

MEDIACJA

– sprawdzony sposób reagowania w sytuacji konfliktu

W warunkach konfliktu mamy do czynienia z poczuciem krzywdy. Mediacja, jako forma rozmowy, ma za zadanie doprowadzić do sytuacji, w której obie strony konfliktu poczuć się zwycięzcami, odnosząc korzyści w formie uzdrowienia relacji.

Tekst: Dawid Bałutowski

Szkoła – strefa różnych potrzeb i oczekiwań

Szkoła to swego rodzaju pole bitwy, gdzie ścierają się różne grupy interesów, potrzeb i oczekiwań, a wszystko to podkreślone młodzieńczą energią i zacięciem. Dlatego konflikty w szkole są – i muszą być – codziennością. I to zarówno te na linii uczeń – uczeń, jak i nauczyciel – uczeń czy nauczyciel – rodzic. Każdy z nas ma za sobą niejedną sytuację konfliktową i przez lata nauczył się, jak sobie z nią radzić. Niestety wypracowane intuicyjnie mechanizmy często nie przynoszą oczekiwanego rozwiązania, a czasem nawet przyczyniają się do zaognienia i przeciągania się istniejących konfliktów.

Wyobraźmy sobie taką sytuację: pani Iwona, nauczycielka języka polskiego, idzie właśnie na lekcję, pełna energii i entuzjazmu. Po wejściu do klasy uśmiech błyskawicznie znika z jej twarzy, a na czole pojawia się głęboka zmarszczka.

Oczom pani Iwony ukazuje się istny krajobraz bitewny: Marek przydusza Łukasza (choć pani Iwona wydawało się, że jeszcze wczoraj byli najlepszymi kolegami), Wojtek biega za Maćkiem i rzuca w niego kulkami z papieru, a Ania kłóci się z Kasią językiem dalekim od romantycznych epitetów... Pozostali uczniowie podzielili się na grupki kibiców, zainteresowanych to jednym, to drugim widowiskiem i krzycząc w niebogłose, dopingując swoich faworytów...

Konflikt – jak reagować?

Bójka dwóch chłopców – jakie działania stosujemy? Możemy poświęcić całą lekcję na wyjaśnienie sytuacji (której często i tak wyjaśnić się nie da) lub ukarać uczniów, nie zwracając sobie głowy tym, jak do konfliktu doszło (w efekcie mamy samych pokrzywdzonych, a problem nadal istnieje). Możemy także umyć ręce i pozbyć się odpowiedzialności, wypowiadając złowrogą kwestię:

„Obaj do dyrektora!”.

Wszystkie te sposoby to próby zamiecenia problemu pod dywan. Pamiętajmy, że to, z czym mamy do czynienia, to tylko zewnętrzne wskaźniki konfliktu, a nie esencja problemu, który należy rozwiązać. Istotą problemu nie jest to, że uczniowie się pobili, ale to, które z ich potrzeb zostały niezrealizowane i jakie emocje się w związku z tym pojawiły, czyli mówiąc krócej: co doprowadziło do tego, że bójka miała miejsce. I przede wszystkim – co zrobić, żeby się nie powtórzyła.

Tylko od nas zależy, czy ten konflikt stanie się dla nas wartością, szansą zmiany, rozwoju, pogłębienia relacji, czy wręcz przeciwnie – będzie destrukcyjny w skutkach, raniący, przyczyni się do pogorszenia lub rozpadu relacji. Konflikt sam w sobie nie jest zły i ważny, byśmy mieli tego świadomość i nie unikali go. Staje się jednak poważnym zagrożeniem, kiedy powiązany jest z agresją, atakiem na drugą osobę, chęcią jej zranienia bądź zniszczenia.

Czym są mediacje szkolne?

Mediacje są rodzajem pertraktacji, w których osoba trzecia, przeszkolony mediator, pomaga znaleźć rozwiązanie w sytuacji, gdzie przynajmniej dwie strony nie umieją się ze sobą porozumieć. Celem mediacji jest wspólne wypracowanie takiego rozwiązania konfliktu, w którym mamy do czynienia z dwoma zwycięzcami – nie ma tutaj przegranych, obie strony powinny z takiego rozwiązania odnieść korzyści. Korzyści mogą przybrać formę zarówno niematerialną, w postaci „uzdrowienia” relacji bądź słownego zadośćuczynienia, jak i bardziej wymierną, taką jak pomoc w odrabianiu lekcji czy koszeniu trawnika.

