

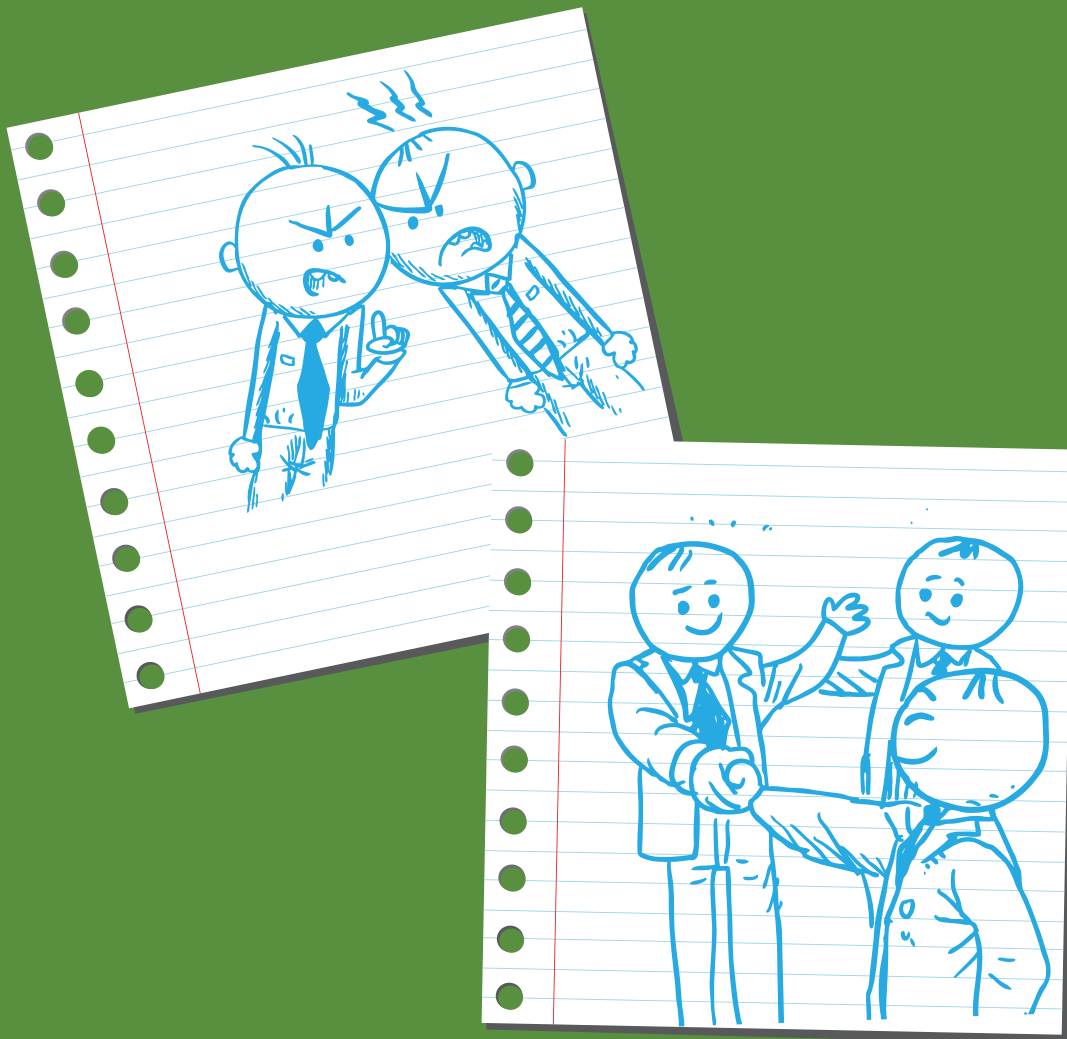


mediation



Pagalbos paaugliams iniciatyva

MEDIACIJOS VADOVAS socialiniams pedagogams





Pagalbos paaugliams iniciatyva

MEDIACIJOS VADOVAS

socialiniams pedagogams

Autoriai: prof. dr. Hans-Dieter Will ir dipl. soc. ped. Sven Ramdohr,
bendradarbiaujant su mediatoriais: teisininke Sabine Remy,
dipl. psych. Helga Thiess ir pastore Frauke Wurzbacher-Müller

UDK 37.013.42

Me31

Projektas iš dalies finansuojamas Europos Komisijos pagal Mokymosi visą gyvenimą programą. Šis leidinys [publikacija] atspindi autoriaus požiūrį, o Komisija nėra atsakinga už šiame leidinyje patalpintos informacijos naudojimą.

Šis leidinys parengtas ir išleistas, įgyvendinant Mokymosi visą gyvenimą programos Leonardo da Vinči naujovių perkėlimo projektą „Socialinių pedagogų profesinės kvalifikacijos gerinimas per mediacijos įgyvendinimą“ (sut. Nr.LLP-LDV-TOI-2013-LT-0141).

Projekto vykdytojas – Viešoji įstaiga „Pagalbos paaugliams iniciatyva“. <http://www.ppi.lt/apie-projekta>

Leidinyje yra viena iš projekte numatytų metodinių priemonių, įtvirtinant ir adaptuojant mediacijos praktinį taikomumą mokyklose. Leidinys parengtas remiantis mokslinė ir praktine Erfurto mediatorių patirtimi (Vokietija). Leidinį parengė mokslininkai ir praktikai iš Erfurto. Leidinys adaptuotas Lietuvos/Latvijos poreikiams. Yra skirtas mokyklų socialiniams pedagogams, taikantiems ar ketinantiems taikyti mediacijos metodą savo darbe.

Leidinyje supažindinama su pagrindiniais mediacijos taikomumo principais, apibrėžiamas konfliktas, kylantis socialiniame bendravime, pateikiamos mediacijos (tarpininkavimo) proceso fazės. Leidinyje pateikiami pavyzdžiai.

Vadovus yra informatyvus ir aukštųjų mokyklų studentams, dirbantiems su vaikais specialistams.

Leidinio autoriai:

prof. dr. Hans-Dieter Will ir
dipl. soc. ped. Sven Ramdohr,

bendradarbiaujant su mediatoriais:

teisininke Sabine Remy, dipl. psych. Helga Thiess ir
pastore Frauke Wurzbacher-Müller

Leidinį adaptavo Lietuvos aplinkai:

doc. dr. Angelė Kaušylienė,
Zigmas Giedrimas,
dr.Eglė Celešienė,
Rita Ilgūnė-Martinėlienė

ISBN 978-609-95596-1-2

Leidinį redagavo: Eglė Kučinskaitė

Dizainas: UAB Dizingas

Mediacijos vadovas socialiniams pedagogams“

© Visos teisės saugomos Vši „pagalbos paaugliams iniciatyva“

© Leidinio sudarytoja Vši „Pagalbos paaugliams iniciatyva“

© Maketavo UAB DIZINGAS

TURINYS

1. ĮVADAS IR SANTRAUKA	9
1.1 SOCIALINĖ PEDAGOGIKA MOKYKLOJE IR MEDIACIJA	9
1.2 MOKYKLA KAIP KONFLIKTŲ VIETA	10
1.3 MEDIACIJOS PLĖTOJIMAS VISOJE EUROPOJE	10
1.4 MEDIACIJOS MOKYKLOJE PAGRINDAI	11
1.4.1 <i>Mediacija vietoje bausmių</i>	11
1.4.2 <i>Mediacija kaip nauja lavinimo misija</i>	12
1.4.3 <i>Saviveikmė kaip lavinimo tikslas</i>	12
1.4.4 <i>Mediacijos veikimo modeliai</i>	13
1.5 MEDIACIJOS GALIMA IŠMOKTI (RENGIMO STANDARTAI)	16
1.6 KODĖL MEDIACIJA MOKYKLOJE?	17
1.6.1 <i>Mediacijos mokykloje galimybės</i>	18
1.6.2 <i>Mediacijos mokykloje ribos</i>	18
1.6.3 <i>Mediacijos mokykloje veiksmingumas</i>	18
1.7 APIE VADOVO STRUKTŪRĄ IR NAUDOJIMĄ	19
2. PAGRINDINĖS MEDIACIJOS ŽINIOS IR DARBO FORMOS	21
2.1 MEDIACIJA – KAS TAI?	21
2.2 KONFLIKTAI	22
2.2.1 <i>Konflikto apibrėžimas pagal Frydrichą Glaslą</i>	22
2.2.2 <i>Konflikto analizė</i>	24
2.2.3 <i>Įvairių konflikto tipų reikšmė mediacijai</i>	25
2.2.3.1 <i>Santykių konfliktas</i>	26
2.2.3.2 <i>Struktūrinis konfliktas</i>	26
2.2.3.3 <i>Vertybinis konfliktas</i>	27
2.2.3.4 <i>Interesų konfliktas</i>	27
2.2.3.5 <i>Aplinkybinis konfliktas</i>	27
2.2.4 <i>Konfliktų dinamika</i>	27
2.3 BENDRAVIMAS	29
2.3.1 <i>Keturios pranešimo pusės pagal Šulcą fon Tūną</i>	30
2.3.2 <i>Bendravimas be prievartos pagal Maršalą B. Rozenbergą</i>	31
2.3.3 <i>Nežodinis bendravimas</i>	32
2.3.4 <i>Bendravimo technikos (būdai)</i>	33
2.3.4.1 <i>Veidrodžio efektas ir aktyvusis klausymasis</i>	33
2.3.4.2 <i>Dvigubinimas</i>	34
2.3.4.3 <i>Pozicijų pasikeitimas</i>	34
2.3.4.4 <i>Kitoks konflikto esmės interpretavimas</i>	35
2.3.5 <i>Klausimų pateikimo būdai</i>	35
2.3.6 <i>Pašnekovo išsipasakojimas pirmuoju asmeniu („aš“ forma)</i>	36
2.4 TARPININKAVIMO EIGA	36
2.4.1 <i>Mediatoriaus ir pašnekovų vaidmenys</i>	36
2.4.2 <i>Tarpininkavimo fazės</i>	38
2.4.3 <i>Individualūs pokalbiai tarpininkavime</i>	41
2.4.4 <i>Tarpininkavimas dalyvaujant keliems tarpininkams</i>	42
2.4.5 <i>Tarpininkavimas grupėms</i>	42

3. TARPININKAVIMO MOKYKLOJE PANAUDOJIMO GALIMYBĖS	50
3.1 TARPININKAVIMAS FORMUOJA MOKYKLĄ	50
3.2 ŠEŠIOS MOKYKLŲ TOBULINIMO TARPININKAUJANT KRYPTYS	51
3.3 MOKINIŲ TARPININKAVIMO PATIRTIS KAIP PEDAGOGINĖ INOVACIJA	56
3.4 TARPININKAVIMAS IR BAUSMĖS	57
3.4.1 <i>Mokyklinių bausmių reikšmė</i>	57
3.4.2 <i>Tarpininkavimo mokykloje savitumas</i>	57
3.4.3 <i>Tarpininkavimo mokykloje ir mokyklinių bausmių sistemos santykis</i>	59
3.5 SOCIALINIS MOKYMASIS IR TARPININKAVIMAS – PSICHOLOGINIS ESKURSAS	60
4. TARPININKAVIMO MOKYKLOJE PANAUDOJIMO SRITYS	62
4.1 KONFLIKTAI TARP MOKINIŲ	62
4.1.1 <i>Pavyzdys: konfliktas tarp dviejų mokinių</i>	63
4.2 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJŲ	64
4.2.1 <i>Pavyzdys: konfliktas tarp dviejų mokytojų</i>	65
4.3 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJŲ IR TĖVŲ	68
4.3.1 <i>Pavyzdys: konfliktas tarp mokytojos ir mokinio motinos</i>	68
4.4 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ	69
4.4.1 <i>Konfliktai tarp mokytojo ir klasės arba mokinių grupės</i>	69
4.4.2 <i>Konfliktai tarp mokytojų ir atskirų mokinių</i>	70
4.5 MOKINIAI-TARPININKAI	70
4.5.1 <i>Pasiruošimas įvesti mokinių tarpininkavimą mokykloje</i>	71
4.5.2 <i>Mokinių tarpininkų pratybų planavimas</i>	72
4.5.3 <i>Moksleivių lavinimo turinys</i>	72
4.5.4 <i>Po mokymų</i>	76
4.6 SOCIALINIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMAS	76
4.7 SUSIDOROJIMAS SU PATYČIOMIS	78
4.7.1 <i>Eskalavimo pakopos esant patyčioms mokykloje</i>	78
4.7.2 <i>„Nekaltas požiūris“ („No-Blame-Approach“)</i>	79
5. SOCIALINIAI PEDAGOGAI KAIP MEDIATORIAI: NUO PATARĖJŲ IKI TARPININKŲ	80
5.1 SOCIALINIO PEDAGOGO VAIDMUO MOKYKLOJE	80
5.2 TARPININKO VAIDMUO	82
5.2.1 <i>Mediacijos principai</i>	83
Neutralumas ir nešališkumas	83
Savanoriškumas	83
Slaptumas	84
Šalių informavimas	84
5.2.2 <i>Nuo vaidmens iki požiūrio</i>	84
5.2.3 <i>Kultūriniai ryšiai su mediacija</i>	85
5.2.4 <i>Kliūčių įveikimas</i>	85
Nekontroliavimas	86
„Tada aš išeinu“	86
Tarpininko puolimas	87

