

Magdalena Grudziecka
Polskie Centrum Mediacji

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

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

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

Konflikt – czego może nauczyć i w czym może pomóc?

Kontakty z grupą rówieśniczą, stosunki w szkole, sukcesy, czy też ich brak, wsparcie i zrozumienie ze strony środowiska szkolnego w znacznej mierze decydują o tym, jaką postawę dziecko przyjmie wobec konfliktu: czy stanie się potencjalną ofiarą (biernie przyjmując opinię innych osób, mimo odmiennego zdania w danej sytuacji), czy też sprawcą konfliktów (dążąc za wszelką cenę do realizacji swojego stanowiska)? Może nauczyć się rozwiązywać konflikty, biorąc pod uwagę oczekiwania wszystkich uczestników sporu albo narzucać swój sposób rozstrzygnięcia – często poprzez przemoc fizyczną.

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

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

Mediatorzy mówią o konflikcie już w momencie, kiedy strony postrzegają dzielącą ich różnicę zdań, interesów itp. W teorii poziom ten nosi nazwę konfliktu ukrytego (M.Deutsch – wzorzec konfliktu¹).

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

Konflikt eskalują między innymi takie działania jak:

- Odwlekanie zajęcia się konfliktem, unikanie go, przeformułowanie (np.: *to nie jest konflikt, ona/on tak nie myśli, to tylko dzisiaj tak mówi, jutro się zmieni, to efekt złego samopoczucia*, itp.). Są to działania zmierzające do ukrycia konfliktu, jednocześnie powodujące jego „podskórny” rozwój. Przypomina to zamykanie wszelkich problemów pod dywan, na którego powierzchni z czasem tworzą się wyraźne nierówności. Potykamy się o nie, często w takiej chwili reagując nieadekwatnie do sytuacji, bo rzeczywista przyczyna tkwi w innym miejscu. Z czasem pod dywanem jest tak dużo nieprzyjemnych spraw, że już nie potrafimy się nimi zająć i uciekamy – najczęściej zrywając całkowicie relacje lub utrzymując je tylko na bardzo powierzchownym poziomie.
- Walka i rywalizacja oparte na przemocy fizycznej lub psychicznej - narzucanie swojego stanowiska w poczuciu siły pięści, władzy lub osobowości.
- Również rozstrzygnięcie konfliktu przez osobę trzecią (np. nauczyciela) może być przyczyną eskalacji sporu. Słynny jest przykład z pomarańczką: dwie dziewczynki spierają się o pomarańczę i rozgniewana mama chcąc kompromisowo rozstrzygnąć spór, dzieli ją na pół. Ale dziewczynki zamiast ucieszyć się z decyzji mamy, zareagowały złością i jeszcze bardziej się pokłóciły. Okazało się, że jedna z nich chciała wykorzystać miąższ, a druga skórkę owocu. Gdyby tylko mama zechciała wcześniej porozmawiać ze swoimi córkami...

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

Są też działania zmierzające do uniknięcia eskalacji konfliktu:

- Negocjacje – osoby zaangażowane w konflikt ustalają między sobą sposób jego rozwiązania. Wiąże się to z przyjęciem przez strony całkowitej odpowiedzialności także za sposób i styl prowadzenia rozmów oraz wybór strategii negocjacyjnych. W codziennych sytuacjach wybory te najczęściej dokonywane są nieświadomie, w oparciu o swoje doświadczenia i style rozwiązywania konfliktów. W negocjacjach między firmami często strony wynajmują zawodowego negocjatora, będącego ich przedstawicielem dbającym o interesy firmy. Druga strona - w zależności od wyboru stylu negocjacji:
 - przy strategii pozycyjnej – jest przeszkodą do osiągnięcia celu,
 - przy strategii problemowej – jest partnerem do poszukiwania rozwiązań.
- Mediacje – osoba niezaangażowana w konflikt – bezstronna i neutralna – wspiera strony w poszukiwaniu rozwiązań poprzez przejście z negocjacji pozycyjnych na problemowe. Mediator nie reprezentuje żadnej strony, jest neutralny również wobec przedmiotu sporu, przyczyny konfliktu. Nie narzuca swojego światopoglądu, wartości, norm. Jest strażnikiem procedury – czuwa nad tym, aby każda strona miała czas wyrazić swoją opinię, dba, by żadna ze stron nie zdominowała drugiej, ustala czas i miejsce spotkań oraz - przy udziale

