

PAKIET MATERIAŁÓW DYDAKTYCZNYCH

do kształcenia na odległość dla nauczycieli
szkół ponadpodstawowych

Godzina wychowawcza

Projekt „Wsparcie placówek doskonalenia nauczycieli i bibliotek pedagogicznych w realizacji zadań związanych z przygotowaniem i wsparciem nauczycieli w prowadzeniu kształcenia na odległość”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Materiał opracowany w ramach grantu przez Centrum Rozwoju Edukacji Województwa Łódzkiego/Wojewódzki Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli w Zgierzu Autor: Dariusz Nowak

SCENARIUSZ ZAJĘĆ DLA:

uczniów szkół ponadpodstawowych wszystkich typów – klasa I

PROWADZONYCH PRZEZ:

nauczyciela wychowawcę klasy pierwszej

TEMAT:

Metody alternatywne rozwiązywania konfliktów uczniowskich – mediacja rówieśnicza w naszej szkole

CELE KSZTAŁCENIA – WYMAGANIA OGÓLNE:

- umiejętność stosowania mediacji w życiu szkolnym;
- kształtowanie postawy tolerancji u uczniów;
- rozwijanie umiejętności komunikacji;
- rozwijanie umiejętności konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.

TREŚCI NAUCZANIA – WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE:

Po zajęciach uczniowie:

- znają zasady stosowania metody mediacyjnej wśród uczniów,
- potrafią się konstruktywnie komunikować,
- potrafią odczytywać emocje innych ludzi, w szczególności uczniów,
- znają zasadę „wygrany – wygrany” i stosują ją w życiu codziennym.

METODY PRACY:

- wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej,
- dyskusja,
- praca w grupach,

- symulacja sytuacji konfliktowych oraz rozwiązywania ich przy pomocy mediacji szkolnej.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE:

- rzutnik z laptopem i prezentacja multimedialna
- kredki i papier
- scenki symulacyjne dla nauczycieli z życia szkoły
- scenariusz mediacji

PRZEWIDYWANY CZAS:

45 minut

PROPONOWANY PRZEBIEG ZAJĘĆ:

Część 1. Wprowadzenie w temat zajęć, wprowadzenie zasad panujących na zajęciach.

Część 2. Skojarzenia ze słowami „komunikacja” oraz „mediacje” - burza mózgów; na tablicy zbieramy wszystkie skojarzenia, omawiamy.

Część 3. Mój pierwszy kontakt z sytuacją konfliktową - praca w parach: zadaniem uczestników jest dobrać się w pary, usiąść naprzeciwko siebie i przez 5 minut porozmawiać o swoich spostrzeżeniach i doświadczeniach w kontakcie z sytuacją konfliktową. Uczniowie powinni zwrócić uwagę na to, jak reagowali w tych sytuacjach, jakie towarzyszyły im emocje jak dostrzegali wówczas otaczająca ich rzeczywistość oraz co wywoływało te konflikty.

Po zakończonej rozmowie w parach można dokonać jeszcze dwóch lub trzech zmian w kolejnych losowo dobranych parach i ćwiczenie przeprowadzić jeszcze dwa lub trzy razy.

Omawiamy wyniki tego ćwiczenia na forum, wyciągamy wnioski, zwracamy uwagę na to, że na ogół większość ludzi rozpoczyna konflikt w podobny sposób, jednakże część z nich nie poprzestaje na wstępnej fazie konfliktu, ale rozwija go jeszcze

bardziej. Rozmawiamy także o powstających wówczas emocjach takich, jak złość i gniew oraz reakcjach ludzi na sytuacje konfliktowe.

Część 4. Przedstawiamy prezentację dotyczącą mediacji jako alternatywnej metody rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Prezentacja zawiera 15 slajdów.

W trakcie prezentacji przedstawiane są: zasady mediacji, style rozwiązywania sytuacji konfliktowych oraz wartość tej metody z punktu widzenia konsekwencji społecznych.

Przedstawione zostają najważniejsze zasady mediacji

Przedstawione zostaną najważniejsze zasady dotyczące procesu mediacji rówieśniczej.

Pierwszą zasadą jest **poufność**, która dotyczy mediatora oraz strony, które nie przekazują na zewnątrz informacji dotyczących mediacji i konfliktu.