5.3 VAIDMENŲ KONFLIKTAI IR GALIMI SPRENDIMAI	87
5.3.1 <i>Mediacijos susidūrimas su mokyklos sistema</i>	87
5.3.2 <i>Tarpininkavimas esant skirtingai galios pusiausvyrai</i>	90
5.4 MEDIACIJOS RIBOS	90
5.4.1 <i>Konsultavimas vietoj tarpininkavimo esant konfliktui</i>	90
5.4.2 <i>Mediacija nėra terapija</i>	90
5.4.3 <i>Ryškus priešiškus ir smurtas</i>	91
6. MEDIACIJOS ĮGYVENDINIMAS MOKYKLOS ORGANIZACIJOJE	92
6.1 IŠEITIES TAŠKAS – SMURTO PREVENCIJA	92
6.2 TIKSLAS – MOKYKLOS VYSTYMASIS IR KLIMATAS	92
6.3 TARPINIS ŽINGSNIS: ASMENYBĖS UGDYMO KOMPETENCIJOS	94
6.4 MOKYKLA KAIP SISTEMA IR MEDIACIJOS LOGIKA	95
6.5 ĮGYVENDINIMO ETAPAI	97
6.6 TARPININKAVIMO PROGRAMOS VERTINIMAS	100
6.7 TINKLŲ KŪRIMAS	103
7. PRIEDAS	105
7.1 ŽAIDIMAI	105
7.2 PRATIMAI	107
7.3 MEDŽIAGA MOKINIŲ MOKYMAMS	122
8. LITERATŪROS IR ŠALTINIŲ SĄRAŠAS	128
8.1 LITERATŪROS SĄRAŠAS	128
8.2 EUROPOS MEDIATORIŲ ELGESIO KODEKSAS	131
8.3 ETINĖ SAVIMONĖ	133
ILIUSTRACIJŲ SĄRAŠAS	
1 pav. Konflikto sprendimo procesas mediacijoje	
2 pav. Socialinio konflikto apibrėžimo elementai	
3 pav. Ledkalnio modelis	
4 pav. Maslovo poreikių piramidė	
5 pav. Plėtotės pakopos pagal Glaslą	
6 pav. Keturios pranešimo pusės	
7 pav. Keturios pranešimo pusės, pavyzdys	
8 pav. Keturios pranešimo priėmimo ausys	
9 pav. Mediatoriaus vaidmuo grafiškai	
10 pav. Mediantų vaidmuo	
11 pav. Trigubas sisteminis konfliktų sprendimas	
12 pav. Konfliktų sprendimo sistema, naudojant tarpininkavimą mokykloje	
13 pav. Bausmės Heseno mokyklose (1999)	
14 pav. Mokiniam tarpininkaujant išspręsti konfliktai	
15 pav. Tarpininkavimo sėkmingumas pagal konfliktų rūšis	
16 pav. Eskalavimo pakopos esant patyčioms mokykloje	
17 pav. Mokyklos kultūra	
18 PAV. KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS MOKYKLOS MEDIACIJOJE	

1. ĮVADAS IR SANTRAUKA

Jūsų rankose – „Mediacijos vadovas socialiniams pedagogams“. Tai mokymosi programa – įvadas į mediaciją socialiniams pedagogams. Šios knygos tikslas – padėti socialiniam pedagogui, norinčiam įdiegti ir praktikuoti mediaciją mokykloje. Tuo tikslu jis turi žinoti, kaip yra suprantama mediacija mokykloje, kaip ji funkcionuoja ir ko reikia išmokti, kad pasitelkdamas mediaciją galėtų valdyti konfliktus ar mediatyviai bendrauti kilus konfliktui. Tolimesniuose skyriuose ypatingas dėmesys bus skiriamas informacijai apie tai, kaip parengti mokinius mediatorius (vadinamoji bendraamžių mediacija, žr. 4 skyrių).

Šiuo vadovu su mediacijos mokykloje tema norima supažindinti ir kitus mokyklos bendruomenės narius, paruošti skaitytoją rengti mediatorius mokykloje ir šiame procese jam talkinti. Todėl vadove yra pakankamai išsamus pratybų skyrius (žr. 7 skyrių). Vis dėlto jis negali pakeisti mediatorių rengimo mokykloje.

1.1 SOCIALINĖ PEDAGOGIKA MOKYKLOJE IR MEDIACIJA

Mediacija (taip pat vadinama tarpininkavimu) į mokyklą gali ateiti įvairiais keliais. Postūmiai ir iniciatyvos mokyklą gali pasiekti ne tik iš įvairių profesinių grupių, bet ir iš tėvų, taip pat per politinių institucijų nurodymus (pvz., mokyklų veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytas mokymo programas). Vokietijoje toks postūmis buvo daugybė 1990 m. į mokyklas naujai priimtų mokytojų. Lietuvoje ir Latvijoje tai galėtų būti šių šalių mokyklose dirbantys socialiniai pedagogai.

Socialiniai pedagogai mokyklose yra reikalingi vaikams (mokiniam), kad padėtų jiems rasti tarpusavio supratimą, susidoroti su kylančiomis problemomis ir pasiekti tikslą – baigti mokyklą. Praėjusiais dešimtmečiais Europoje socialinė pedagogika mokyklose įsitvirtino vis labiau. Šiuo metu ko gero kiekvienoje Europos Sąjungos šalyje esama projektų, susijusių su socialinės pedagogikos darbu mokykloje. Daugelyje šalių egzistuoja socialinės pedagogikos mokykloje nacionalinės programos. Vis dėlto palyginti šį darbą tarp atskirų Europos šalių yra gana sunku, kadangi:

1. nėra jokių bendrų standartų,
2. nėra jokios bendros visai Europai programos, kuri skatintų mainus ir tokių standartų kūrimą.

Tarptautiniu lygmeniu yra bandoma sukurti interneto svetainę, kurioje siekiama surinkti informaciją ir nuorodas apie atskiras nacionalines šioje srityje dirbančias draugijas (www.internationalnetwork-schoolsocialwork.com). Šiame kontekste galima įvardyti tokius bendrus visai Europai socialinio darbo mokykloje tikslus:

- a. mokyklų socialiniai darbuotojai (pedagogai) padeda mokiniams spręsti problemas, su kuriomis jie susiduria mokykloje, šeimoje ir socialinėje aplinkoje, ir prisideda prie sėkmingos jų mokyklinės veiklos,
- b. mokyklinis socialinis darbas dirbamas mokykloje,
- c. mokykloje socialinio darbo tikslinė grupė yra mokiniai, tėvai ir mokytojai,
- d. mokykloje socialinis darbas vyksta mokyklos ir šeimos bei mokyklos ir jaunimo globos (priežiūros) organizacijų (bendruomenės įstaigų) sandūroje,
- e. mokyklinis socialinis darbas numato dalyvavimą įveikiant krizes,
- f. mokyklinis socialinis darbas remia ir skatina prevencinius projektus ir programas.

Kiek platus turi būti socialinis darbas (socialinė pedagogika) mokykloje ir mediacijos uždaviniai bei koku mastu mokyklos organizacijoje konfliktų sprendimą turi perimti neutralūs tarpininkai, daugelyje šalių – taip pat ir Vokietijoje – kol kas dar tik svarstoma. Jei organizacijoje, taip pat mokykloje, kurioje vykdoma mediacija, vykdomas ir socialinis darbas (socialinė pedagogika), mediacija klostosi veiksmingiau (Behn, p. 111). Tai, į ką reikia atkreipti dėmesį šiai profesinei grupei perėmus iniciatorių vaidmenį ir kaip teisingai veikti, yra išdėstyta atskirame šios knygos skyriuje (žr. 5 skyrių).

1.2 MOKYKLA KAIP KONFLIKTŲ VIETA

Visais laikais mokykla buvo ne tik mokymosi ir paauglių susibūrimo vieta, bet ir vieta, kur kyla, atnešami iš šalies ir yra sprendžiami konfliktai. Priedermė spręsti konfliktus yra vienas iš mokyklos misijos elementų.

Visų pirma, ten, kur kalbama apie kvalifikaciją, kur vyksta socializacija ir atranka, ten jaučiamas netikrumas, bejėgiškumas, nusivylimas. Todėl kyla stiprios emocijos, pasipriešinimas ir priešgyniavimas.

Antra, mokykla yra jaunų žmonių susibūrimo vieta, kur jie diena iš dienos susitinka su grupe žmonių, kurių negali savarankiškai pasirinkti. Šis neišvengiamas bendravimas sukelia įtampą, skatina ginčus tarp skirtingos gyvenenos žmonių.

Ir trečia, jauni žmonės didžiąją dalį savo laiko praleidžia mokykloje, todėl mokykla yra ta vieta, į kurią konfliktai, atsinešti iš šalies (pvz., iš šeimos, kitų bendraamžių grupių), rutuliojami toliau.

Šiuo metu egzistuoja platus spektras metodų ir instrumentų, kurių dalis žinoma jau nuo seno, padedančių mokyklai kaip institucijai susidoroti su šiais konfliktais. Dauguma konfliktų yra susiję su elgesio normų nesilaikymu ir sprendžiant juos užsiimama tik paviršutinišku nustatytos normų struktūros koregavimu ir nedirbama su konfliktų priežastimis ir motyvais. Labai dažnai nepastebėta lieka tai, kad už įtemptų santykių slypi skirtingi požiūriai ir poreikiai. Tai būtina pastebėti ir įvertinti.

Įtampą kasdieniame mokyklos gyvenime traktuoti ne kaip ramybės drumstimą ir nustatytų taisyklių pažeidimą, o atpažinti ir valdyti kaip konfliktus tarp įvairių patirčių, požiūrių ir poreikių yra iššūkis ne tik socialiniams darbuotojams ir socialiniams pedagogams, bet ir visai mokyklos organizacijai. Mediatyvus darbas ir mediacijos įdiegimas mokykloje ir yra tas iššūkis.

Mediacijos atspirties taškas gali būti esminės vertybės ir tam tikras socialinio darbo ar socialinės pedagogikos įdirbis, kurie, tiesa, palaiptai ir vystant struktūras įtvirtina mediaciją. Dalykai, apie kuriuos kalbama, yra:

- ✓ pagarba asmens vertybėms,
- ✓ dalyvavimas ir asmeninė atsakomybė,
- ✓ asmeninių ir materialinių dalykų atskyrimas,
- ✓ savanoriškumas vietoje prievartos ir nuobaudų,
- ✓ empatija ir pozicijų pasikeitimas,
- ✓ aprašymas vietoje vertinimo,
- ✓ sisteminis mąstymas.

Mediacija kaip konfliktų valdymas iš šios srities specialistų reikalauja profesionalaus elgesio, kurį šie elementai įkūnija ir skleidžia ir kuris, naudojantis šiame vadove aprašytais pratimais, turi būti įsisavintas.

Iš kitos pusės, mediaciją kaip metodą aprašo aiškiai struktūruotas įvykių sekos modelis (santrauką žr. 2.1 skyriuje), kuris netgi labai eskaluotoje konfliktinėje situacijoje atveria kelią visam konfliktuojančias šalis tenkinančiam susitarimui.

Pirmuosius žingsnius įtraukiant mediaciją į mokyklinio socialinio darbo ar socialinės pedagogikos darbotvarkę ir pakeliant mokyklos socialinių darbuotojų kvalifikaciją taip, kad jie taptų mokyklos mediatoriais, turėtų lydėti šis vadovas.

1.3 MEDIACIJOS PLĖTOJIMAS VISOJE EUROPOJE

Paskatų naudoti mediaciją esama daugelyje mūsų visuomenės sričių. Mediacijos vystymas mokyklose yra dalis mediacijos diegimo ir plėtros proceso, vykstančio daugelyje kitų visuomeninio gyvenimo sričių, tokių kaip *šeimos mediacija* gresiant laikinam išsiskyrimui ar ištuokai arba esant konfliktų dėl vaiko teisių, *ekonominė mediacija* esant konfliktų įmonės viduje ar tarp įmonių, *kaltininko ir nukentėjusiojo susitaikymas* esant su baudžiamąja

teise susijusių konfliktų, konfliktų tarp kaimynų, dėl paveldėjimo teisės ir t. t. Europos Sąjungoje ypač skatinamas mediacijos taikymas ūkio srityje ir valstybės sienas peržengiančiuose konfliktuose dėl vaiko teisių. 2002 m. buvo paskelbta Mediacijos žaliaji knyga, o 2004 m. – Europos Mediacijos etikos kodeksas (žr. 8 skyrių). Šie dokumentai kartu su Mediacijos direktyva (2008/52/EG) davė postūmį parengti ir priimti Vokietijos Mediacijos įstatymą (2012.07.21), kuriame yra pateiktas išsamus mediacijos apibrėžimas ir nustatytos mediatorių teisės ir pareigos. Konfliktų mediacija mokyklinėse organizacijose, pvz., konfliktai tarp tėvų ir mokytojų, kuri kai kuriose JAV valstijose praktikuojama (žr. „Office of Dispute Resolution“, ODR) jau bemaž 20 metų, dabar pasitaiko jau ir Europoje bei Vokietijoje (žr. bylą Philipp, Rademacher, 2002).