¹ „Teoria konfliktu” Coleman, Deutsch, WUJ 2006

stron - reguły posiedzenia mediacyjnego. Rolą mediatora jest usprawnienie komunikacji między skonfliktowanymi stronami, ułatwienie im zrozumienia punktu widzenia, potrzeb i oczekiwań drugiej strony. Najczęściej mediacja rozpoczyna się od przeprowadzenia dwóch rozmów z każdą stroną z osobna. Zadaniem mediatora jest przekształcenie tych dwóch dialogów w jeden – między stronami, podczas którego mediator będzie tylko moderował sytuację w momencie impasu. Jest potrzebny wtedy, gdy strony nie chcą, nie mogą lub nie umieją podjąć między sobą negocjacji, lub gdy negocjacje między nimi nie powiodły się.

- Konferencje sprawiedliwości naprawczej – są poszerzoną formą mediacji, stosowaną przede wszystkim w konfliktach ofiara – sprawca. O mediacji ofiara – sprawca mówimy wtedy, gdy można jednoznacznie określić te dwie role, np. w przypadku mediacji karnych, z nieletnimi sprawcami czynów karalnych, kierowanych z policji, prokuratury czy sądów. Często bowiem okazuje się, że ofiara, w rzeczywistości była sprawcą, różnymi sposobami prowokując drugą stronę. Jednakże to nie oznacza, że np. uczeń, który pobił kolegę jest zwolniony z odpowiedzialności za swój czyn, bo był przez niego sprowokowany. Mediacje prowadzi się wtedy w dwóch kierunkach – odpowiedzialności i naprawienia krzywdy wynikającej z pobicia oraz odpowiedzialności i naprawienia krzywdy wynikającej z prowokowania.

Dlaczego mediacja?

Mediacja, tak jak konferencje sprawiedliwości naprawczej (KSN), jest formą sprawiedliwości naprawczej, która w odróżnieniu od sprawiedliwości retrybucyjnej, gdzie w centrum zainteresowania jest sprawca i sposób jego ukarania, koncentruje się na naprawieniu i odbudowaniu relacji między stronami. A w szczególnym przypadku mediacji ofiara-sprawca i KSN – na naprawieniu i zadośćuczynieniu szkodzie, jakiej doznała osoba pokrzywdzona. Naprawienie, zadośćuczynienie w trakcie i w wyniku mediacji, podjęte jest przez osoby bezpośrednio zaangażowane w konflikt. Mediator tylko, albo aż buduje atmosferę dialogu i wspiera strony w ich dążeniu do rozwiązania sporu. Aby sprostać temu zadaniu mediator stosuje odpowiednie techniki oraz prowadzi mediacje zgodnie z jej zasadami. Są nimi:

Dobrowolność – uczestnicy mediacji dobrowolnie biorą udział w mediacji (na pierwszym spotkaniu obowiązkiem mediatora jest upewnienie się co do zgody stron na mediację). Mediator nie może wywierać żadnej presji by 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.

Bezstronność – strony w mediacji mają równe prawa i są jednakowo traktowane. Przejawem braku profesjonalizmu jest podjęcie się prowadzenia mediacji przez osobę spokrewnioną z którąś ze stron lub będącą z nią w jakichkolwiek innych związkach. Mediator, jako strażnik procedury mediacyjnej, nie zajmuje stanowiska w sprawie, nikogo nie wyróżnia. Respektując godność stron, mediator dba o odnoszenie się do siebie z szacunkiem.

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 nie narzuca stronom swojego światopoglądu i wartości.

Poufność – wszystko, co jest poruszane na spotkaniu informacyjnym i posiedzeniu mediacyjnym 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 osoby pełniącej tę funkcję. Proces mediacji kieruje się pewnymi regułami i zasadami. Zostają one ustalone i zaakceptowane przez wszystkich uczestników na początku wspólnego posiedzenia. W przypadku braku akceptacji reguł i zasad, mediacja nie może być przeprowadzona.

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

Szacunek – mediator ma poszanowanie dla godności, wartości każdego człowieka. Szanuje wyrażane przez ludzi poglądy. Nigdy nie ocenia człowieka, w trakcie mediacji jedynie rozmawia o jego zachowaniach i czynach.

