniem Bartka?

A co, jeśli... Marcelina naśmiewała się z Bartka, bo chodził z koleżanką z innej klasy, której nie znosi?

Jakie ważne potrzeby, pragnienia, obawy lęki są KLUCZOWE dla całej sprawy i pominięcie ich w rozmowach mogłoby być poważnym błędem?

Marcelina

.....

Bartek

.....

Klasa

.....

Wychowawca

.....

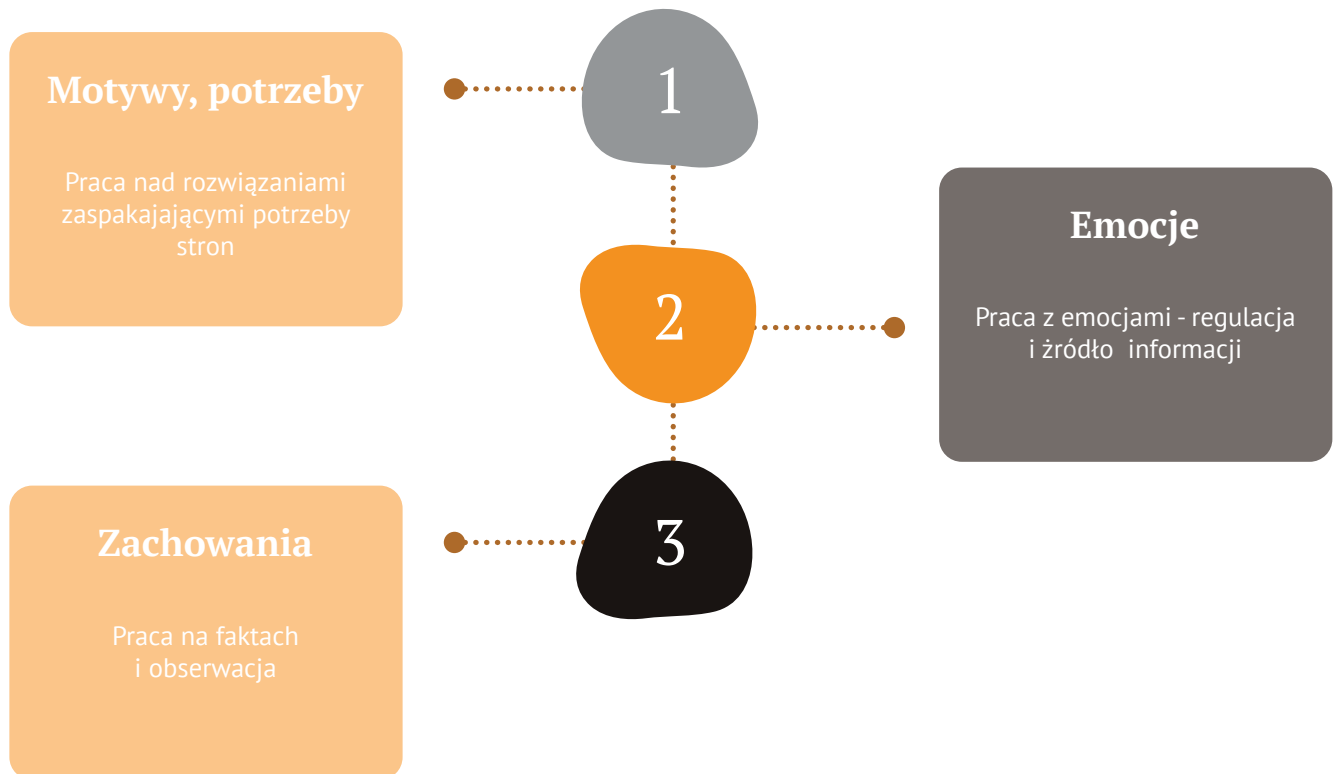
Jakie szanse na rozwiązanie konfliktu ma nauczyciel biorąc pod uwagę powyższe hipotezy?

.....

ROZSUPŁYWANIE WĘZŁA KONFLIKTÓW

Rozwiązując szkolne konflikty na drodze mediacji staramy się wspierać uczniów w uświadamianiu własnych potrzeby obawy, motywów. Pomocne jest w tym obserwowanie i nazywanie emocji, będących sygnałami potrzeb. Poszukiwanie rozwiązań na poziomie motywów i potrzeb jest najbezpieczniejsze i najtrwalsze. Gdybyśmy pozostali na poziomie zachowań i reakcji stron (np. skłonili strony do przeprosin, ale bez zrozumienia prawdziwych motywów działań) wówczas porozumienie miałoby charakter wyłącznie fasadowy. Idąc za koncepcją porozumienia bez przemocy Marshalla Rosenberga „kiedy strony spotykają się na poziomie potrzeb – rozwiązania nasuwają się same”.