Kolejną zasadą jest **bezstronność**, gdzie osoba mediatora nie jest w żaden sposób powiązana z jakimkolwiek uczestnikiem procesu mediacyjnego.

Mediator jest tutaj przedstawicielem każdej osoby biorącej udział w procesie.

Trzecia zasada, to zasada **neutralności**, gdzie mediator nie może wskazywać jakiegokolwiek rozwiązania dla osób biorących udział w procesie mediacji. Wynika to z faktu, że każda z osób pojedynczo i wspólnie powinna przyłożyć się do wypracowania wspólnego rozwiązania sytuacji konfliktowej.

W procesie mediacji bardzo ważną zasadą jest także zasada **akceptowalności** oraz **dobrowolność**. W tej pierwszej odnaleźć możemy wyrażenie zgody przez strony biorące udział w procesie mediacji na to, że chcą one w ten sposób rozwiązać sytuacje konfliktowe oraz wyrażają zgodę na udział w nim konkretnej osoby mediatora.

Zasada dobrowolności odnosi się bezpośrednio do dobrowolnego udziału w procesie mediacyjnym dotyczy ona stron oraz osoby mediatora. Polega ona na możliwości zaprzestania procesu mediacyjnego przez osoby w nim uczestniczące oraz przez osobę mediatora. Fakt ten wynika z różnych

zewnątrznych i wewnętrznych przyczyn leżących po stronie uczestników procesu.

Ważne jest także, aby pamiętać, że są pewne cechy, które powinien posiadać dobry mediator rówieśniczy. Przede wszystkim powinien on być osobą która będzie umiała słuchać i dobrze interpretować informacje, które będzie posiadać. Ponadto Mediator rówieśniczy powinien także być osobą godną zaufania oraz taką, która będzie potrafiła zadawać dobre oraz, co ważne, celne pytania zmierzające do poznania istoty konfliktu pomiędzy rówieśnikami.

Etapy mediacji

Część wstępna

Na samym początku, kiedy Mediator rozpoczyna proces mediacji rówieśniczej powinien on wyjaśnić osobom Czym jest mediacja oraz jakie cechy ona posiada. Dotyczy to oczywiście tego, że mediacja jest dobrowolna, poufna, bezstronna i neutralna. Ważne, żeby Mediator rówieśniczy wytłumaczył również uczniom na czym polega zasada akceptowalności. Dopiero po zaakceptowaniu tego, co usłyszano przystępuje on do przedstawienia zasad, na jakich prowadzona jest mediacja.

Mediator mówi wówczas, że podczas mediacji osoby powinny się kulturalnie zachowywać względem siebie, akceptować swoje poglądy, wysłuchać zdanie drugiej strony. Mediator także po raz kolejny podkreśla fakt, że wszystko co będzie usłyszane i powiedziane podczas mediacji zostanie zachowane przez niego w tajemnicy.

Oczywistą jest także, że kiedy mediator zakończył przedstawianie zasad ma on także za zadanie dokonać weryfikacji tego, czy osoby biorące udział w mediacji zrozumiały wszystko, co do nich zostało powiedziane oraz czy będą je stosować podczas rozwiązywania sytuacji konfliktowej.

Jeśli uzyska potwierdzenie, pyta strony, czy chcą rozwiązać problem. Aby postępowanie mediacyjne mogło być kontynuowane, jego uczestnicy muszą

wyraźnie odpowiedzieć "tak", potwierdzając tym samym, że zamierzają pracować z pomocą mediatora nad jego rozwiązaniem.

Po części wstępnej mediator stara się zgromadzić podstawowe informacje o zaistniałym konflikcie czy nieporozumieniu. Może to zrobić zadając stronom pytania typu: "opowiedz co się stało?".

Po opisanu przez strony zdarzenia, mediator parafrazując streszcza to, co usłyszał w celu uzyskania potwierdzenia, czy właściwie zrozumiał strony. Rozwiązanie konfliktu w mediacji uzależnione jest od tego, czy obie strony usłyszały i zrozumiały, jakie są interesy i potrzeby drugiej strony. Ważne jest, aby w tej fazie prowadzenia mediacji strony miały możliwość odpowiedzieć na pytania takie jak na przykład: "jak się wtedy czułeś / czułaś w tej sytuacji?", " co się stało, że tak zareagowałeś / zareagowałaś?".