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

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

Osoba, która popełniła czyn uznany za naganny musi naprawić krzywdę, szkodę, którą tym czynem wyrządziła drugiej stronie. Również to ona jest odpowiedzialna za poszukiwanie rozwiązania – sposobu zadośćuczynienia. Nie czeka na wymierzenie kary, którą najczęściej uznaje za „niesprawiedliwość”, tylko przy wsparciu mediatora próbuje znaleźć sposób naprawienia krzywdy, lub jeśli jest to niemożliwe - zadośćuczynienia. Oczywiście musi ono być zaakceptowane przez osobę pokrzywdzoną, ale ważne jest złożenie inicjatywy i odpowiedzialności na ręce i serce sprawcy czynu.

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

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

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

potrzeby nikogo nie niszcząc i nie raniąc, czyli jak godzić swoje potrzeby z potrzebami tej drugiej strony.

W trakcie mediacji strony są wspierane w nauce otwartej komunikacji, - w jaki sposób mówić o swoich potrzebach i oczekiwaniach by język, sposób mówienia nie stał się pierwszą barierą. W jaki sposób wyrażać swoje intencje, aby były zrozumiałe dla drugiej strony, jak upewnić się, że odbiór komunikatu przez drugą stronę jest zgodny z intencją nadawcy, a nie rozumiany opatrnie.

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

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

Mediacje szkolne i rówieśnicze

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

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

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

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

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

Na pewno takimi są wszystkie sytuacje konfliktowe powstałe między uczniami. Najczęściej można rozwiązać je na terenie szkoły i nie ma potrzeby włączać w ich rozwiązywanie osoby spoza szkoły (przedstawicieli kuratorium, wymiaru sprawiedliwości itp.) Tylko w szczególnie złożonych i trudnych sytuacjach należy zapraszać rodziców do udziału w mediacji.

Najlepszą metodą rozwiązywania konfliktów między uczniami, jeśli negocjacje nie

przyniosły pozytywnego wyniku i konieczne jest wsparcie osoby trzeciej, są **mediacje rówieśnicze**, superwizowane przez nauczyciela-mediatora.

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

Postępowanie rozpoczyna się zgłoszeniem sprawy do mediacji, czy to przez osoby będące w konflikcie - jedną czy obie, czy przez nauczyciela, rodziców. Można to zrobić różnymi sposobami. Czasami są to specjalne skrzynki, do których uczniowie mogą wrzucić kartkę z prośbą o mediację, mediatorzy mogą pełnić specjalne dyżury w pokoju mediacyjnym, można również zastosować normalną procedurę postępowania w sytuacjach konfliktowych, tak jak w projekcie ustawy dotyczącej mediacji rodzinnych – strony są obligatoryjnie kierowane do mediacji i po spotkaniu wstępnym decydują, czy chcą z niej skorzystać, czy nie. Tak też i w szkołach, w przypadku np. bójki, czy innych konfliktów, o których wszyscy wiedzą, może być zastosowana taka procedura.

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

W innych mediacjach nastawienie na przyszłość polega głównie na pytaniach o wyobrażenie tejże przyszłości i pytaniach o konsekwencje w relacjach między stronami, po takim a nie innym rozwiązaniu konfliktu. Mediator zadając tzw. pytania adwokata diabła, poszerza sposób patrzenia strony na spór, zasiewa w niej wątpliwości, czy sposób rozwiązania niebiorący pod uwagę punktu widzenia drugiej strony i zgodny tylko z jej potrzebami jest w ogóle realny i czy rzeczywiście przyniesie w konsekwencji jej korzyść, czy aby nie będzie to tylko pyrrusowe zwycięstwo.

Po spotkaniu wstępnym mediatorzy rówieśniczy konsultują się z mediatorem-nauczycielem celem ustalenia, czy sprawa nadaje się do mediacji rówieśniczej, ewentualnie - pod jakimi warunkami mogą ją prowadzić i czy podejmują się tego zadania. Następnie odbywa się spotkanie wstępne – informacyjne z drugą stroną konfliktu. Po tym spotkaniu mediatorzy konsultują z mediatorem-nauczycielem strategię prowadzenia mediacji, ustalają wstępną diagnozę konfliktu i stawiają pierwsze hipotezy.