Nuo 1995 m. Vokietijos mokyklose mediacija taikoma vis dažniau. Kartu jai keliami įvairūs nauji tikslai, su ja siejami vis didesni lūkesčiai. Tai tokie itin svarbūs dalykai, kaip mokyklos klimato gerinimas, smurto prevencija, socialinis ugdymas, asmenybės ugdymas, ypač susijęs su konfliktų valdymo gebėjimais ir kompetencija, taip pat mokytojų ir mokyklos vadovybės darbo palengvinimas. Šiuos procesus stimuliuo, visų pirma, JAV mediacijos mokykloje praktika (žr. bylą Jefferys, Duden, 1999). Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos 19 straipsnis įpareigoja visas sutarties valstybes ginti vaiką „nuo bet kokios rūšies fizinio ar dvasinio smurto“. Auklėjimas be prievartos 2000 m. buvo įrašytas į Vokietijos Federacinės Respublikos civilinį kodeksą (§ 1631).

Be kita ko, Vokietijos mediacijos mokykloje teorinis ir praktinis pagrindas suteikė postūmį Maršalui B. Rozenbergui (Marshall B. Rosenberg) sukurti Bendravimo be prievartos metodą.

Kadangi Vokietijoje švietimas ir mokykla vykdo Federacijos žemių suformuluotus uždavinius, visų pirma, jos užsiima (žinoma, nevienodai aktyviai) smurto problema mokyklose ir imasi priemonių jam pašaboti. Kaip pavyzdį galima paminėti Heseno žemę. Heseno Landtagas 2006 m. birželio 21 d. vienbalsiai priėmė dokumentą „Priemonės prieš šurkštų elgesį ir smurtą Heseno mokyklose“ (Heseno Landtago leidinys 16/5552). Kartu geru žodžiu reikėtų paminėti tokias programas kaip „Mediacija ir mokyklos programa“ ir „Mediacija ir dalyvavimas“. Per 5 metus 210 mokyklų ir 4 000 mokytojų išklausė pagrindinius mediacijos mokymus. Reino krašto-Pfalco žemėje taip pat egzistuoja vyriausybinių mediacijos mokykloje programa. Tiuringijoje nuo 2004 m. visose 287 bendrojo lavinimo mokyklose buvo ištirta, kaip jose buvo vykdoma smurto prevencija, o iki 2010 m. daugiau kaip 140 Tiuringijos mokyklų pradėtos mediacijos mokykloje programos (plg. Will, „Thüringer Kursbuch Schülermediation“, Erfurtas, 2005). Hamburge kultūros ministras kasmet iškilmingame posėdyje pažymi naujuosius mokyklos mediatorius. Visose Vokietijos federalinėse žemėse egzistuoja mediacijos mokykloje programos. Žinoma, šių programų koncepcijos ir jų įgyvendinimo apimtys viena nuo kitos žymiai skiriasi.

1.4 MEDIACIJOS MOKYKLOJE PAGRINDAI

Kas mūsų laikais mediaciją mokykloje daro tokią patrauklią? Kuo mediacija skiriasi nuo kitų poveikio priemonių, tokių kaip, pvz., bausmės arba kiti autoritetingų asmenų priimami sprendimai?

1.4.1 MEDIACIJA VIETOJE BAUSMIŲ

Atspirties taškas mediacijai mokykloje atsirasti, regis, yra nederamas mokinių elgesys. Iš pirmo žvilgsnio atrodo, kad bausmės yra ekonomiška ir efektyvi priemonė užkirsti kelią taisyklių nesilaikymui. Mediacija ir nepretenduoja į tai, kad bausmės būtų visai panaikintos. Vis dėlto daugeliu atveju mediacija yra geresnė alternatyva. Bausmių sistemoje visada yra laimėtojas ir pralaimėtojas. Nubaustasis jaučiasi blogai, jaučiasi, kad su juo pasielgta neteisingai, yra nusivylęs ir neturi motyvacijos aiškintis ir diskutuoti su laimėtoju, kuris nebuvo nubaustas. Konfliktas nebus sureguliuotas ir išspręstas. Santykiai tarp konflikto dalyvių liks įtempti.

Naudojantis mediacija yra atvirkščiai – konfliktuojantys susitinka viename lygyje; mediatoriai pasirūpina, kad būtų išdėstytos jų abiejų konflikto pozicijos, o už to slėpintys jausmai ir poreikiai būtų išsiaiškinti. Taip ugdomas tarpusavio supratimas ir yra galimybė pasiekti abi puses tenkinantį sprendimą, kur niekas nesijaus esąs pralaimėtojas. Sprendimas glūdi taisyklėje, kad ilgalaikis tarpusavio supratimas atsiranda žinant už poelgio slėpinčius jausmus ir poreikius.

1.4.2 MEDIACIJA KAIP NAUJA LAVINIMO MISIJA

Tačiau šaknys, kodėl mediacijos poreikis mūsų kultūroje yra toks didelis, glūdi dar giliau. Šiuolaikinėje visuomenėje mokykla turi vykdyti naują misiją. Jei mokykla į savo uždavinį – jaunos žmonės paruošti gyvenimui – žiūri rimtai, kyla klausimas, kokios kompetencijos reikia jauniems žmonėms, kad išliktų nūdienos ir rytdienos pasaulyje? Kokios yra dalyvavimo visuomeniniame gyvenime prielaidos? Kokias kompetencijas jie turi įgyti mokykloje? Kiek formaliai ir funkciškai turi būti aprūpinta mokykla, kad galėtų šias kompetencijas suteikti? Kintančių procesų, kuriuos mokiniai turi sugebėti įveikti, raktažodžiai yra žinomi. Šiuolaikiniame pasaulyje švietimas kupinas įvairiausių iššūkių: visuomenės analitikai ir švietimo tyrėjai kalba apie:

- perėjimą į žinių visuomenę,
- žiniasklaidos informacijos ir dezinformacijos prievartą,
- globalizaciją,
- globalius pusiausvyros gamtoje pasikeitimus,
- politikos deteriorizaciją,
- tradicinių vertybių nuvertėjimą,
- kultūrinį pliuralizmą,
- vis didėjantį individualizmą.

Mokykliniame lavinimo procese asmenybės socialumas ir stabilumas turi būti ugdomi naujoviškai (žr. Edelmann).

1.4.3 SAVIVEIKMĖ KAIP LAVINIMO TIKSLAS

Viena vertus, mokykla, reikalaujama rezultato ir vertindama pažymiais, skatina atranką, kuri dažnai gali išugdyti tik mokinių egoizmą ir rezultato siekimą bet kokiomis priemonėmis. Kita vertus, mokykla klasėse ir mokymosi grupėse ugdo bendrystę, nuo kurios priklauso, ar socialinės vertybės ir santykiai bus išmokti ir taikomi gyvenime. Iškelus saviveikmės tikslą, individualios elgesio ir sėkmingo mokymo sąlygos turi būti iš naujo peržiūrimos ir naujai organizuojamos. Saviveikmė reiškia, kad jauni žmonės privalo įgyti gebėjimą ir pasirėngimą veikti iki tol nežinomu būdu – kiekybiškai ir kokybiškai naujai. Jie turi mokytis įsitvirtinti ir tuo pačiu metu būti socialiai kompetentingi. Taigi mokyklos uždutis yra parengti pusiausvyros paieškai, kai savo elgesiu ne tik stengiamasi „prastumti“ asmeninius interesus, bet taip pat nepamiršamas ir visuomeninis kontekstas.

Tam, kad ši pusiausvyra būtų pasiekta, mums reikia ne tik gebėjimo išugdyti savitą požiūrį į aplinką, bet ir gebėjimo suprasti kito žmogaus matymą. Šis vadinamasis pozicijų pasikeitimas yra esminis sėkmingo socialinio bendrabūvio elementas. Pozicijų pasikeitimo gebėjimas yra centrinė kompetencija, iš kurios išplaukia socialinis elgesys, sugebėjimas bendradarbiauti, taip pat supratimas apie teisingumą ir mūsų moralinės nuostatos. Svarbu jau nuo mažumės, pradedant gimtaisiais namais ir vaikų darželiu, atkreipti vaiko dėmesį į kito žmogaus nuomonę ir lūkesčius, kad nesąmoningas, vaikystės metų savojo „aš“ diktuojamas egocentrizmas būtų apribotas taip, jog jis suvoktų, kad šalia yra ir kiti žmonės. Pozicijų pasikeitimas yra ugdymo proceso metu įgyjama kompetencija, kuri turi būti vystoma mokykloje. Sėkminga mediacija remiasi gebėjimu keisti pozicijas, tarp jų yra abipusis ryšys. Nagrinėdami mediacijos fazių modelį (žr. 2.4.2 skyrių) ir pratimus (žr. 7 skyrių), išryškinsime,

kaip iš eskaluotos konfliktinės situacijos keičiant pozicijas atsiranda bendradarbiavimu paremtas elgesys. Taigi mediacijos praktika kaip joks kitas socialinis procesas skatina gebėjimą įsijausti į kito asmens padėtį (Edelstein, 2006).

1.4.4 MEDIACIJOS VEIKIMO MODELIAI

Mediacija yra konfliktų valdymo būdas, kuris dėl savo įtikinamo ir funkcionalaus veikimo vis plačiau naudojamas visame pasaulyje. Nors mediacija kildinama iš įvairių mokslo sričių, mokslo aplinkoje ji dar nėra pakankamai įtvirtinta. Mediacija kaip akademinio mokslo disciplina ir mediacijos kaip moksliskai pagrįstos profesijos vystymasis žengia dar tik pirmuosius žingsnius (Will, 2011). Kad padėtų vadovo skaitytojui susiorientuoti mediacijai esant šiame dar nebaigtame vystymosi etape, paaiškinsime žemiau pateiktais dviem veikimo modeliais, kuriais JAV ir Vokietijoje mediacijos mokymas ir praktika dažniausiai remiasi. Pirmasis – „Mediacijos U modelis“, kurį Vokietijoje išvystė Glaslas (Glasl), Balreichas (Ballreich) ir kt. ir kuriuo stipriai rėmėsi M. B. Rozenbergas, kurdamas bendravimo be pykčio metodą. Antrasis – JAV išvystytas „Harvardo konstruktyvių derybų modelis“, kurį 1981 m. paskelbė Fišeris (Fischer), Patonas (Patton) ir Uris (Ury).

a) Mediacija ir poreikiai („Mediacijos U modelis“)

Kaip jau rašyta prieš tai (žr. 1.2 skyrių), mokykla yra vieta, kur gali kilti įvairūs konfliktai. Konfliktai turi tam tikrą dinamiką (žr. 2.2.4 skyrių). Jų neigiami aspektai dažnai priveda prie to, kad jų vengiama ar iš pradžių norima visiškai nepastebėti. Tačiau mediacija kaip konstruktyvus konfliktų sprendimo metodas renkami kitą kelią: konfliktų analizė ir geresnis jų supratimas rodo, kad turi būti kita išeitis iš konfliktų. Literatūros dalyje apie mediaciją mokykloje yra pavadinimas „Kivirčiai kitaip“. Kas sprendžiant konfliktus yra kitoniška?

Konflikto sprendimo procesą, kaip tai numato mediacija, iliustruoja toliau pateikta schema.



1 pav. Konflikto sprendimo procesas mediacijoje

Mediacijos išeities taškas dažnai yra situacija, kai atrodo, kad bendrame pokalbyje sutarimas nebeįmanomas. Konflikto partneriai to siekė jau daug kartų, tačiau norimo rezultato nebuvo. Paprastai problema, kad konflikto šalys neranda bendros kalbos, yra jų subjektyvūs požiūriai ir šią problemą reikia išspręsti. Kad ginčas būtų išspręstas, viena pusė turi nusileisti, t. y. pakeisti savo išeities poziciją ir susitaikyti su pradimu, o kita įsitvirtinti savo pozicijoje. Tai būtų situacija, kai viena pusė laimi, o kita pralaimi. Gali būti ir taip, kad abiem pusėms artėjant viena kitos link pasiekiamas klasikinis kompromisas. Žinoma, besiginčijančios šalys taip pat gali tikėtis pasiekti norimą rezultatą, jei iš pradžių reikalaus žymiai daugiau, nei realiai galima tikėtis. Tada būtų elgiamasi kaip rytiškame turguje. Taip sprendimo ieškoma, kai liekama prie priešingų pozicijų, kuriomis grindžiamas konfliktas.