A zatem dzięki uruchomieniu procedury mediacji dochodzi do przeformułowania konfliktu: z walki na współpracę. Jeśli strony wiedzą o swoich wzajemnych oczekiwaniach, łatwiej jest wzbudzić empatię, przezwyciężyć wrogość i rozpocząć współpracę nad poszukiwaniem satysfakcjonujących dla wszystkich rozwiązań.



TWOJE NOTATKI

W kolejnym kroku prześledzimy jak przebiega procedura mediacji

Przebieg mediacji

Etap 1. Zapoznanie się ze sprawą

Etap 2. Zaproszenie na mediację

Jako pierwszą ze stron zapraszamy osobę wskazaną jako sprawcę - Marcelinę, drugą na spotkanie wstępne zapraszamy osobę wskazaną jako pokrzywdzoną - Bartka - czy aby na pewno? Kto jest sprawcą a kto pokrzywdzony w tej sytuacji ?)

Monolog mediatora:

Dzień dobry, nazywamy się Emilia Nowak i Jan Kowalski jesteśmy mediatorami w naszej szkole. Mediacja kieruje się następującymi zasadami :

- dobrowolność – wyrażasz zgodę na mediację i możesz z niej zawsze zrezygnować z ważnych dla Ciebie powodów
- poufność – mediator nikomu nie opowie , co działo się na mediacji
- bezstronność – mediator nikogo nie faworyzuje, macie równie prawa
- neutralność – mediator nie rozwiązuje za was problemów ale wspiera Was w poszukiwaniach byście sami znaleźli najlepsze dla was rozwiązania
- akceptowalność – dobrowolnie akceptujesz zasady i reguły mediacji i masz prawo do zmiany mediatora.

Jeżeli w trakcie wspólnego spotkania chciałbyś powiedzieć mediatorowi coś ważnego o czym zapomniałeś na spotkaniu wstępnym masz prawo do tzw. spotkania na osobności: odbywa się na wniosek mediatora lub stron, w jednakowym stopniu przysługują obu stronom - należy obu stronom stworzyć równe szanse skorzystania z nich. Są integralną częścią mediacji. Treść rozmów prowadzonych w trakcie odbywania tych spotkań jest poufna.

Takie same informacje otrzymuje druga strona. Na spotkaniach indywidualnych z każdą stroną oddzielnie mediator wysłuchuje subiektywnego punktu widzenia na konflikt każdej ze stron i wspiera je w poszukiwaniu rozwiązań.

Potem jest spotkanie wspólne uczestników mediacji. Krótkie przypomnienie zasad i reguł pracy w mediacji i wysłuchanie punktu widzenia stron . Opowiadają naprzemiennie jak było, jak się z tym czują, co ich zdaniem się stało. Co to daje – opis poniżej

Etap 3. Przedstawienie punktu widzenia stron

- umożliwienie wypowiedzenia każdej stronie jej punktu widzenia konfliktu,
- umożliwienie wysłuchania tego punktu widzenia przez drugą stronę,
- zebranie przez mediatora potrzeb, oczekiwań każdej ze stron,
- wspieranie stron w dotarciu do źródeł konfliktu, definiowanie problemów i ich gradacja.

Etap 4. Poszukiwanie rozwiązań

- wysłuchanie punktu widzenia na poszczególne problemy każdej strony,
- określenie potrzeb i interesów każdej ze stron,
- budowanie zrozumienia dla punktu widzenia, potrzeb i interesów każdej strony,
- poszukiwanie punktów zbieżnych – wspólnych interesów.

Etap 5. Budowanie wspólnego rozwiązania

- zebranie propozycji możliwych rozwiązań ,
- podkreślenie wspólnych interesów,
- sprawdzanie realności wypracowanych rozwiązań,
- sprawdzenie, czy są akceptowalne przez obie strony,
- jasne sformułowanie zobowiązań każdej strony.
-

Etap 6. Spisanie porozumienia

- sformułowanie treści porozumienia – ugody mediacyjnej

Etap 7. Zakończenie mediacji

Przedstawienie rezultatów, docenienie wysiłku stron w szukaniu porozumienia

mediujwskole.pl



MEDIUJWSZKOLE.PL | INSTYTUT EDUKACJI POZYTYWNEJ