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

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

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

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

Posiedzeń mediacyjnych może być kilka, najczęściej 2-3. Mediacja kończy się spisaniem ugody. Jeśli strony mają taką potrzebę, mogą skonsultować ugodę np. z rodzicami. Projekt ugody powinien być przygotowany i spisany w sposób, który nie daje możliwości identyfikacji stron - nie może z niego wynikać kto był stroną w konflikcie, ani tym bardziej jakie zobowiązania podjęto. Spełnienie tego warunku jest potrzebne, gdy ostatecznie strony jednak nie zdecydują się na podpisanie wstępnie uzgodnionych warunków ugody. Przebieg mediacji jest poufny i postępowanie, które nie kończy się podpisaniem ugody, w żaden sposób nie może wpływać na końcowy sposób rozstrzygnięcia konfliktu (w konfliktach dorosłych - przez sąd, w rówieśniczych - przez szkołę).

Jeśli projekt ugody zawierałby dane pozwalające rozpoznać strony (imię, nazwisko, w sprawach sądowych – syg. akt itp.) i doszłoby do przekazania go osobie rozstrzygającej spór, mogłoby to spowodować negatywne nastawienie do którejś ze stron i wpłynąć na podejmowane decyzje. Takiej sytuacji chcemy uniknąć.

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

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

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

Czy mediatorzy – rówieśnicy będą w stanie zachować równowagę stron w mediacji, jeśli toczyć się będzie między uczniem, który nie jest lubiany w klasie i nie udziela się towarzysko, a uczniem bardzo

popularnym, z różnych powodów podziwianym przez kolegów? – w takiej mediacji zawsze powinien uczestniczyć mediator-nauczyciel, czuwający nad tym, aby obie strony czuły się równo traktowane. Trzeba też zwrócić uwagę na umiejętne dowartościowanie ucznia nielubianego przez rówieśników. Warto pokazać sprawcy możliwe konsekwencje, jeśli nie naprawi wyrządzonej krzywdy.

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

Kto może być mediatorem rówieśniczym? – na pewno uczeń, który:

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

Mediacja jednakże nie jest panaceum na wszystkie spory i konflikty. Jest metodą bardzo pomocną w wychowywaniu młodzieży, ale tylko wtedy, gdy wszystkie zasady i procedury z nią związane mogą być wypełnione. Dużo zależy przede wszystkim od dorosłych, czy będą w stanie podzielić się swoją władzą rozstrzygania i decydowania za młodzież. Czy chcąc wspierać mediatorów rówieśniczych, nie przejmą za nich odpowiedzialności za prowadzenie mediacji? Dlatego tak ważne jest, aby opiekunem mediatorów w szkole był doświadczony i praktykujący nauczyciel-mediator, korzystający ze wsparcia w ośrodku mediacyjnym. Nie w każdej miejscowości takie ośrodki istnieją ale nauczyciele mają doskonałe pomysły, np.: w mieście położonym w okolicach Krakowa mediatorzy-nauczyciele, pracownicy poradni psychologiczno-pedagogicznych i przedstawiciele policji sami stworzyli grupę, która spotyka się cyklicznie i omawia różne przypadki, wymieniając się doświadczeniem.

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

Warunki niezbędne do prowadzenia mediacji rówieśniczych w szkołach

Do takich należą:

- Warunki organizacyjne:
 - a) Przygotowanie na terenie szkoły pokoju mediacyjnego spełniającego odpowiednie standardy. Pamiętając o zasadach mediacji, pokój ten powinien dawać poczucie bezpieczeństwa wszystkim stronom konfliktu, czyli być miejscem neutralnym. Nie może to być pokój nauczycielski czy gabinet dyrektora. Gabinet pedagoga, psychologa również z różnych powodów nie jest najlepszym miejscem. Wyobraźmy sobie mediację pomiędzy uczniem, któremu gabinet pedagoga, czy dyrektora kojarzy się jedynie z miejscem, gdzie można otrzymywać nagrody i pochwały za swoją pracę, a uczniem, który te miejsca odwiedza dość często, raczej w nieprzyjemnych okolicznościach, a często razem z

wezwanymi do szkoły rodzicami. W takiej sytuacji pomieszczenie staje się jeszcze jedną barierą w przyjaznej, otwartej komunikacji i poszukiwaniu rozwiązania problemu. Zewnętrzne warunki tworzą jeszcze większy stres u uczestników mediacji - nie dość, że spotykają się ze sobą „twarzą w twarz”, to jeszcze w niesprzyjających okolicznościach. W takiej sytuacji tym bardziej można zaobserwować tendencję do atakowania drugiej strony.