Balreichas ir Glaslas savo „Mediacijos U modeliu“ parodo, kad reikšmingas rezultatas pasiekiamas, jei po pasikeitimo nuomonėmis apie konflikto pozicijas (2 taškas) ne iš karto pereinama į galimų sprendimų paieškos lygį (5 taškas). Abipusis supratimas (3 taškas) bus pasiektas, kai, apsvarsčius ir išnagrinėjus jausmus bei savijautą, bus suprasta, kaip kiekviena iš konflikto šalių jaučia ir suvokia priešingas pozicijas. Jausmai yra raktas į giliau slypinčius poreikius (4 taškas), kurie konflikto metu dėl įvairių priežasčių nėra atvirai išreikšiami. Be susipažinimo su šiais poreikiais ir jų pripažinimo negali būti pasiektas joks konflikto sprendimas, kuriuo būtų patenkintos abi pusės. Konflikto šalių poreikių išryškėjimas ir jų abipusis pripažinimas mediacijoje dažnai yra posūkio taškas, po kurio seka konstruktyvus konflikto sprendimas. Pasiekus šį tašką, kitą konflikto pusę galima matyti kitoje šviesoje. Paprastai poreikiai būna teisėti ir suprantami. Priežastis, kodėl dėl jų kyla ginčai, – jų įgyvendinimo forma. Poreikis klausytis muzikos nebus triukšmavimas, jei aš turiu ir naudoju ausinukus. Bet jei aš noriu apelsinų sulčių, tai neturi reikšti, kad aš privalau su savimi turėti ir stiklinaitę sultims gerti.

Kaip toliau bus aiškiai parodyta remiantis mediacijos teorija, tarp turgaus derybų ir konfliktų sprendimo mediacijos būdu yra didelis skirtumas. Tam, kad būtų įmanoma profesionaliai praeiti visą „U modelio“ 7 taškų kelią, kaip tai daro mediatorius, reikia didelės kompetencijos ir įgūdžių, kuriuos būtina įgyti. Iš čia išplaukia profesionalių mediatorių uždavinių ir funkcijų aprašymas (taip pat žr. 2.4.1 skyrių ir 5 skyrių).

Mediatorius iš pat pradžių turi ginčo šalims paaiškinti savo specifinį vaidmenį. Kai šalys vėliau išdėsto savo konflikto istoriją (2 taškas), mediatorius neturėtų sakyti „tai panašu į tiesą“. Jis daugelį kartų pabrėžia konflikto išdėstymo subjektyviąją pusę, įsiterpdamas žodžiais „visa tai jūs pergyvenote“ arba „tai yra jūsų požiūris“. Taigi jis susilaiko nuo vertinimų ir klausia akivaizdžių faktų. Kai išsakomos emocionalios nuomonės, jis teiraujasi, kokiais konkrečiais įvykiais visa tai remiasi. Dažnai šalia šių konfliktų atspindinčių pasisakymų taip pat naudojami paveikslukai (savo asmenybę, kitą asmenį ir situaciją apibūdinantys testai). Mediatorius siekia nustatyti, kokiais įvykiais ir suvokimais jie grindžiami.

Atvaizduodamos konfliktą šalys dažnai žiūri į kitą ir bando viena kitai suversti kaltę, vadovaudamosi principu: geriausia gynyba yra puolimas. Mediatorius elgiasi atvirai – bando nukreipti žvilgsnį į patį pasakotoją, į jo reikmes, kurios yra ar gali būti nepatenkintos. Į kitą asmenį nukreiptas pyktis toks ir liks, kol nebus įvardyta konfliktuojančios šalies reikmių būklė. Šiame kelyje, kai yra pažvelgiama į tai, kokios būklės yra konflikto dalyvių interesai, atliekant mediaciją į priekį judama dažnai tik labai atsargiais ir nedideliais žingsneliais. Mediatorius privalo paisyti, kad iš šalių nebūtų reikalaujama per daug. Elgdamasis atsargiai, jis siūlo, kad šalių piešiamame konflikto paveiksle atsispindėtų jų jausmai, taip pat stebi kūno kalbą. Dažnai šalių jausmai išreiškiami kitos šalies kaltinimo forma: „Aš jaučiuosi išnaudojamas, nepakankamai vertinamas, niekinamas, spaudžiamas.“ Mediatorius stengiasi išklausti apie tikruosius jausmus ir primygtinai klausia: „Prašu papasakoti ne apie tai, ką padarė kita pusė, o tai, kas įvyko jūmyse.“ Tokiu būdu žvilgsnis vėl nukreipiamas į save. Šalims jaustis tikroms, kad bus suprastos, padeda tai, kaip mediatorius išreiškia ir atspindi jų jausmus. Taip atsiranda pasitikėjimas.

Panašiai mediatorius elgiasi ir nagrinėdamas poreikius (4 taškas). Jis padeda šalims išreikšti savo poreikius ir tariamus poreikius pakeisti tikraisiais. Tikrieji poreikiai yra, pvz., pagarba vertybėms, savarankiškumas, saugumas (žr. 8.4 priedo lentelę „Poreikiai“). Tariami poreikiai yra strategijos, kurios būtų išvystytos patenkinus šiuos poreikius (pvz., pinigai, galia ir kiti dalykai, kuriuos noriu turėti, kad patenkinčiau savo pagrindinius poreikius). Tokiu būdu mediatorius bando pasiekti, kad dėl tikrųjų poreikių atsirastų empatija ir supratimas. Sėkmė čia pasiekiamą

vėlgi naudojant veidrodžio efektą ir dvigubavimo techniką (žr. 2.3.4.2 skyrių). 3 taško procesų centras yra pozicijų pasikeitimas. Nepakanka, kad mediatorius rodytų šalims, kad supranta jų jausmus ir poreikius. Viena ar kita konflikto šalis pati link to pastūmės. Kai tai įvyksta, staiga jie pajunta pagarbą vertybėms, kurių anksčiau trūko ar jas užgožė konfliktas. Kur anksčiau tarpusavio bendravime vyravo šaltis ir šurkštumas, atsiranda socialinis šiltumas. Konflikto šalys įgis vidinę laisvę ir galės kartu žvelgti į ateitį. Žinodami savo tikruosius poreikius ir jausdami pagarbą vertybėms, jie galės ieškoti abiem pusėms naudingo problemų sprendimo (5 taškas). Taip pat reikalingas ir mediatorius, kūrybingai sprendimų paieškai galintis padėti atitinkamais metodais. Žinomiausias yra *minčių lietus*. Taip pat esama efektyvių priemonių-klausimynų. Mediatorius taip pat gali procesą valdyti, paskatindamas sprendimo pasiūlymus kitai pusei suformuluoti ne reikalavimų, o prašymų forma. Jo uždavinys yra akylai sekti, kad sprendimai būtų realūs ir įgyvendinami (6 taškas).

b) Asmeninių ir dalykinių klausimų atskyrimas („Harvardo konstruktyvių derybų modelis“)

Šalia dėmesiu jausmams ir poreikiams paremto „Mediacijos U modelio“, kuris mediacijoje mokykloje ir šeimoje rado didelį atgarsį, JAV mediacijos pagrindu buvo priimtas vadinamasis „Harvardo konstruktyvių derybų modelis“ (plg. Fisher, Ury). Paprastai vesdamos derybas konfliktuojančios šalys stengiasi užimti tvirtas pozicijas ir savo argumentais jas gina. Tokios derybos iš tvirtų pozicijų sukelia virtualią problemą:

- ✓ besiderantis asmuo susitapatina su savo užimamomis pozicijomis,
- ✓ varžymasis dėl pozicijų gali sutrukdyti deryboms,
- ✓ derėjimasis dėl pozicijų yra neefektyvus,

varžymesi dėl pozicijų ir strateginiame mąstyme slypi pavojai ateities santykiams,

- ✓ derybos dėl pozicijų susiklosto ypač sunkiai, kai yra daugiau ginčo šalių.

Po plačių, dešimtmečius trukusių įvairių derybų formų tyrimų, buvo rastas „Harvardo derybų projektas“, kuris leidžia apibendrinti konstruktyvių derybų sąlygas keletu požymių. Tam turi būti laikomasi keturių sąlygų:

1. kalbėti apie žmones ir jų interesus (dalykinius klausimus) atskirai;
2. susikoncentruoti į dalyvių interesus, o ne į jų pozicijas;
3. išplėtoti sprendimo pasirinktis (pasirinkimo galimybes);
4. būtinai laikytis objektyvaus vertinimo kriterijų (tokių kaip teisinis reguliavimas, etinės normos ir t. t.), kurių laikantis tikslas yra susitarimas, kuriam pakanka tokių reikalavimų:
 - turi išlikti geri šalių tarpusavio santykiai,
 - abi šalys gauna tai, ko joms reikia, arba, jei abiem šalims reikia to paties, teisingai pasidalija (pvz., pagal principą „vienas dalija, kitas renkasi“),
 - laiko prasme derybos turi būti vedamos efektyviai, negrįžtant prie pradinių pozicijų.

Svarbu, kad derybos būtų vedamos dalykiškai. Tai bus pasiekama, jeigu:

- iškart tiesiogiai aptarsite, kas derybose bus laikoma nešvariais triukais – tai kelias į sėkmingas derybas,
- neleisite, kad jums būtų daromas spaudimas, ir, prireikus, pristabdysite derybas, kol kita pusė grįš prie dalykiško derėjimosi (čia derybų būdas gali būti atskiras derybų objektas).

Ši koncepcija yra atskleidžiama konflikto šalims. Kai konfliktų temos yra sudėtingos ir konfliktai jau stipriai eskaluoti, koncepcijos kūrėjai pasiūlo įtraukti nepriklausomą trečią asmenį, taip pat mediatorių. Mediatoriui svarbu padėti ginčo pusėms pajusti tam tikrą distanciją nuo konflikto. Iš esmės tai įvyksta atskiriant asmeninius ir dalykinius klausimus, kai asmens vertybės yra gerbiamos, o ginčijamasi dėl dalykinių klausimų. Jei vien tik šis asmeninių ir dalykinių klausimų atskyrimas konflikto dalyviams nebepadeda, mediatorius turi padėti šalims:

- pasijusti kito asmens vietoje,
- kito asmens ketinimų nekildinti iš savų nuogaštavimų,
- nesuversti kaltės dėl savų problemų kitai šaliai,

- kalbėti apie abiejų šalių įsivaizdavimus,
- išvadas padaryti dalyvaujant abiem šalims,
- išlaikyti savo autoritetą.

Atskyrus dalykinius klausimus nuo asmeninių, konflikto šalys įgyja galimybę traktuoti konfliktą kaip bendrą uždavinį ir siekį prisidėti prie bendro sprendimo.

Kartu pasirodo, kad paisyti emocijų yra verta. Mediatorius, rodydamas sektiną pavyzdį:

- atpažįsta ir supranta abiejų pusių emocijas,
- suteikia galimybę „nuleisti garą“,
- nesitaiksto su puldinėjimais ir agresija,
- naudoja simbolinius gestus.

Trys pirmosios Harvardo koncepcijos sąlygos atitinka aukščiau aprašytą „U modelį“, tačiau jo ryšys su santykiais, jausmais ir poreikiais nėra taip diferencijuotai išgvildentas kaip pastarojo. Šiandieninėje Europos mediacijos praktikoje yra pastebimas abiejų modelių kombinacijos naudojimas (Hösl, „Zeitschrift für Konflikt-Management“, 2011/5, p. 136–140).

Apie tai, kad sprendžiant konfliktus didesnis dėmesys turi būti skiriamas emocijoms, kalba ir nauji pasiekimai smegenų veiklos tyrimo srityje. Mediatoriai privalo žinoti, kad:

- emocijos yra mediantų įvertinimo ir poreikių indikatoriai,
- dalykiniai klausimai negali būti išspręsti ir mediantai negali pradėti galvoti dalykiškai, kol neišsilieja emociškai,
- ieškodami sprendimo, mediantai bus kūrybiškesni ir labiau linkę bendradarbiauti, kai tik bus išsklaidytos emocinės nuoskaudos,
- prieš priimant tvarius sprendimus, vyksta emocionalūs aiškinimaisi (Seehausen, „Zeitschrift für Konflikt-Management“, 2011/5).

Būtent pagal smurto prevencijos nuostatas svarbu žinoti, kad žodiniai įžeidimai ir žeminimas sužadina tas pačias smegenų sritis ir ten liekantys pėdsakai yra tokie patys, kokius palieka mušimas ir patiriamas fizinis smurtas.