Jak przebiega spotkanie mediacyjne?

Spotkanie mediacyjne trwa zwykle 30–40 minut. W praktyce jednak jest to czasem niewystarczające, by rozwiązać bardziej złożone konflikty, wtedy spotykamy się z uczniami kilkakrotnie.

W trakcie spotkania przechodzimy przez pewne umowne fazy, z których każda realizuje określone cele i ma swoją specyfikę.

• Faza kontraktu

Zaczynamy od powitania uczestników i wprowadzenia ich w specyfikę spotkania mediacyjnego. Mediator informuje uczestników mediacji, że to oni są odpowiedzialni za rozwiązanie problemu i to od nich zależy, co się dalej wydarzy. Mediator nie proponuje rozwiązań ani nie decyduje za uczniów. Jednocześnie już od początku spotkania przyjmuje wspierającą – ale bezstronną – postawę, doceniając, że uczniowie chcą wziąć odpowiedzialność za zaistniałą sytuację i rozwiązać problem. Jest to również czas na to, aby umówić się z uczniami na przestrzeganie określonych zasad, z których najważniejsze to:

- mówi tylko jedna osoba,
- nikt nie rani i nie obraża drugiej osoby,
- spotkanie jest poufne.

Pierwsze dwie zasady pozwalają nadać spotkaniu strukturę i wygasic emocje, które nieuchronnie pojawiają się w sytuacji sporu. Wraz z trzecią budują też atmosferę bezpieczeństwa i intymności, które są kluczowe dla znalezienia wspólnego rozwiązania.

Mediacja koncentruje się na potrzebach i interesach uczestników konfliktu. Stwarza możliwość przedstawienia swoich argumentów w sposób spokojny i przemyślany, co jest możliwe dzięki obecności mediatora – osoby pośredniczącej w rozmowie.

Mediator powinien usłyszeć wyraźną deklarację uczestników spotkania, że zgadzają się przestrzegać powyższych zasad, a w przypadku ich łamania w trakcie spotkania – przypominać o ich przestrzeganiu.

- **Wysłuchanie i zrozumienie**

Faza druga to czas, w którym obie strony konfliktu mogą opowiedzieć o sytuacji ze swojej perspektywy. Specyfiką tej fazy jest to, że uczestnicy mówią do mediatora, który powtarza ich wypowiedzi drugiej stronie. Jakkolwiek niezręcznie może to wyglądać na pierwszy rzut oka, technika powtarzania wypowiedzi jest nieoceniona w wyciszaniu emocji oraz umożliwia wysłuchanie argumentów przez skłóconych uczniów (łatwiej słuchać ich z ust mediatora niż osoby, wobec której czujemy wściekłość czy inne negatywne emocje). Ważna jest tu również bezstronność mediatora. Nie może on sympatyzować z żadną ze stron. Jest to trudne, bo w naturalny sposób nasza sympatia wędruje do jednej albo drugiej osoby, zwłaszcza jeśli po jednej stronie mamy grzecznego cherubinka, a po drugiej szkolnego łobuza.

- **Faza odreagowania emocji**

To chyba najtrudniejsza faza spotkania mediacyjnego. Kiedy uczniowie opowiedzieli już o samej sytuacji, mediator zachęca ich, aby powiedzieli „o sobie w tej

sytuacji”. Poprzez pytania: „Jak to przeżywasz?”, „Co czujesz?”, „Co to dla Ciebie znaczy?”, „Co to o Tobie mówi?” i inne, szukamy osobistego znaczenia konfliktu dla każdego z uczniów. Jakie emocje się pojawiają? Jakie potrzeby zostały niespełnione? Jakie wartości naruszone? W prostych sytuacjach faza ta może ograniczyć

się do prostego odreagowania emocji poprzez ich nazwanie („Jestem wściekła”, „Jest mi przykro”). W trudniejszych przypadkach faza ta może przerodzić się w coś na kształt rozmowy terapeutycznej.