Pokój medacyjny powinien być wyposażony w kilka krzeseł lub foteli – wygodnych, ale nie na tyle, by czuć się jak na spotkaniu towarzyskim. Ważne jest, aby wszystkie krzesła/fotele były takie same. Dobrze jest między nimi postawić niski okrągły stolik - to zwiększa poczucie bezpieczeństwa i sprzyja budowaniu atmosfery zaufania. Zbyt duży stół – kwadratowy, a zwłaszcza prostokątny powoduje chęć schowania się za nim i „okopania” na swoich stanowiskach. Przy okrągłym stole nie ma problemów z zajęciem lepszych/gorszych miejsc. Podstawową zasadą jest ustawienie krzeseł/foteli w trójkąt równoboczny tak, by strony zwrócone były twarzą do mediatora. Zwłaszcza na początku mediacji, strony konfliktu z reguły zwracają się do mediatora – czują się bardziej bezpiecznie w kontakcie z nim, niż z osobą, z którą są w sporze. To ustawienie z jednej strony ułatwia stronom taką komunikację, daje im poczucie bezpieczeństwa, buduje atmosferę zaufania i spokoju, a z drugiej - ułatwia mediatorowi „przekierowanie” stron na bezpośrednią rozmowę ze sobą i kontakt wzrokowy, w późniejszym etapie mediacji.

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

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

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

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

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

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

- Warunki merytoryczne:

a) Kadra pedagogiczna powinna być zaznajomiona z zasadami i regułami mediacji, jej

podstawowymi założeniami oraz korzyściami płynącymi z rozwiązywania sporów przy jej pomocy. Optymalnym rozwiązaniem jest przeprowadzenie 3-4 godzinnej, szkoleniowej rady pedagogicznej

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

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

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

Bywa również tak, że mimo najlepszych chęci i posiadania w szkole procedur rozwiązywania konfliktów bez przemocy, konieczne jest zwrócenie się po pomoc z zewnątrz – poszukanie pomocy profesjonalnego mediatora w rozwiązaniu konfliktu, który z punktu widzenia stron i władz szkoły nie jest możliwy do rozwiązania we własnym zakresie. Dlatego tak ważna jest współpraca z ośrodkami mediacyjnymi. Niezbędność takiej opieki podkreślają również doświadczenia innych krajów, np. Norwegii. Organizacja mediacji jest tam zdecydowanie inna niż w Polsce. W każdym regionie jest ośrodek mediacyjny finansowany przez Norweskie Ministerstwo Sprawiedliwości. Ośrodek taki skupia tylko mediatorów i zajmuje się tylko prowadzeniem mediacji. Ośrodek opiekuje się szkołami w jego rejonie współpracując z dyrekcją szkoły, kadrą pedagogiczną i administracyjną oraz uczniami i w każdej chwili służy pomocą w przypadku konfliktu, którego nie można rozwiązać na terenie szkoły.

Opis przykładowej mediacji rówieśniczej między uczniami pierwszej klasy gimnazjum

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

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

² Na podstawie doświadczeń Polskiego Centrum Mediacji, które w 2001 r. przy wsparciu Ministerstwa Edukacji Narodowej, Biura Rzecznika Praw Dziecka oraz Fundacji im. Stefana Batorego i Biura UNESCO w Polsce, realizowało pilotażowy program profilaktyczno – edukacyjny w gimnazjach.

Mediatorzy – Ania i Janek, uczniowie trzeciej klasy gimnazjalnej.

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

Dochodziło do coraz gorszych incydentów. Najgorzej było w szatni przed lekcjami wf – zdarzało się, że wkładano mu plecak do śmietnika lub stawiono śmietnik na plecaku tak, by wysypały się na niego wszystkie śmieci. Andrzej powiedział o tym wychowawcy, co jeszcze bardziej zniechęciło do niego klasę. Wychowawca próbował rozmawiać o tym na godzinie wychowawczej, jednakże bez rezultatu bo uczniowie nie chcieli podjąć tematu. Nikt nie wstawił się za Andrzejem.