W kolejnej fazie spotkania osoba mediatora zwraca się do uczestników, aby na forum przedstawili swoje propozycje, które rozwiążą konflikt, w którym się znajdują. Zadając kolejne pytania stara się dowiedzieć co powoduje, że uczestnicy mediacji są przekonani, że proponowane przez nich sposoby rozwiązania konfliktu zapewniają im osiągnięcie ważnych dla nich celów. Zadaniem mediatora jest ujawnienie wszystkich interesów, uczuć i propozycji rozwiązań a co za tym idzie – zadbanie o obie strony konfliktu.

W końcowej fazie Mediacji osoba mediatora może także zaproponować uczestnikom przeprowadzenie "burzy mózgów", która ma za zadanie odszukanie dużej ilości rozwiązań, które można by było zastosować w danym konflikcie trwającym pomiędzy uczniami na pozycji: win - win.

Dobłą zasadą tak prowadzonych mediacji jest także zapisywanie wszystkich usłyszanych rozwiązań od uczniów na dużym kartonie papierowym. Fakt ten umożliwi szczególnie osobom, które mają dobrą pamięć wzrokową zwizualizować sposoby rozwiązania sytuacji konfliktowych, w której trwają. Może być to flipchart. Mediator przypomina w tym momencie, że nie wolno oceniać w żaden sposób proponowanych rozwiązań stron.

Usłyszane przez uczestników mediacji rozwiązania powinny teraz zostać przez nich ocenione poprzez odpowiedź na przedstawiony poniżej pytania:

1. czy rozwiązanie jest to dla nich bezpieczne;
2. czy rozwiązanie jest sprawiedliwe;
3. w jaki stopniu realizuje to ich potrzeby;
4. czy jest realistyczne, konkretne i określone w czasie (np. zadośćuczynienie za popełniona niesprawiedliwość względem kolegi czy koleżanki);
5. czy przedstawione rozwiązanie jest sprawiedliwe a jednocześnie przez drugą stronę akceptowalne

W ocenie takiej pomogą mediatorom rówieśniczym ustalone wcześniej kryteria.

Ponadto do najważniejszych informacji z jakimi zapoznujemy uczniów podczas zajęć należą:

1. Informacja, czym w ogóle jest proces mediacji, który rozumiany jest jako spotkanie się dwóch skonfliktowanych ze sobą stron chcących poprzez działania mediacyjne z sukcesem rozwiązać konflikt. Oczywiście rozwiązanie konfliktu w przypadku mediacji odbywa się w obecności osoby trzeciej, którą jest zaakceptowany przez strony mediator.
2. Informacja, czym mediacja być nie może. Tutaj uczniowie dowiadują się, że tak naprawdę w mediacji na 100% nie chodzi o rozwiązanie sytuacji konfliktowej, ale przede wszystkim o poszukanie wspólnie porozumienia i spotkanie się na drodze zrozumienia intencji i oczekiwań kolegi czy koleżanki w konflikcie. Ponadto istotne jest również, aby uczniom powiedzieć, że mediacja nie jest procesem terapeutycznym, doradztwem zawodowym, czy też mentoringiem. Fakt ten wynika z tego, że mediator nie pełni roli terapeuty, doradcy czy mentora, ale osoby towarzyszącej w procesie poszukiwania przez strony rozwiązania sytuacji konfliktowej.
3. Jakie sprawy mogą być rozwiązywane przy pomocy mediacji. tutaj uczniowie dowiadują się, że mediacja może dotyczyć wszystkich aspektów ich życia

szkolnego, a także bardzo często relacji rówieśniczych. Dzięki mediacji można rozwiązywać różne bieżące sytuacje sporne na linii uczeń uczeń.