1.5 MEDIACIJOS GALIMA IŠMOKTI (RENGIMO STANDARTAI)

Europos Mediacijos direktyva ir jos pagrindu priimtas Mediacijos įstatymas Vokietijoje vėl iškėlė klausimą dėl mediatorių rengimo. Nors mediatoriaus profesija Vokietijoje nėra apginta ir šia veikla gali užsiimti bet kuris asmuo, turintis pasirengimą ar be jo, Mediacijos įstatymas sertifikuoto mediatoriaus profesijai numato mažiausiai 120 val. rengimą. Tai yra laikoma baigtu profesiniu parengimu.

Federacinė mediatorių draugija („Bundesverband Mediation“), didžiausia Vokietijos mokyklos mediatorių profesinė draugija, yra sukūrusi savus mediacijos mokykloje standartus. Reikalavimai mokyklos mediatoriaus („Schulmediator BM“) profesijos sertifikatui įgyti apima:

- *Etinė savimone*
- 60 val. *mokymų tema*:
 - ✓ mediacijos teorija ir praktika
 - ✓ įvadas į mediacijos etinę savimone
 - ✓ mediacijos aprėptis

- ✓ mediatoriaus (-ės) elgsena
- ✓ konfliktų teorija
- ✓ reikalavimai bendravimo kompetencijai
- ✓ mediacija kitų konfliktų sprendimo metodų kontekste
- ✓ pagrindinių socialinės kompetencijos bruožų vystymas, socialinio ugdymo pratybų galimybės mokykloje
- ✓ tarpininkavimas ir vaidybiniai žaidimai
- ✓ asmeninė patirtis ir vidinė refleksija
- ✓ konstruktyvus elgesys, kai mediacijos metu sutinkamas pasipriešinimas
- ✓ kolegiali supervizija, intervizija, konsultuojamasis vadovavimas
- ✓ būtinos aprėpties sąlygos mediacijos programų mokiniams vystymui
- ✓ mediacijos mokykloje vertinimas
- 10 val. *supervizija*
- 10 val. *intervizija*

Visi šie mokymo dalykai bus nagrinėjami skaitytojui pateiktame vadove. Mediacijos profesinės draugijos Vokietijoje yra vertingos ne dėl to, kad taiko savo nuožiūra pasirinktas joms tinkamas metodikas, bet dėl jų aiškų, tikrai mediatyvaus požiūrio. Įvairūs mediacijos mokymuose taikomi darbo metodai atskleidžia savo veiksmingumą tik tada, kai jie persmelkti etinės savivokos, kurią privalo turėti kiekvienas mediatorius. Jai priklauso:

- žmogaus, kuriam kiekvienas patikėtų spręsti savo asmeninę problemą, įvaizdis,
- pasitikėjimas kiekvieno dalyvio asmenine atsakomybe,
- apsaugotos mediacijos ribos ir mediacijos turinio atvirumas,
- nešališkumas ir objektyvumas, dėmesys galios disbalansui,
- atvirumas šalių siekiams,
- rūpinimasis dalyvavimo mediacijoje savanoriškumu,
- profesionalumas atliekant mediaciją.

(Žr. 8.2 ir 8.3 priedus „Europos mediatorių elgesio kodeksas“ ir Federacinės mediatorių draugijos „Etinė savimonė“.)

Pagal Vokietijos profesinių draugijų reikalavimus, mediatoriaus mokymas siekiant išugdyti tokią elgseną paprastai turi trukti vienerius metus. Nauja elgsena glaudžiai siejasi su tuo, kad esama abipusio ryšio tarp asmeninės patirties ir konfliktų. Taigi mediatoriaus išugdymas visada yra ir jo asmeninės patirties dalykas. Mediacijos neišmoksitė vien skaitydami šios srities knygas, nes mediatorius rengiamas praktiškai. Pratimai ir vaidybiniai žaidimai yra svarbi mediatoriaus rengimo sudėtinė dalis, skatinanti vidinę refleksiją ir tolimesnę formavimąsi. Vokietijos Mediacijos įstatymas, taip pat kaip ir profesinės draugijos, numato ne tik būdingų praktinių atvejų nagrinėjimą, bet ir dalyvavimą atliekant superviziją bei interviziją kaip sertifikuoto mediatoriaus kvalifikacijos įgijimo sąlygą. Šiame vadove greta detalaus išmoktinių metodų aprašymo (žr. 2 skyrių) bus pateikta nemažai praktinių pratimų ir treniruočių elementų pavyzdinių formų (žr. 7 skyrių).

1.6 KODĖL MEDIACIJA MOKYKLOJE?

Vokietijos mokyklose mediacijoje labiausiai akcentuojamas bendraamžių mediacijos diegimas, kai tarpusavio ginčus mokiniai išsprendžia padedant mokiniams mediatoriams. Dažnai mokinius mediatorius prižiūri mokytojai, kadangi ne visose Vokietijos federacinėse žemėse visa apimanti socialinė pedagogika yra savaimė suprantama, ir pagrindinis dėmesys yra skiriamas mokinių elgesio pokyčiams. Mediacija Vokietijos mokyklose

nėra įstatymiškai įteisinta ir turi savanoriško projekto pobūdį. Esminis klausimas yra, dėl ko dalyviai pasiryžta savo mokykloje įdiegti mediaciją?

Apie mediacijos mokykloje galimybes ir ribas yra daug skirtingų nuomonių. Šio metodo įvertinimo tyrimai dar nėra labai pažengę į priekį (Behn ir kt.). Vis dėlto esama tokių pasisakymų:

1.6.1 MEDIACIJOS MOKYKLOJE GALIMYBĖS

Kaip mediacijos mokykloje galimybės įvardijama (Simsa, p. 4 ir kt.):

- konstruktyvus konflikto reguliavimas vietoje orientavimosi į „kaltąjį“ ir „laimėtoją“,
- alternatyva bausmėms ir nurodinėjimams,
- reikalavimai naujai komunikavimo ir interaktyvaus bendravimo kultūrai,
- lygiateisiškumas, dalyvavimas ir demokratiškas interesų balansavimas,
- atsisakymas vartoti prievartą ir smurto prevencija,
- empatijos gebėjimas, gebėjimas dirbti komandoje, suprasti požiūrį,
- atsakomybės perpratimas,
- konfliktų užkulisų supratimas,
- mokinių saviveikmės ir savivertės plėtimas,
- mokytojų darbo palengvinimas,
- mokyklos vidaus tvarkos taisyklėse numatytų priemonių keitimas.

1.6.2 MEDIACIJOS MOKYKLOJE RIBOS

- Mediacija mokykloje nėra vaistas nuo visų ligų ir patentuotas receptas,
- esant nepakankamam rengimui, kyla pavojus, kad iš mediacijoje dalyvaujančių mokinių, socialinių darbuotojų (socialinių pedagogų) gali būti pernelyg daug reikalaujama,
- sėkmė priklauso nuo mediacijos dalyvių (mokyklos vadovybės, mokytojų, mokinių, tėvų) pritarimo,
- mokytojai ir mokyklos vadovybė nuogaustauja dėl įtakos praradimo, dvejoja, ar konflikto atveju dalyvauti mediacijoje,
- tradicinėje mokyklos struktūroje lieka per mažai vietos ir laiko mediacijai,
- rengiant mediatorius ir praktikuojant mediaciją būtina užtikrinti kokybę,
- tam, kad mediacija mokykloje veiktų, ji turi būti įtraukta į bendrą mokyklos tobulinimo konceptą,
- dėl dėmesio ir išteklių mediacija mokykloje konkuruoja su kita mokykline veikla.

1.6.3 MEDIACIJOS MOKYKLOJE VEIKSMINGUMAS

Turimi mediacijos mokykloje veiksmingumo tyrimai sutaria dėl vieno: mediacijos taikymas niekam nekenkia. Priešingai, daugybė atliktų apklausų ir tyrimų rodo: mediacijoje dalyvavę mokiniai iš to tik laimi – ir mokiniai, išugdyti kaip mediatoriai, ir mokiniai, kurių konfliktai buvo sprendžiami. Naudojant mediacijos mokykloje programą sumažinamas mokytojų, kaip konfliktų sprendėjų, veiklos krūvis. Kristiana Simsa (Christiane Simsa) atliko 30 Heseno mokyklų apklausą apie jų patirtį dalyvaujant mediacijos programoje. Visų pirma, buvo pastebėtas klasės klimato pagerėjimas: mokyklos kieme ir klasėje nebeprasireiškė tiek daug agresyvaus elgesio, pamokose buvo jaučiama mažiau streso, klasėje išsivystė naujas grupinis elgesys. Konfliktų atveju elgiamasi kitaip. Labiau siai mokinių elgesį teigiamai paveikė mokinių mediatorių kompetencija (Simsa, 2011). Visi tyrimai parodė, kad konfliktų dažnis mokyklose, kuriose yra konfliktų sprendėjų grupės, yra ne toks didelis ir tokiose mokyklose skiriama mažiau bausmių. Konfliktai išsprendžiami, kol netampa labai gilūs (Will, „Thüringer Kursbuch Schülermediation“, Erfurtas, 2005, 5 skyrius). Moksliniai tyrimai mediacijos srityje dar nėra toli pažengę (Will, 2011). Vokietijos

aukštosiose mokyklose yra tik viena kita mediacijos katedra ir vos keletas studijų programų, siūlančių mediacijos magistro studijas (pvz., Viadrinos universitetas Frankfurte prie Oderio). Profesionalaus mediatoriaus išsilavinimą daugiausia siūlo privatūs mokslo institutai.

1.7 APIE VADOVO STRUKTŪRĄ IR NAUDOJIMĄ

Kaip buvo galima suprasti iš to, kas aprašyta iki šiol, šiuo vadovu norima:

- motyvuoti skaitytoją užsiimti mediacija mokykloje,
- aprašyti, kaip mediacija funkcionuoja mokykloje,
- parodyti, ko turi išmokti socialinis pedagogas, kad galėtų sėkmingai spręsti tokius konfliktus.

Dabar reikėtų pasigilinti į kai kuriuos vadovo skyrius.

2 skyriuje bus išdėstyta mokymo medžiaga, kuri yra gero mediatoriaus žinių pagrindas. Tai pateikiama kol kas atsietai nuo sferos, iš kurios kyla konfliktai ir kurioje mediatoriui teks dirbti. Mediacija bus pateikta kaip universalus metodas, galimas panaudoti daugelyje sričių, kuriose esama socialinių konfliktų. Konfliktai yra mediacijos pagrindas. Išieties taškas yra įvairių jų formų ir dinamikos žinojimas. Be šio žinojimo net negalima tikslingai panaudoti deeskalavimo metodų, kurie leidžia konfliktus spręsti konstruktyviai. Daugumos šių metodų šaknys yra komunikavimo ir pokalbio vedimo srityse, įskaitant ir neverbalinį bendravimą. Kadangi visa apimančios mediacijos teorijos nėra – mediacija semia patirtį iš įvairių susijusių mokslo šakų, kurios čia negali būti atskirai aprašytos – bus paaiškinti plačiai vartojami modeliai, kurie pasiteisino praktikoje ir kurie rengiant mediatorius tarptautiniu lygmeniu imami kaip pagrindas. Kartu daugeliu pavyzdžių bus iliustruota, kaip mediacija vyksta ir į ką mediatoriai turi kreipti dėmesį. Ypač būsimajam mediatoriui susiorientuoti, kur jis kiekvienu mediacijos proceso momentu yra ir kaip šiam procesui gali daryti pozityvią įtaką, gali padėti fazių modelis. Konkretūs pratimai, kurie gali padėti įgyti reikiamų įgūdžių, apibendrinti *7 skyriuje*.

3 skyriuje bus detalai išnagrinėta mokykla kaip darbo vieta su mediacijos mokykloje galimybių ypatumais. Mokykla yra sudėtinga organizacija, kurioje nuolat vyksta pokyčiai, atitinkantys šiuolaikinės organizacijos formavimosi konceptus. Mokykla kaip pedagoginė institucija iš mediacijos įdiegimo turi net dvigubos naudos. Konstruktyvus konfliktų sprendimas ne tik sukuria geresnę darbo atmosferą ir sumažina konfliktų padaromą žalą. Nauda pedagoginiam darbui mokymo užduočių vykdymo prasme yra netgi didesnė. Mediacijos mokykloje praktika joje dalyvaujantiems mokiniams suteikia vystymosi potencialą, kuris dar nėra deramai vertinamas. Ligi šiol atliktos studijos kalba pačios už save. Žinoma, jei mediacijos įdiegimas mokykloje vyksta vangiai ir nėra laikomasi sisteminių reikalavimų, yra pavojus, kad šiomis galimybėmis nebus pasinaudota.