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

Wychowawca wiedząc, że czyn Andrzeja mógł być wywołany wcześniejszym zachowaniem niektórych uczniów zdecydował, że zaproponuje chłopcom udział w mediacji. Zadzwoił do rodziców Andrzeja z pytaniem, czy wyrażają zgodę na udział Andrzeja w mediacji z Mikołajem. Rodzice Andrzeja przed podjęciem ostatecznej decyzji poprosili o spotkanie z wychowawcą. Chcieli wiedzieć, na czym będzie ona polegała. Tak samo wychowawca postąpił w stosunku do rodziców Mikołaja, ale oni nie chcieli słyszeć o mediacji. Żądali ukarania Andrzeja. Wychowawcy udało się zaprosić ich na spotkanie, po którym podejmą decyzję.

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

Podobne spotkania odbyły się z rodzicami Mikołaja, którzy ostatecznie też zgodzili się na udział syna w mediacji, ale chcieli wziąć w niej udział. Mediatorzy wyjaśnili, że zgodnie z zasadami mediacji i równowagą stron, ich udział jest tylko wtedy możliwy jeśli rodzice Andrzeja również będą obecni. Ponadto, udział rodziców ograniczy się jedynie do roli obserwatorów, nie mogą zabierać głosu w trakcie mediacji i usiądą za swoimi dziećmi, by nie mieć z nimi kontaktu wzrokowego³. Rodzice dowiedzieli się, że jeśli dojdzie do ugody, przed jej podpisaniem mogą się zapoznać z projektem i od ich decyzji podjętej wspólnie z synem będzie zależało jej sfinalizowanie. Rodzice Mikołaja stwierdzili, że w takim razie nie będą uczestniczyli w mediacji i są pewni, że syn podejmie właściwą decyzję.

Następnie odbyły się wstępne spotkania informacyjne z chłopcami, - najpierw z Andrzejem, a potem z Mikołajem. Obaj chłopcy wyrazili zgodę na mediację. Był tylko jeden

³ Jest to podstawowa reguła w mediacjach z niepełnoletnimi osobami. Każda rodzina ma swój własny język ciała i porozumiewają się ze sobą nawet wzrokiem, w mediacji ważne jest, aby wszelkie decyzje podejmowane przez młodzież były ich samodzielnymi decyzjami, to ich dotyczy konflikt i oni podejmują odpowiedzialność za jego rozwiązanie.

problem. Mikołaj chciał rozmawiać tylko o ostatnim zdarzeniu – bójce, a Andrzej – o ostatnich kilku miesiącach i dopiero potem o ostatnim zdarzeniu. Mediatorzy wyjaśnili, iż zgodnie z regułami, mediacja dotyczy przede wszystkim zdarzenia, które zostało zgłoszone, jednakże od uczestników zależą pozostałe tematy rozmowy pod warunkiem, że obie strony wyrażą na nie zgodę.

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

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

Zgodnie z procedurą mediatorzy zaproponowali najpierw ustalenie wszystkich warunków porozumienia w sprawie bójki, a w drugiej kolejności zajęcie się relacjami między chłopcami. Po uzgodnieniach dotyczących obu tematów podpiszą ugodę. Chłopcy wyrazili na to zgodę. Mediatorzy oddali głos Mikołajowi prosząc by opowiedział, co się wydarzyło i jakie były według niego przyczyny bójki.

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

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

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

Ania i Janek zauważyli, że obojgu chłopcom zależy na tym samym - potrzebują przyjaźni i akceptacji kolegów. Podsumowali ich wypowiedzi podkreślając, że obaj dążą do tego samego i w zasadzie niewiele ich dzieli. Zadali chłopcom pytanie, czy wybrany przez nich sposób działania pomoże im osiągnąć cel? Po chwili milczenia obaj odpowiedzieli, że nie.

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

Tu zapadła długa cisza, chłopcy popatrzyli na siebie. Po chwili pierwszy odezwał się Andrzej mówiąc, że chyba nie. Mikołaj też odpowiedział przecząco i dorzucił, zwracając się do mediatorów: *to powiedźcie nam, co mamy robić, by nas lubili?* Ania i Janek nie dali złapać się w typową pułapkę. Zapytali, czy czuł się lubiany w pierwszym semestrze i co takiego robił, by

klasa go ceniła? Na pierwsze pytanie Mikołaj odpowiedział szybko: bardzo dobrze czuł się w swojej klasie. Po chwili zastanowienia stwierdził, że nie robił nic specjalnego, był po prostu sobą i nie wyczyniał takich rzeczy jak np. z plecakiem Andrzeja w szatni.