4. Ile czasu trwać może spotkanie mediacyjne? Uczniowie dowiadują się, że proces mediacji którego się uczą polega na przynajmniej trzech spotkaniach. Pierwsze spotkanie odbywa się w obecności mediatora z jedną ze stron, jeżeli ona wyrazi zgodę, aby w ten sposób rozwiązać sytuacje konfliktowe dochodzi do kolejnego, drugiego już spotkania. Tym razem spotkanie odbywa się z drugą ze stron znajdujących się w konflikcie wspólnie z mediatorem. Kiedy i ona wyrazi zgodę, dochodzi do wspólnego trzeciego spotkania dwóch stron będących w konflikcie i mediatora. Każde ze spotkań trwać może około godziny, są jednak wypadki, kiedy mediacja nie kończy się na trzecim spotkaniu, ale konieczne są jeszcze na przykład dwa lub trzy wspólne spotkania dwóch stron zaangażowanych w konflikt.

W trakcie omawiania tego tematu uczniowie mają za zadanie na bieżąco wypełniać mapę podróży (zał. nr 1)

Część 5. Po przedstawionej prezentacji i towarzyszącej jej dyskusji przedstawiony zostaje schemat mediacji, który opracowany został w oparciu o stosowane najczęściej w mediacji rówieśniczej algorytmy działań.

Uczniowie podzieleni zostają w małe grupy i wspólnie rozmawiają o tym schemacie i mają za zadanie wspólnie zastanowić się i odpowiedzieć na następujące pytania:

- Kiedy można stosować mediację rówieśniczą?
- Jakie warunki muszą być spełnione, aby przeprowadzić mediację uczniowską?
- Na co należy zwracać uwagę podczas stosowania tego schematu w trakcie mediacji?

Po czasie, w którym uczniowie pracowali grupowo, następuje omówienie opracowanych przez nich odpowiedzi na zadane pytania. Wspólnie ustalana jest jedna odpowiedź na te pytania przez wszystkie grupy uczniów. Można tu również wspólnie opracować jeden plakat przedstawiający wizualnie odpowiedzi na zadane pytania.

Część 6. Ostatnim etapem przeprowadzanych zajęć jest odegranie scenek mediacyjnych. Wykorzystana tu może być poniższa scenka lub inne scenki przygotowane wcześniej przez uczniów.

Scenka 1. Wyjazd dziewczyny za granicę

Kasia ma osiemnaście lat, jest uczennicą ostatniej klasy liceum. Nie ma problemów z nauką. W tym roku będzie zdawała maturę. Kasia nie chce po maturze rozpocząć studiów, chce wyjechać za granicę do Anglii i pracować tam jako opiekunka do dziecka. Ten czas poświęci na zastanowienie się, jakie studia podjąć i przy okazji chce podszkolić język angielski.

Rodzice Kasi nie zgadzają się na to rozwiązanie i są źli, że Kasia chce wyjechać. Ponadto boją się o jej bezpieczeństwo z powodu braku rzetelnych informacji o pracy i miejscu pobytu córki w Anglii. Poza tym rodzice boją się, że jak Kasia wyjedzie, zacznie pracować i nie będzie chciała studiować. Daleko od domu nie będą mogli jej w razie czego pomóc.

Między rodzicami i córką dochodzi do nieustannych napięć, rodzice powiedzieli, że nie dadzą jej pieniędzy na wyjazd, nie chcą, aby ich córka zmarnowała sobie życie.

Kasia twierdzi, że to bardzo jej pomoże i nauczy odpowiedzialności i samodzielności w życiu. Poza tym uważa, że pozwoli jej ten wyjazd się sprawdzić. Mówi, że nie zamierza rezygnować ze studiów.

Podczas odgrywania tej scenki ważne jest, aby uczniowie wcześniej zapoznali się z tą historią i dobrze wcielili się w odgrywanie swojej roli. W trakcie tej scenki pozostali uczniowie nie biorący w niej udziału mają za zadanie przyglądać się na etapy mediacji oraz towarzyszące jej emocje.

Po odegraniu scenki przeprowadzana jest rozmowa z uczniami. Na początku nauczyciel pyta o odczucia i przemyślenia osób odgrywających role mediatora i stron w mediacji. Później pyta pozostałych uczniów o dokonane spostrzeżenia wynikające z obserwacji scenki mediacyjnej.

Część 7. Podsumowaniem zajęć dla uczniów jest dokończenie przez nich zdania:

Mediacje są dla mnie, jak...

Część 8. Nauczyciel kończy prowadzone zajęcia i dziękuje wszystkim za udział.