4 skyriuje bus atskleistos įvairios mediacijos mokykloje panaudojimo sritys. Konkrečiais pavyzdžiais ir mediacijos atvejais bus pademonstruota mediacijos dinamika ir naudojami įrankiai. Bus nuosekliai aprašyta mediacijos eiga įvairiose taikymo srityse. Ypač svarbi yra bendraamžių mediacija. Pedagogams bus pateikta medžiaga, kuria remdamiesi jie patys gali išugdyti mokinius mediatorius.

5 skyriuje sustosime ties situacijomis ir problemomis, kurios kyla dėl ypatingo mokyklos socialinių pedagogų vaidmens ir funkcijų supratimo, kai jie turi perimti mediatorių vaidmenį. Kas kartą bus atsakoma į klausimus, išylančius mediatorių rengimo metu ir praktinėje veikloje. Didelis dėmesys bus skiriamas nagrinėti keblioms situacijoms, su kuriomis gali tekti susidurti būsimiesiems mediatoriams. Ką daryti, kai viskas klostosi ne taip sklandžiai, kaip buvo mokoma rengimo metu? Kad ir kas nutiktų – tektų susidurti su blokadomis, stipriomis emocijomis, pasireikštų galios disbalansas, žmonės mediaciją nutrauktų – atlikdamas mediaciją mediatorius privalo būti pasiruošęs daug variantų, kaip nepaleisti iš akių kelio link konsensuso.

6 skyriuje bus aprašytos sėkmingo mokyklinės mediacijos įdiegimo prielaidos mediacijos tvarumo aspektu, pateikti tinkamo atlikto darbo dokumentavimo pavyzdžiai ir paaiškinta įvertinimo svarba tolimesnei plėtotei.

7 skyriuje (prieduose) rasite rinkinį pratimų, kurie yra naudingi rengiant mediatorius, siekiant praktiškai įtvirtinti išmokus metodus ir įgytas kompetencijas. Iš dalies apie tai jau buvo kalbama ankstesniuose skyriuose. Šių skyrių struktūra padeda atitinkamam tikslui rasti tinkamų pratimų.

Vadovo pabaigoje (8 skyriuje) yra literatūros ir kitų šaltinių sąrašas bei tekstai, naudingi norint pagilinti žinias kokia nors tema.

Kiekvienas, perskaitęs vadovą nuo pradžios iki pabaigos, įgis pagrindines žinias apie mediaciją mokykloje. Skyriai parašyti taip, kad būtų galima bet kurį iš jų skaityti ir suprasti atskirai.

Linkime, kad šį knygą jums sužadintų norą užsiimti mediacija mokykloje, ir linkime šiame darbe didelės sėkmės!

2. PAGRINDINĖS MEDIACIJOS ŽINIOS IR DARBO FORMOS

Šiame skyriuje būsiamajam mediatoriui iš pradžių bus suteiktos pagrindinės žinios, kurių jam reikės atliekant mediaciją. Joms priskiriamas supratimas apie tai, kas apskritai yra konfliktas, su kokia konflikto rūšimi susiduriame, kaip jis plėtojasi ir kaip aš, mediatorius, šias žinias turėčiau panaudoti. Turėdamas šias žinias apie konfliktą aš, kaip mediatorius, visų pirma turiu išmanyti komunikaciją. Remiantis dviem žinomiausiomis komunikacijos teorijomis – Frydmano Šulco fon Tūno (Friedemann Schulz von Thun) ir Maršalo B. Rozenbergo (Marshall B. Rosenberg) – įvairūs bendravimo aspektai ir jų reikšmė mediacijai bus išsamiai paaiškinti visiškai skirtingu būdu. Bendravimas tai ne tik kalbėjimas, gali būti bendraujama ir kitaip; vadinamoji neverbalinė komunikacija yra labai svarbus mediatoriaus įrankis, viena vertus, norint, pvz., išsiaiškinti, kaip mediantui sekasi, t. y. ar jo žodžių kalba galimai neprieštaruoja jo kūno kalbai, gestams ar mimikai, kita vertus, kad paties mediatoriaus kūno kalba ir kiti neverbalinės komunikacijos elementai galėtų būti panaudoti savo paties komunikacijai sustiprinti.

Kiti komunikavimo būdai, visų pirma, veidrodžio efektas ir aktyvusis klausymasis, taip pat dvigubinimas, pozicijų pasikeitimas, kitoks konflikto esmės interpretavimas, tikslinio klausinėjimo technika ir savęs atstovavimo perdavimas, yra svarbūs mediatoriaus įrankiai ir turi būti gerai įsisavinti.

Atitinkamus pratimus rasite prieduose.

Toliau bus paaiškinta pati mediacijos eiga; mediatorių uždaviniai, mediantų vaidmuo ir visos penkios mediacijos fazės. Ypač svarbu, kad bus nurodyta, kurie iš anksčiau paminėtų metodų yra naudojami kiekvienu konkrečiu atveju.

Atliekant mediaciją iš esmės kalbama su visomis konflikto šalimis kartu. Išimtį sudaro individualūs pokalbiai, kurių ypatumai bus paaiškinti 2.4.3 skyriuje. Dauguma mediatorių dirba vieni, tačiau, mūsų požiūriu, geresnė yra komediacija. Jos pranašumai bus išdėstyti 2.4.4 skyriuje.

Mediacijos supratimas, ypač šiame skyriuje pristatytas mediacijos eigos modelis, remiasi mediacija, kai paprastai yra du mediantai. Mediacijos, kai asmenų yra daugiau (vadinamosios grupinės mediacijos), ypatumų paaiškinimus rasite 2.4.5 skyriuje.

2.1 MEDIACIJA – KAS TAI?

Mediacija (lotynų k. – *tarpininkavimas*) yra aiškiai struktūruotas metodas, kai konfliktai sprendžiami pokalbiais. Ji skirstoma į penkias fazes.

Pirmajai pažinčiai su mediacijos eiga galėtų būti naudingi prieduose esantys pratimų pavyzdžiai.

Yra daug konfliktų sprendimo būdų, tokių kaip, pvz., teisėjo priimamas sprendimas ieškovo ir atsakovo atžvilgiu, vadovo skiriama drausminė nuobauda savo pavaldiniui arba mokytojo skiriama nuobauda mokiniui dėl tvarkos nesilaikymo.

Tad kuo ypatingas mediacijos metodas?

Mediacijoje, skirtingai nuo visų kitų paminėtų konfliktų sprendimo būdų, sprendimą priima ne mediatorius, bet pačios konflikto šalys. Mediatorius joms padeda rasti savitą asmeninį sprendimą. Šiame į penkias fazes suskirstytame mediacijos procese mediatorius joms ne tik nurodo, kaip apsikeisti savomis konflikto pozicijomis, bet ir kaip išnagrinėti bei įvardyti konflikto vidines priežastis, t. y. jausmus ir poreikius. Mediacija abiem konflikto pusėms duoda vienodai erdvės, kad šiuose mediatoriaus prižiūrimuose procesuose jos jaustųsi saugios ir galėtų save išreikšti. Kai šalys susipažįsta su vidinėmis konflikto priežastimis, kurios kitą konflikto pusę buvo paskatinusios tam tikriems veiksams ar neveikimui, jų tvirtos pozicijos sušvelnėja. Dėl to visa pokalbio atmosfera tampa mažiau įtempta ir po truputį ateina ta būsena, kai mediantas gali save įsivaizduoti kitos pusės padėtyje.

Tai yra mediacijos „magiškoji akimirka“, kuri atveria vartus konstruktyviai ir kūrybiškai sprendimo paieškai ir, galų gale, tinkamo sprendimo radimui. Daugiau nėra laimėtojo ir pralaimėtojo, yra du laimėtojai. Rastą sprendimą mediantai priima kaip teisingą, nes jį priimant atsižvelgta į abiejų pusių interesus. Taip pat, su šiuo jų pačių surastu sprendimu jaučiamas stipresnis ryšys, tad jis jiems tampa įpareigojantis ir tvarus ilgesnį laiką, skirtingai nei trečios šalies primesto sprendimo atveju, kuris konfliktą gal ir sureguliuoja, tačiau konflikto šalių santauką atkuria neilgam. Mediantai taip pat laimi įgydami konfliktų sprendimo patirties, todėl, ateityje kilus konfliktams, galės patys su jais lengviau susidoroti. Tokiu būdu išskaidrinti ir išspręsti konfliktus yra įmanoma tik moderuojant mediatoriumi, kuris mediantams suteikia galimybę naudotis korektišku ir struktūruotu metodu.

Moliūgo pavyzdys

Du draugai Jonas ir Edvinas turguje ginčijasi dėl paskutinio ant daržovių prekystalio likusio moliūgo. Kadangi jie ginčijasi vis garsiau, o daržovių pardavėjas nori, kad ginčas baigtųsi, jis perpjauna moliūgą per pusę ir parduoda vieną pusę Jonui, o kitą Edvinui. Abu jie yra taip sutrikę, kad be žodžių paima savo puses ir grįžta į namus. Namuose Jonas nueina į virtuvę, išskobia moliūgo minkštimą ir išsiverda sriubą, o žievę išmeta į šiukšlių kibirą.

Grįžęs į savo namus, Edvinas paima savąją moliūgo pusę, ją išskobia, minkštimą išmeta, o iš likusios žievės pagamina Helovino kaukę.

Ką mums sako šis pavyzdys?

Sprendimas perpjauti moliūgą per pusę iš pirmo žvilgsnio atrodo geras ir teisingas. Bet ar toks jis yra iš tikro? Mediacijoje turbūt būtų daroma kitaip.

Mediatorius pradžioje paprašytų Jono ir Edvino aprašyti konfliktą taip, kaip kiekvienas jį mato. Ir Jonas, ir Edvinas pasakytų, kad nori viso moliūgo. Po to mediatorius jų paklaustų, ką jie su tuo moliūgu nori daryti. Jonas pasakytų, kad moliūgo minkštimą nori panaudoti sriubai virti. Savo ruožtu Edvinas paaiškintų, kad jis iš moliūgo žievės norėtų pasidaryti Helovino kaukę. Po to, kai giluminės priežastys yra atskleistos, paaiškėja bendras sprendimas, kuris gali patenkinti abiejų mediantų poreikius. Tokiu būdu iš pradžių Jonas galėtų išskobti moliūgą ir sriubą išvirti iš dvigubo kiekio moliūgo minkštimo, o Edvinas Helovino kaukei gaminti gautų visą moliūgo žievę. Taigi priimdami abiem pusėms naudingą sprendimą laimėtų abu.

Būtent toks ir yra mediacijos tikslas.

Net jei ir atrodytų, kad aprašytąjį atvejį kaip idealų, kai abi šalys akivaizdžiai laimi, pritaikyti kitiems atvejams yra beveik nerealu, vis dėlto tai reiškia, kad abiem pusėms naudingi sprendimai faktiškai yra galimi. Tokių sprendimų prielaida yra mediantų pasirengimas bendradarbiauti mediacijos metu, atskleisti savo jausmus ir poreikius, kurie slypi už reikiamų pozicijų. Juos žinant einama prie sprendimų paieškos, siekiant rasti konflikto šalims asmeniškai geriausią sprendimą, labiausiai tenkinantį abiejų poreikius. Tada mediantai pasiekia ne tik kompromisą, bet tikrą konsensuą – abi puses tenkinantį sprendimą.

Todėl į konflikto sprendimą mediacijoje visada einama konstruktyviu keliu.

Ką konkrečiai reiškia konstruktyvus veikimo būdas, taps aišku palyginus jį su nekonstruktyviu elgesiu, kaip aprašyta žemiau pateiktoje lentelėje.

DESTRUKTYVU	KONSTRUKTYVU, TODĖL MEDIATYVU
- elgesys, kuris remiasi tuo, kad aš esu geras, o tu esi blogas	- elgesys, kuris remiasi tuo, kad visi žmonės yra geri, tik jų elgesys kartais būna blogas
- kita pusė turi pralaimėti	- mes abu norime sprendimo, kur laimėsime abu
- mes puolame kitą pusę, blogiausiu atveju, net naudodami jėgą	- mes elgiamės pagal taisykles ir bendraujame be prievartos

- į kitą pusę aš žvelgiu iš aukšto	- mes bendraujame kaip lygus su lygiu
- aš esu teisingas, o tu turi nusileisti	- mes abu turime skirtingus interesus, jausmus ir poreikius, bet jie traktuojami lygiavertiškai
- aš gudrauju ir slepiu savo ketinimus	- aš atvirai ir sąžiningai sakau, ką galvoju, jaučiu ir ko noriu

2.2 KONFLIKTAI

Mediacijoje siekiama konfliktą išspręsti.

Konfliktas apibrėžiamas įvairiai. Vieną iš žinomiausių konflikto apibrėžimų yra pateikęs Frydrichas Glasas (Friedrich Glasl); jis bus išnagrinėtas 2.2.1 skyriuje.