Kluczowe zasady obowiązujące podczas prowadzenia mediacji to: zasada poufności, dobrowolności i zawieszenia kary.

Niezwykle ważna staje się wtedy wrażliwość, empatia, umiejętności udzielenia wsparcia przez mediatora. Skuteczne przejście tej fazy powinno doprowadzić do wyciszenia emocji, lepszego zrozumienia siebie i drugiej osoby oraz zwiększenia motywacji do konstruktywnego rozwiązania sytuacji konfliktowej.



• Faza „przepisywania scenariusza”

Kolejny krok, choć nie jest wymagany na każdym spotkaniu mediacyjnym, to faza „przepisywania scenariusza” albo „od przeszłości do przyszłości”. W tej fazie zachęcamy uczestników do wyobrażenia sobie alternatywnej wersji przebiegu wydarzeń, takiej, która kończy się „happy endem”. Prosimy np.: „Basiu, Agnieszko, spróbujcie wyobrazić sobie, że dzisiejszy dzień wyglądał zupełnie inaczej. Nie pokłóciłyście się i nie znalazłyście się u mnie w gabinecie. Jak teraz wyglądałby Wasz dzień i Wasza relacja. Co by się zmieniło?”. Ten prosty zabieg pomaga uczniom wyrwać się z sytuacji konfliktu i przeżyć w wyobraźni alternatywną wersję wydarzeń, w której konflikt nie ma miejsca. Za takim wyobrażeniem podążają często pozytywne zmiany emocjonalne i większa gotowość do szukania rozwiązań.

• Faza rekompensaty i rozwiązania

Jeśli wszystko do tej pory przebiega pomyślnie, szczęśliwie zmierzamy do wieńczącego finału – piątej fazy mediacji – rekompensaty i rozwiązania. Kiedy sytuacja jest już wyjaśniona, emocje wyciszone i pojawia się gotowość do zakończenia sporu, zastanawiamy się wspólnie z uczniami nad ustaleniem satysfakcjonującego rozwiązania i rekompensaty. Mediacje opierają się na idei sprawiedliwości naprawczej (która w miejsce kary przewiduje zaakceptowaną przez obie strony i satysfakcjonującą je rekompensatę) oraz podejściu zadaniowemu zamiast piętnującego (uczniowie nie wychodzą ze spotkania z poczuciem winy, a z motywacją do tego, aby sytuacja się nie powtórzyła). Pytamy więc obie osoby o to, co mogą i chcą zrobić dla drugiej strony, żeby wynagrodzić jej krzywdę. W tej fazie pracujemy metodą burzy mózgów. Zbieramy wszystkie pomysły i zapisujemy je na karteczkach, żeby wybrać te najbardziej zadowalające obie strony. Mediatorzy muszą tu być szczególnie wyczuleni, żeby propozycje rekompensaty były sprawiedliwe i możliwe do zrealizowania, a także aby odpowiedzialność za ich realizację spoczywała na uczniach (a nie na rodzicach, np.: „Mój tata kupi Bartkowi nową piłkę”).

Spotkanie kończy się spisaniem specjalnego protokołu, który może zawierać

przeprosiny, propozycje rekompensaty i wszelkie pomysły rozwiązania sporu. Po pewnym czasie (zwykle po dwóch tygodniach) mediator spotyka się z uczniami jeszcze raz, aby sprawdzić, czy zapisane ustalenia zostały zrealizowane albo są w trakcie realizacji.

Trudności w mediacjach

Obok wielu fantastycznych doświadczeń związanych z prowadzeniem mediacji szkolnych i rówieśniczych pojawia się też kilka problemów. Trzy z nich dotyczą filarów procesu mediacyjnego: poufności, dobrowolności, zawieszenia kary i są kluczowe dla jego efektywności.