EWALUACJA ZAJĘĆ:

Nauczyciel ocenia logiczną i merytoryczną treść wypowiedzi uczniów

BIBLIOGRAFIA:

1. Bargiel-Matusiewicz K., 2014, *Negocjacje i mediacje*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekon
2. Gmurzyńska E., Morek R. (red.), 2014, *Mediacje: teoria i praktyka*, Warszawam: Wolters Kluwer Polska
3. Marzec A., Grochulska M., Karpuszenko E. (red.), 2014, *Problemy współczesnej rodziny: mediacje i negocjacje*, Warszawa: Ośrodek Wydawniczo-Poligraficzny SIM
4. Moore Ch. W., 2016, *Mediacje: praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Warszawa: Wolters Kluwer Polska

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1. Mapa Podróży (materiał dla uczniów)

Załącznik nr 2. Materiały dla nauczycieli i uczniów

Załącznik nr 3. Prezentacja multimedialna

Załącznik nr 1. Mapa Podróży (materiał dla uczniów)

Co chciałbyś zapamiętać z pierwszego etapu mediacji? (cele mediacji)

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

Przypomnij sobie ostatnią swoją sytuację związaną z powstałym konfliktem i napisz, jak go rozwiązałeś

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

Wyobraź sobie spotkanie z kolegami, na którym mówisz, że w klasie doszło do konfliktu i trzeba go rozwiązać przy pomocy mediacji. Co im powiesz? Jak ich zachęcisz do przystąpienia do mediacji?

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

Napisz, co oznacza, że mediacja jest poufna.

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

Dlaczego twoim zdaniem mediator powinien być bezstronny i neutralny?

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

Czy mediacja może być rozwiązaniem wszystkich konfliktów w szkole? Uzasadnij swoją wypowiedź.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Co powiesz innym uczniom o ASR jutro w szkole?

.....

.....

.....

.....

Narysuj swoje skojarzenie ze słowem MEDIACJA

Załącznik nr 2. Materiały dla nauczycieli i uczniów

Poradnik mediatora rówieśniczego

O mediacji można ogólnie powiedzieć, że jest ona procesem, który prowadzi do wspólnego rozwiązania sytuacji konfliktowej oraz buduje dobrą nić porozumienia pomiędzy skomplikowanymi uczniami. Podczas mediacji strony w obecności mediatora starają się rozwiązać konflikt w oparciu o współpracę.

Na samym początku, kiedy Mediator rozpoczyna proces mediacji rówieśniczej powinien on wyjaśnić osobom Czym jest mediacja oraz jakie cechy ona Posiada. Dotyczy to oczywiście tego, że mediacja jest dobrowolna poufna bezstronna i neutralna. Ważne, żeby Mediator rówieśniczy wytłumaczył również uczniom na czym polega zasada akceptowalności. Dopiero po zaakceptowaniu tego co usłyszano przystępuje on do przedstawienia zasad na jakich prowadzona jest mediacja.

Mediator mówił wówczas, że podczas mediacji osoby powinny się kulturalnie zachowywać względem siebie akceptować swoje poglądy wysłuchać zdanie drugiej strony. Mediator także po raz kolejny podkreśla fakt, że wszystko co będzie usłyszane i powiedziane podczas mediacji zostanie zachowane przez niego w tajemnicy.

Oczywistą jest tak że rzeczą, że kiedy mediator zakończył przedstawianie zasad ma on także za zadanie dokonać weryfikacji tego czy osoby biorące udział w mediacji zrozumiały wszystko co do nich zostało powiedziane oraz czy będą je stosować podczas rozwiązywania sytuacji konfliktowej.

Jeśli uzyska potwierdzenie, pyta strony, czy chcą rozwiązać problem.

Aby postępowanie mediacyjne mogło być kontynuowane, jego uczestnicy muszą wyraźnie odpowiedzieć "tak", potwierdzając tym samym, że zamierzają pracować z pomocą mediatora nad jego rozwiązaniem. Po części wstępnej mediator stara się zgromadzić podstawowe informacje o zaistniałym konflikcie czy nieporozumieniu. Może to zrobić, zadając stronom pytania typu: "opowiedz co się stało?".