Teraz mediatorzy zwrócili się do Andrzeja - czy w poprzedniej szkole był lubiany? – Andrzej bez wahania przytaknął, a potem dodał, że jednak bardzo bał się, w jaki sposób przyjmie go nowa klasa, gdy przyjdzie do niej w połowie roku szkolnego. Opowiedział historię, która wydarzyła się w jego szkole podstawowej. Na początku VI klasy przyszedł Nowy i do końca nikt go nie zaakceptował. Nie chciał takiego samego losu zwłaszcza, że zmienił dzielnicę i do kolegów z poprzedniego osiedla ma bardzo daleko. Niebawem chłopcy zaczęli rozmawiać między sobą o doświadczeniach z poprzednich szkół i o różnicach między szkołą podstawową a gimnazjum.

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

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

Ania i Janek byli ciekawi, czy chcą coś zakomunikować w klasie? Mikołaj powiedział: *No chyba to, że się pogodziliśmy i chyba to, o czym mówił Andrzej - żeby nie myśleć, że inni chcą nam zaszkodzić, bo można się pomylić. Powiemy to na godzinie wychowawczej w tym tygodniu.*

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

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

Zakończenie

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

Biorąc pod uwagę konflikt pomiędzy nauczycielem i uczniem, pierwsze pytanie to: kto miałby prowadzić taką mediację - mediator rówieśniczy, czy mediator-nauczyciel? Jeśli mediator rówieśniczy, to czy nauczyciel będzie się dobrze czuł w trakcie mediacji, czy będzie miał poczucie, iż jest traktowany przez mediatora tak samo jak druga strona? Równocześnie, czy w ogóle pomysł taki może być zaakceptowany, przecież młodzież ma uczyć się od dorosłych. Nie jest godnym polecenia, a wręcz nie do przyjęcia prowadzenie mediacji przez ucznia, kiedy jedną ze stron jest dorosły pracownik szkoły. Jeśli natomiast mediatorem byłby nauczyciel – czy będzie umiał „wyjść” z roli nauczyciela i traktować strony równorzędnie, czy nie spotka się z zarzutem ze strony ucznia, że w lepszy sposób traktuje nauczyciela i wreszcie, czy on sam nie zarzuci mu, że chcąc wyrównać pozycje stron (dwóch dorosłych i dziecko) zbytnio preferuje ucznia? Nie myślę tu o brakach warsztatowych mediatora – nauczyciela, a jedynie o odczuciach stron. Kolejnym problemem jest zachowanie poufności. Jak wiadomo, mediator gwarantuje tylko swoją poufność, nie odpowiada za zachowanie jej przez strony. Co będzie, jeśli jakieś wiadomości wydostaną się na szersze forum, czy strony nie uznają, że to mediator nie dochował zasad? Następny problem dotyczy tego, czy strony będą umiały mówić otwarcie o swoim konflikcie z osobą, którą na co dzień widują w innej roli i sami pełnią wobec niej inną rolę?

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

Nie oznacza to, że mediacja nie jest dobrym pomysłem dla szkół. Nie oznacza to również, że konflikty powinny być rozwiązywane poza szkołą. Do profesjonalnych mediatorów powinny trafiać tylko te spory, których wcześniej nie udało się rozwiązać w szkole przez nauczycieli, pedagogów czy dyrektora. Celowo piszę rozwiązać – to znaczy wspólnie, przy udziale stron konfliktu, poszukiwać rozwiązania, wspierając strony w tych poszukiwaniach, a nie rozstrzygnąć, – czyli narzucić rozwiązanie, które być może jest dobre i akceptowalne tylko dla osoby rozstrzygającej. Często bywa, że strony nie zaangażowane czynnie w poszukiwanie rozwiązania przerzucają odpowiedzialność za realizację tegoż na osobę, która rozstrzygnęła spór. Nauczyciel rozstrzygając spór między uczniami, poniekąd zdejmując z nich odpowiedzialność za ich zachowanie, bo przez swoją decyzję nakazuje im jak mają się zachować.

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

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