Konfliktai gali turėti įvairiausias matomas ir gilumines priežastis. 2.2.2 skyriuje, atliekant konflikto analizę Kristofo Besemerio (Christoph Besemer) sukurtu ledkalnio modeliu, bus nušviestos giluminės priežastys, slypinčios už konfliktuojančių pusių užimamą poziciją.

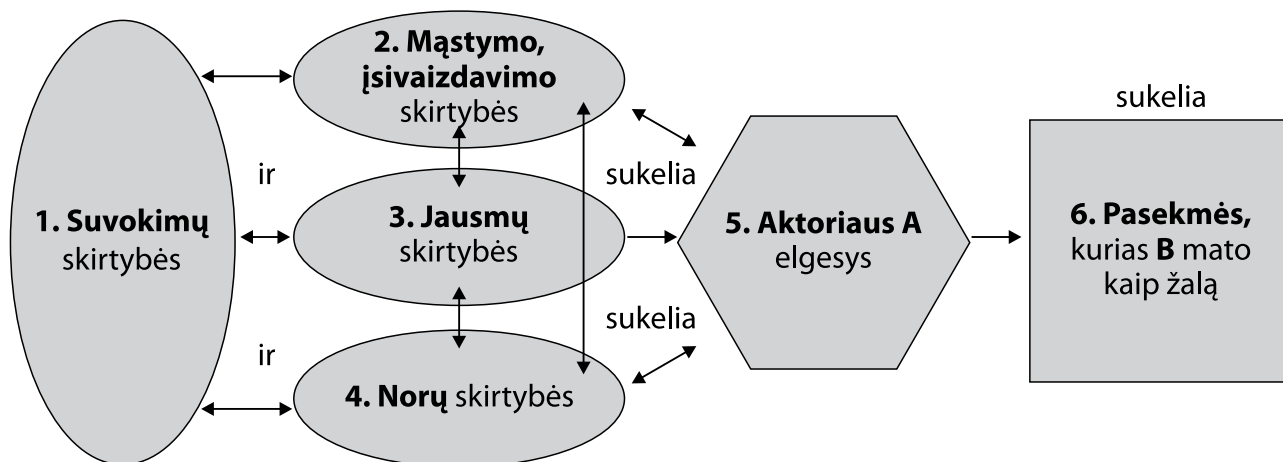
Priklausomai nuo to, su kokia konflikto rūšimi tenka susidurti, tam tikrose mediacijos fazėse mediatorius turi būti itin atidus. Įvairios konfliktų rūšys bus pristatytos 2.2.3 skyriuje.

2.2.1 KONFLIKTO APIBRĖŽIMAS PAGAL FRYDRICHĄ GLASLĄ

Frydrichas Glasas išskiria „socialinius konfliktus“ ir „skirtybes“. Su skirtybėmis mes susiduriame kiekviename žingsnyje. Dažnai jos yra susijusios su daiktų ar reiškinių prigimtimi, pvz., vyras – moteris, ramybė – judėjimas, vasara – žiema, diena – naktis ir t. t. Bet jos nebūtinai sukelia konfliktus.

Socialinis konfliktas kyla tada, kai skirtybė pradeda daryti žalą.

„Apie socialinį konfliktą aš kalbu tada, kai bent vienas „aktorius“ (šalis, t. y. asmuo, grupė ir t. t.) bendravimą esant skirtybėms priima taip, tarsi jam kaip „aktoriui“ kito „aktoriaus“ veikimas trukdo gyventi pagal savo įsivaizdavimus, jausmus ar ketinimus arba trukdo juos įgyvendinti“ (aktorius = veikėjas) (Glasl, „Selbsthilfe in Konflikten“, p. 23).



2 pav. Socialinio konflikto apibrėžimo elementai

Aprašymą žr. Glasl, „Selbsthilfe in Konflikten“, 24 psl.

Schema vaizdžiai iliustruoja, kad kiekvieno asmens veiksmai yra pagrįsti jo suvokimu, mąstymu, įsivaizdavimu, jausmais ir norais. Kita vertus, suvokimui, mąstymui, įsivaizdavimui, jausmams ir norams daro įtaką jo veiksmai. Viso to rezultatas – tam tikras elgesys, kuris prieštarauja kito asmens interesams.

Kai dėl tokio elgesio kitas asmuo jaučiasi, lyg jam būtų kenkiama, kyla konfliktas. Todėl, pagal Glasą, socialinis konfliktas visada yra ir sąveika (Glasl, „Selbsthilfe in Konflikten“, p. 24).

Pavyzdys.

Marija ir Mykolas, sesuo ir brolis, turi padėti namų ruošos darbuose. Marija mano, kad viską daro ji viena, o Mykolas, kur tik gali, vis stengiasi išsisukti. Mykolas daro tai, kas jam pavedama, ir, jo nuomone, jis viską atlieka gerai. Kitą šeštadienį, kai skirstomasi darbais, kyla ginčas. Marija stengiasi išvengti ir vėl valyti vonią, ko Mykolas dar niekada nėra daręs. Mykolas sako, kad jis visada dulkių siurbliu išsiurbia ir sutvarko gyvenamąjį kambarį ir tai yra taip pat sunku, kaip išvalyti vonią.

Tarp brolio ir sesers kyla smarkus kiviččas, kuriame jie skirtingai suvokia, koks yra kiekvieno iš jų indėlis į namų ruošą.

Mūsų visuomenėje į konfliktus dažnai žiūrima neigiamai, kaip į grėsmę harmoningiems santykiams tarp žmonių, t. y. kaip į blogą, žalingą dalyką.

Tačiau jie atlieka ir teigiamas funkcijas:

- gali atlikti integruojančią funkciją ir skatinti socialinius pokyčius bei vystymąsi,
- leidžia atskleisti visuomenės trūkumus ir besiginčijant išryškinti problemas, jas išspręsti.

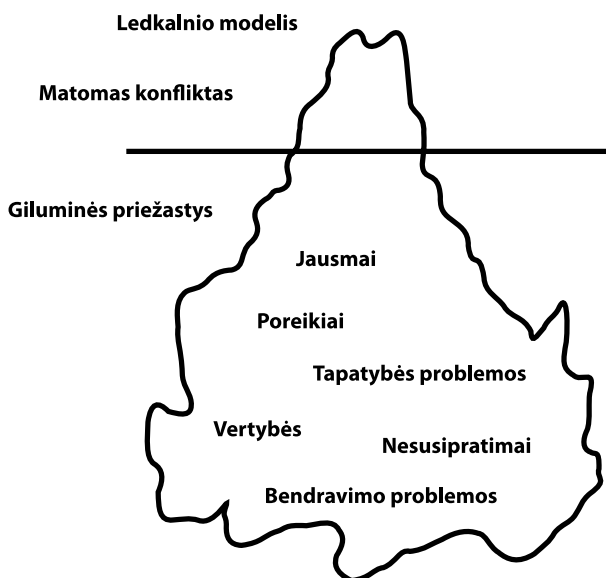
Taigi, ar žmogus jaučia konfliktą, ar ne, priklauso nuo jo asmeninio suvokimo. Tam tikrų situacijų ar įvykių suvokimas yra labai skirtingas.

Priede rasite pratimų, pvz., „Vienas piešinys – du piešiniai? Perspektyviniai paveikslai“, „Žaidimas 100 eurų“, „Požiūrio į konfliktą barometras“ ir kt.

2.2.2 KONFLIKTO ANALIZĖ

Kad geriau suprastume mediaciją, svarbu perprasti gilumines konflikto priežastis, t. y. jausmus, poreikius, interesus ir t. t., kurios slypi už pozicijų. Tai vaizdžiai iliustruoja Kristofo Besemerio (Christoph Besemer) pasiūlytas vadinamasis ledkalnio modelis. Pagrindinė jo mintis yra ta, kad matomas konfliktas, šalių užimamos pozicijos, yra

lyg virš vandens paviršiaus kyšanti ledkalnio viršūnė. Po vandeniui glūdi iš pradžių nematoma didžioji ledkalnio dalis – jausmai, poreikiai, motyvai, interesai, bendravimo problemos ar tapatybės problemos – visa, kas slypi už matomo konflikto, už jo pozicijų. Virš vandens iškilusi dalis, t. y. matomas konfliktas, yra maža palyginus su giluminėmis priežastimis, t. y. po vandeniui esančia ledkalnio dalimi, kuri dydžiu ir svoriu yra žymiai didesnė ir kurios išskaidrinimas galiausiai gali lemti tiesesnį kelią konflikto sprendimo link.



3 pav. Ledkalnio modelis

Žr. Ledkalnio modelį pagal Kristofo Besemerio „Mediation. Vermittlung in Konflikten“, Kenigsfeldas, Gyvenimo be smurto fondas, 1993.

Apatinėje Besemerio ledkalnio dalyje tarp giluminių priežasčių įvardyti jausmai ir poreikiai, tačiau iš modelio nėra aišku, koks yra šių sąvokų tarpusavio santykis. Pagal Maršalo B. Rozenbergo išplėtotą komunikacijos teoriją (žr. 2.3.2 skyrių), konfliktų atveju už matomai išreikštų negatyvių jausmų, pvz., liūdesys, pyktis ir pan., visada stovi nepatenkintos reikmės, pvz., nepakankama gyvenimo partnerio pagarba arba nepakankamas mokytojo autoriteto pripažinimas klasėje. Už pozityvaus jausmo, priešingai, slypi patenkinti poreikiai. Konfliktams yra būdingi negatyvūs jausmai ir, atitinkamai, nepatenkinti poreikiai. Toks pats principas taikomas ir mediacijoje; mediatorius išklausinėja mediantus apie jų jausmus, o kitame etape padeda jiems išsiaiškinti už to slypinčius poreikius. Tik kai mediacijos metu paaiškėja poreikiai, yra įmanoma rasti poreikius tenkinantį sprendimą, priimtina faktiškai visoms konflikto šalims.

Aišku, įvardyti savo jausmus ir poreikius mediantams ne visada lengva.

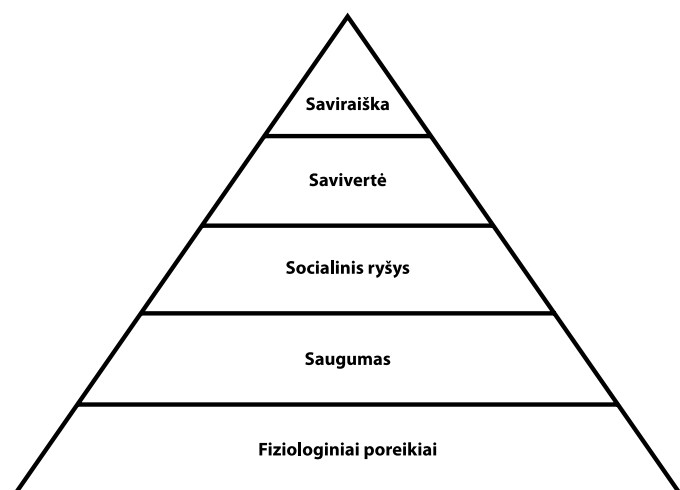
Jei mediantams sunkiai sekasi suvokti ar įvardyti savo jausmus, mediatorius gali jiems padėti, pvz., jis teiraujasi mediantų, prireikus, pagal sudarytą sąrašą, vardydamas konkrečius jausmus, o mediantas patitkrina, ar būtent tokia yra jo dvasinė būseną, ar, galbūt, tai geriau atitinka kitą jausmo išraišką.

Tas pat galioja ir poreikiams; šiuo atveju mediatorius užduodamas klausimus gali sužinoti, kokie poreikiai yra nepatenkinti, padrąsinti mediantus išreikšti save arba, kai tai nėra įmanoma, suteikti pagalbą vardijant konkrečius poreikius ir klausiant, ar jie tinka mediantui.

Prieduose rasite lenteles, iliustruojančias jausmus ir poreikius.

Kad dar artimiau susipažintume su poreikių problematika, susipažinkime su kiek senesne, 1943 m. Maslovo (Maslow) sudaryta poreikių piramide, suteikiančia galimybę suklasifikuoti įvairius poreikius pagal jų dinamiką. Maslovas skiria elementarius arba fiziologinius poreikius, tokius kaip drabužiai, maistas ir pan., ir aukštesnius po-

reikius, tokius kaip socialinis ryšys, savivertė ir saviraiška. Mediatoriui ši piramidė gali būti naudinga ir padėti greičiau ir tiksliau išsiaiškinti poreikius. Mediacijoje visai nesvarbu, kokio lygmens mediantų poreikiai nėra patenkinti. Svarbiausia rasti tokį sprendimą, kuris patenkintų abiejų mediantų poreikius.



4 pav. Maslovo poreikių piramidė (Maslow, „A theory of human motivation“, 1943).

Prieduose rasite įvairių pratimų poreikių tema, tokių kaip „Jausmų atvaizdavimas“, ar giluminių priežasčių tema, tokių kaip „Filmo scena“.