Po opisanu przez strony zdarzenia, mediator parafrazując streszcza to, co usłyszał w celu uzyskania potwierdzenia, czy właściwie zrozumiał strony. Wynika to przede wszystkim z faktu, że aby rozwiązać konflikt konieczne jest żeby Osoby biorące w nim udział mogły nie tylko siebie zobaczyć podczas wypowiedzania swoich oczekiwań ale także mogły w pełni zrozumieć jakie oczekiwania ma druga strona.

Istotne jest tu także, żeby w tym etapie mediacji strony miały możliwość odpowiedzieć na pytania takie jak na przykład: "jak się wtedy czułeś / czułaś w tej sytuacji?", "co się stało, że tak zareagowałeś / zareagowałaś?", "co wtedy myślałeś / myślałaś o sobie i o tej drugiej stronie?".

W kolejnej fazie spotkania osoba mediatora zwraca się do uczestników, aby na forum przedstawili swoje propozycje, które rozwiążą konflikt w którym są. Jest to kluczowy etap mediacji. Zadając kolejne pytania mediator stara się dowiedzieć, co powoduje, że uczestnicy mediacji są przekonani o tym, że przedstawione przez nich rozwiązania konfliktu dadzą im szansę na pogodzenie się oraz osiągnięcie stawianego sobie za cel rozwiązania tej sytuacji. Ponadto mediator podczas zadawania pytań chce dotrzeć do motywacji oraz uczuć jakimi kierują się strony podczas proponowania takiego a nie innego rozwiązania.

W końcowej fazie Mediacji osoba mediatora może także zaproponować uczestnikom przeprowadzenie "burzy mózgów" Która ma za zadanie odszukanie dużej ilości rozwiązań, które można by było zastosować danym konflikcie trwającym pomiędzy uczniami na pozycji: win - win. Dobrą zasadą tak prowadzonych w mediacji jest także zapisywaniem wszystkich usłyszanych rozwiązań od uczniów na dużym kartonie papierowym. karton papierowym. Faktem umożliwia szczególnie osobom, które mają dobrą pamięć wzrokową zwizualizować sposoby rozwiązania sytuacji konfliktowych w której trwają. Może być to flipchart. Mediator przypomina w tym momencie, że nie wolno oceniać w żaden sposób proponowanych rozwiązań stron.

Usłyszane przez uczestników mediacji rozwiązania powinny teraz zostać przez nich ocenione poprzez odpowiedź na przedstawiony poniżej pytania:

1. czy rozwiązanie jest to dla nich bezpieczne;
2. czy rozwiązanie jest sprawiedliwe;
3. w jaki stopniu realizuje to ich potrzeby;
4. czy jest realistyczne, konkretne i określone w czasie (np. zadośćuczynienie za popełniona niesprawiedliwość względem kolegi czy koleżanki);
5. czy przedstawione rozwiązanie jest sprawiedliwe a jednocześnie przez drugą stronę akceptowalne

W ocenie takiej pomogą mediatorom rówieśniczym ustalone wcześniej kryteria.

Do zadań mediatora należy także na samym końcu mediacji sporządzić protokół mediacyjny w którym umieścić informacje jakie osoby i kiedy brały udział w procesie mediacyjnym Kto był mediatorem oraz na jakie wspólne rozwiązanie sytuacji konfliktowej umówiły się tak spisany

Protokół jest odczytywany przez mediatora i przekazywany każdej ze stron do podpisu w jego obecności, po czym, on sam składa swój podpis poniżej.

Strony otrzymują po jednym egzemplarzu porozumienia. Kolejną kopię uzyskanej ugody mediator zatrzymuje w swojej dokumentacji. Na zakończenie mediacji strony podają sobie dłonie. Mediator dziękuje im za spotkanie i składa gratulacje

Załącznik nr 3. Prezentacja pptx.

Slajd 1. (tytułowy)

Jak rozwiązywać konflikty w zespole klasowym?

Slajd 2.

Mediacje a konflikt

Slajd 3.

Konflikt – ma miejsce wtedy, kiedy dwie (lub więcej) zależnych od siebie stron dostrzega niemożność jednoczesnego zaspokojenia swoich potrzeb (często sprzecznych) i podejmuje działania (na ogół destruktywne) w celu zmiany sytuacji.
(Def. wg Mortona Deutscha)

Slajd 4. Rodzaje konfliktów – ogólnie.