Poufność oznacza, że wszystkie treści pojawiające się na spotkaniu mediacyjnym pozostają tajemnicą. Ani uczniowie, ani mediator nie mogą wynosić żadnych informacji poza drzwi pokoju mediacyjnego, co jest niezwykle ważne dla poczucia bezpieczeństwa uczestników mediacji i zachęcenia ich do mówienia o sobie, swoich problemach i uczuciach, co często jest bardzo trudne dla uczniów. Jedyną informacją, jaką mogą otrzymać inni nauczyciele i rodzice, jest to, czy mediacja zakończyła się sukcesem, czy nie. Bardzo ważne jest zatem, aby dorośli nie wywierali presji i nie stawiali mediatorów ani uczestników mediacji w trudnej sytuacji, wypytując: „Co się stało?”, „O czym rozmawialiście?”, „Jakie znaleźliście rozwiązanie sytuacji?” itp.

Kwestia druga, **dobrowolność**, jest równie istotna dla skuteczności spotkania mediacyjnego. Żeby osiągnąć porozumienie, trzeba przede wszystkim chcieć porozumienia. Nawet najbardziej doświadczony mediator nie będzie w stanie nakłonić skłóconych stron do szukania porozumienia i pracy nad wspólnym rozwiązaniem problemu, jeśli uczniowie nie będą tego chcieli, jeśli będą zmuszani przez nauczyciela czy dyrektora do uczestnictwa w mediacji. Mediacja nie może być karą, ale alternatywą, decyzją, za podjęcie której odpowiedzialność biorą uczniowie. Również niechęć i przymus, jaki może odczuwać mediator, prawdopodobnie wpłyną na zmniejszenie jego efektywności. Nie należy więc nakłaniać – ani tym bardziej wymagać – aby na przykład szkolni liderzy, członkowie samorządu szkolnego albo

najzdolniejsi uczniowie zostali mediatorami. Mediator nie może zostać wyznaczony wbrew swej woli. Natomiast uczniowie będący w konflikcie sami decydują, czy wolą się poddać karze, czy procesowi mediacji. Wreszcie kwestia ostatnia i chyba najtrudniejsza. **Mediacja jest alternatywą dla kary.** Oznacza to, że jeśli osoby skłócone w trakcie mediacji osiągną porozumienie, kara, która groziła im za dany czyn, zostaje zniesiona. Nawet, jeśli mamy do czynienia z sytuacją, w której pojawia się sprawca i ofiara (jak np. obrażanie, popychanie), a obie strony dobrowolnie decydują się na mediację, która kończy się sukcesem, sprawca nie jest dodatkowo obciążany karą. W przeciwnym razie spotkanie mediacyjne nie miałoby sensu. Nauczycielom często trudno jest zaakceptować, że „winny” nie ponosi kary i traktują to jako formę „wymigania się”. Tak nie jest. W sytuacji mediacji wypracować można wiele form rekompensaty za swoje uczynki, które działają znacznie skuteczniej niż kara. Po pierwsze osoba zgadzająca się na jakąś formę rekompensaty przejmuje odpowiedzialność za swoje czyny, wzrasta więc prawdopodobieństwo dochowania postanowień podjętych na mediacji, które mogą być nawet konstruktywnymi wyzwaniem. Z kolei dla ucznia poszkodowanego rekompensata w postaci pomocy w nauce czy przy pracach domowych może być zdecydowanie bardziej atrakcyjna niż nagana udzielona koledze bądź wezwanie jego rodziców do szkoły. Jest więc rolą nauczyciela proponowanie uczniom w sytuacji konfliktu spotkania mediacyjnego i obietnica, że jeśli zakończy się ono powodzeniem, inne konsekwencje ze strony szkoły nie będą wyciągane.

Mediatorem w szkole może zostać zarówno nauczyciel, jak i uczeń (mówimy wtedy o mediacjach rówieśniczych). Wystarczy przejść odpowiedni kurs lub szkolenie, posiadać kompetencje interpersonalne (zwłaszcza w obszarze komunikacji) oraz – a może przede wszystkim – chęci i wiarę w tę metodę. Zadziwiające, jak wiele sytuacji, które na pierwszy rzut oka wydają się bez wyjścia, udaje się rozwiązać dzięki okazaniu zrozumienia i szacunku osobom, które znalazły się w sytuacji konfliktu.