- **Konflikt interesów** – spowodowany współzawodnictwem o pewne dobra lub wynikający z odmiennych potrzeb stron (np. kwestie awansu, podwyżki, osobnego gabinetu)
- **Konflikt strukturalny** – wynikający z pewnych zewnętrznych ograniczeń takich, jak struktura organizacyjna, brak czasu (np. ograniczony czas na wykonanie zadania, ograniczone zasoby finansowe)
- **Konflikt wartości** – spowodowany ekspozycją własnych wartości bez postawy tolerancji wobec wartości cenionych przez drugą stronę (opowiadanie specyficznych dowcipów w miejscu)
- **Konflikt relacji** – polegający na braku satysfakcji z relacji z konkretną osobą, wynikający ze stereotypów, silnych negatywnych emocji, złej komunikacji, działań odwetowych, czy osobowości konfliktowej
- **Konflikt danych** – wynikający z niedoinformowania, odmiennych wniosków wyciąganych z tych samych przesłanek (zatajanie danych, wprowadzanie w błąd)

Slajd 5. Kierunek działania w mediacji

od problemu → do celu

Slajd 6. Sprawy do mediacji

- ✓ na linii uczeń- uczeń,
- ✓ na linii uczeń- nauczyciel,
- ✓ na linii nauczyciel – rodzic,
- ✓ na linii nauczyciel – inna osoba

Slajd 7. Mediacje rówieśnicze

- ✓ zbliżają uczniów do siebie,

- ✓ pomagają lepiej wzajemnie rozumieć się,
- ✓ uczą konstruktywnego rozwiązywania problemów.

Tworzą kulturę rozwiązywania konfliktów w drodze porozumienia.

Slajd 8.

MEDIATOR ≠ ROZJEMCA

Slajd 9. Etap pierwszy: Otwarcie.

Etap ten służy temu, by uczestnicy mediacji mogli się krótko sobie przedstawić. Mediatorzy wyjaśniają, czym jest mediacja i sprawdzają razem ze stronami, czy ten rodzaj interwencji w konflikt jest odpowiedni do sprawy, z jaką przychodzą.

Slajd 10. Etap drugi: Niezakłócone wypowiedzi.

Każda ze stron ma możliwość przedstawienia swojego spojrzenia na sprawę.

Etap ten pozwala też rozładować napięcie emocjonalne, jakie często towarzyszy początkom mediacji.

Dla niektórych uczniów może być pierwszą sposobnością do przedstawienia drugiej osobie swojego punktu widzenia na sprawę, w sposób wyczerpujący i bez przerywania.

Slajd 11. Etap trzeci: Ustalenie kwestii, które mają być przedmiotem mediacji.

Kwestie sporne formułowane są w sposób neutralny (niesugerujący rozwiązania) i akceptowalny dla obydwu stron mediacji.

Slajd 12. Etap czwarty: Dotarcie do potrzeb.

Każda z kwestii jest omawiana osobno i po kolei. Strony ustosunkowują się do omawianej kwestii, wyrażają swoje oczekiwania i myśli na jej temat.

Mediator pomaga zrozumieć potrzeby, pomaga skupić uwagę na przyszłości.

Slajd 13. Etap piąty: Poszukiwanie rozwiązań.

Kiedy strony wyjdą poza własne stanowiska i lepiej rozumieją swoje potrzeby, to

możliwe staje się poszukiwanie rozwiązań, które zaspokajają potrzeby obydwu stron, bardzo często takich, które nie były wcześniej brane pod uwagę.

Slajd 14. Etap szósty: Spisanie ugody/porozumienia.

Mediator pomaga stronom mediacji zapisać to co ustaliły. Dba przy tym aby sformułowania były jak najbardziej konkretne (Kto? Co? Gdzie?) i mierzalne (Kiedy?)

Slajd 15. Narzędzia i Techniki pomagające w skutecznej komunikacji podczas mediacji

- ✓ aktywne słuchanie
- ✓ precyzowanie
- ✓ parafraza
- ✓ zadawanie pytań