2.2.3 ĮVAIRIŲ KONFLIKTO TIPŲ REIKŠMĖ MEDIACIJAI

Kad atlikdamas mediaciją mediatorius galėtų su mediantais bendrauti asmeniškiau ir tikslingiau, jam svarbu atpažinti, su kokių konflikto tipu – santykių, struktūriniu, vertybiniu, interesų, aplinkybiniu ar mišria forma – jis susiduria.

2.2.3.1 Santykių konfliktas

Santykių konfliktas gali kilti tarp atskirų asmenų ar grupių ir suformuoti neigiamą įvaizdį vienas kito atžvilgiu. Tai gali būti susiję su skirtingomis pažiūromis, turtiniais interesais ar santykių kokybe.

Ypač jei santykiai trunka ilgesnį laiką, yra svarbu, jei mediantai to pageidauja, panagrinėti santykius tarp konflikto šalių atsietai nuo esamo konflikto, kaip atskirą mediacijos temą.

Dažniausiai pasitaiko tokie stiprūs jausmai, kaip priešiškus ar agresija, o santykiai apsunkinami pasikartojančiu neigiamu elgesiu. Konflikto puses neigiamai veikia savęs paties ir vienas kito suvokimas.

Mediatorius turi atkreipti dėmesį į tai, kad nepaisant didelio emocionalumo, mediantai savo jausmus reikėtų neužgauliai ir laikytis taisyklių.

Pavyzdys.

Sutuoktiniai ponas ir ponia Meškauskai, penkiolikmetės Janinos tėvai, prieš du mėnesius išsiskyrė. Dukra gyvena su mama, tėvas kartkartėmis ją aplanko. Ponas Meškauskas gyvena susidėjęs su savo nauja drauge, ponia Vanda. Ponas ir ponia Meškauskai nesutaria dėl teisės bendrauti su savo vaiku. Ponia Meškauskienė vis dar širšta ant pono Meškausko, nes jis ją paliko dėl kitos moters. Ponia Meškauskienė nori uždrausti buvusiam vyrui bendrauti su Janina, tikėdamasi, kad jis sugrįš pas ją, ir nenori, kad Janina bendrautų su ponia Vanda. Mediacijos metu ji vis užsipuldinėja ir koneveikia savo buvusį vyrą ir vis verkia skųsdamasi, kokia ji yra bejėgė. Esant tokiai emocinei įtampai, mediatorius neutraliais žodžiais paaiškina, kas yra įžeidinėjimas. Kai ponia Meškauskienė pradeda per daug užgaulioti, jis jai primena, kad reikia laikytis taisyklių, ir kartu parodo, jog supranta, kaip tai yra sunku. Kartais, jei reikia, pasiūlo poniai Meškauskienei padaryti pertraukėlę.

Ponas Meškauskas mano, kad jo santykiai su buvusia žmona yra galutinai nutraukti, o ponia Vanda yra jo nauja nuolatinė gyvenimo partnerė. Kad ir kas būtų, jis nori bendrauti su Janina net ir esant poniai Vandai. Ponas Meškauskas beveik visą laiką sėdi labai ramiai, o dėl buvusios žmonos puldinėjimų atrodo nusivylęs, nusuka žvilgsnį ir susinervinęs išeina. Mediatorius pasirūpina, kad ponas Meškauskas gautų pakankamai laiko išreikšti savo jausmus ir poreikius. Jis padrąsina jį likti pokalbyje, vis į jį kreipiasi, klausinėja ir savo ruožtu pasitikslina, ar teisingai jį suprato. Kalbant apie bendravimą su Janina, mediatorius vis pabrėžia abiejų tėvų vaidmenį.

2.2.3.2 Struktūrinis konfliktas

Struktūrinio konflikto pagrindas yra nepakankamai sutvarkytos organizacijos funkcijos, tokios kaip neaiškios procedūros, komunikacijų struktūros, sprendimų priėmimo kompetencijos, neaiškiai apibrėžti reikalavimai ar tikslai. Konfliktai gali kilti dėl įvairaus vaidmens santykiuose, pvz., tarp mokytojo ir mokytojo, direktoriaus ir mokytojo, direktoriaus ir tėvų. Kartu šie santykiai yra suformuoti per jiems priskirtą atitinkamą kompetenciją.

Dėl to, kad kiekviena konflikto šalis turi jai priskirtą kompetenciją, galimos konfliktų sprendimo ribos čia yra siauresnės nei kitų konfliktų atveju. Atliekant mediaciją, prieš jos pradžią, prireikus, paaiškinama apie tai. Pvz., kai yra konfliktas dėl santykių tarp direktoriaus ir tėvų, ieškant sprendimo direktorius jaučiasi įspraustas į tam tikras teisės aktų ribas, todėl sprendimo galimybes jis taip pat traktuoja esant atitinkamai siauresnes.

Organizaciniai konfliktai taip pat daugeliu atvejų gali būti išspręsti tik struktūriniu būdu, pvz., išaiškinant, kas yra direktoriaus kompetencija iš vienos pusės ir mokytojo kompetencija iš kitos.

Kaip pereinama prie mediacijos vykstant organizacijos plėtrai, pateikta 3.1 skyriuje.

Pavyzdys.

A ir B yra realinės mokyklos mokytojai. A sirgo ir šiandien yra pirma darbo diena po ligos. Kaip paprastai, darbo diena pirmadienį jam prasideda nuo trečios pamokos – istorijos pamokos 10 b klasėje. Jam atėjus į mokyklą, jį užsipuola jo kolega B, kodėl jis tik dabar ateinąs, nes turėjęs pirmąsias dvi pamokas pavaduoti netikėtai susirgusią mokytoją C. A sako apie tai nieko nežinojęs. Mediacijos metu paaiškėja, kad nėra jokio tvarkos aprašo, kieno kompetencija prireikus pavaduoti, laiku apie tai pranešti kolegai, t. y. šiuo konkrečiu atveju, kas šeštadienį turėjo informuoti poną A, kad pirmadienį pirmąsias dvi pamokas jis turės pavaduoti mokytoją C.

2.2.3.3 Vertybinis konfliktas

Vertybiniai konfliktai kyla esant skirtingiems elgesio vertybiniais kriterijams, idėjoms, gyvenimo būdai, ideologijoms.

Pavyzdys.

Instrukcija konfliktinės situacijos dalyviams:

Jūs esate dvi klasės draugės: Gintarė ir Vakarė. Mokotės 7 klasėje, esate pažįstamos nuo darželio laikų. Ilgą laiką buvote geriausios draugės. Šiais mokslo metais į jūsų klasę atėjo naujokė Edita. Greitu laiku ji pradėjo draugauti su Gintare. Vakarė pyksta ir kelia pavydo scenas, nes jaučiasi išduota.

Atliekant mediaciją, kiekvieno tokio konflikto atveju mediatorius visų pirma pasirūpina, kad nebebūtų vertinančių mediantų pasisakymų. Jo užduotis yra tarpininkauti, kad skirtingi požiūriai, kad ir kokia būtų jo paties pozicija, būtų traktuojami kaip lygiaverčiai. Mediatorius nevertina ir pokalbiui vadovauja taip, kad ir mediantai, nors ir nepirtardami kitokiam konflikto partnerių mąstymui, jį gerbtų.

2.2.3.4 Interesų konfliktas

Interesų konfliktai yra sąlygojami konflikto partnerių skirtingų turinio, psichologinių, sąlyginių ir faktinių interesų. Todėl mediatorius interesų konflikto atveju visų pirma pakreipia pokalbį link interesų ir poreikių, kurie slepiasi už to, kas konflikte yra matoma, ir kartu su mediantais bando rasti aiškius ir objektyvius kriterijus. Ieškant sprendimo turi būti atsižvelgiama į kiek galima daugiau konflikto šalių interesų.

Pavyzdys.

Mokytojas A privalo su 6 klase vykti į klasės išvyką, nes jis yra klasės vadovas. Jis nenori to daryti, kadangi jo žmona neseniai pagimdė vaikelį ir jis norėtų jai padėti namuose. Taigi mokyklos vadovas numatė, kad klasę lydės anglų kalbos mokytojas B. Tačiau ir mokytojas B nenori, nes tuo metu vyksta jo sūnaus vestuvės ir jis nori jose dalyvauti. Mokytojas B priekaištuoja mokytojui A, kad šis nori beatodairiškai „prastumti“ savo interesus.

Mediacijoje stengiamasi gerbti abiejų pusių norus ir paskatinti mediantus kartu ieškoti alternatyvių sprendimų.

2.2.3.5 Aplinkybinis konfliktas

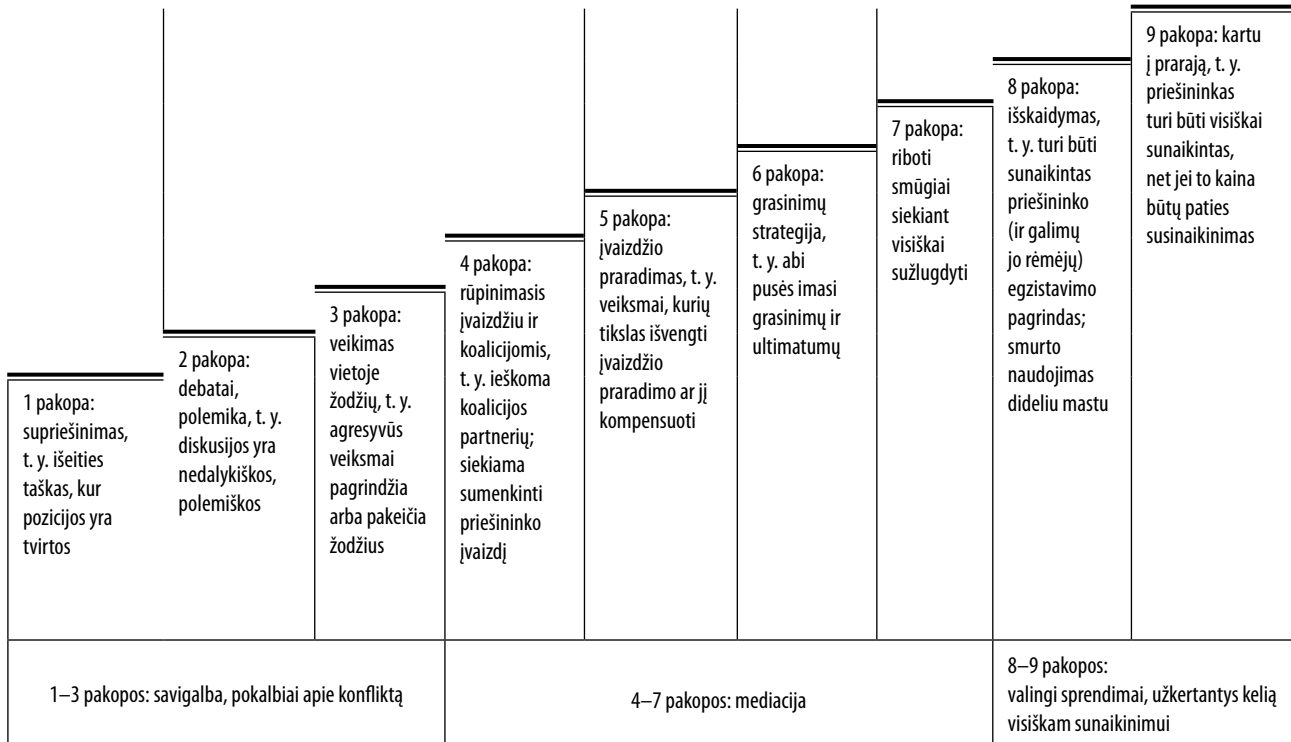
Aplinkybiniai konfliktai dažniausia kyla dėl skirtingos ar klaidingos informacijos ar interpretacijų arba dėl informacijos stokos. Paprastai čia kalbama apie nesusipratimus. Šiais atvejais mediatorius kreipia ypatingą dėmesį į faktinių aplinkybių išsiaiškinimą, jei reikia, įtraukiant trečią asmenį.

2.2.4 KONFLIKTŲ DINAMIKA

Konfliktai nebūna statiški, jiems būdinga tam tikra dinamika.

Ar konfliktas bus išspręstas atliekant mediaciją, ar tam reikalinga kita įsikišimo forma, priklauso nuo konflikto plėtotės pakopos.

Glaslo 9 pakopų modelyje pavaizduotos atskiros pakopos nuo supriešinimo iki priešingoje pusėje esančios sunaikinimo pakopos.



5 pav. Plėtotės pakopos pagal Glaslį

Vertikaliomis linijomis pažymėtos savigalbos ir mediacijos ribos.

Pirmoje pakopoje konflikto šalys dar yra pradiniam taške, kur pozicijos yra pastebimai supriešintos. Antroje pakopoje diskusijos ir debatai tampa vis labiau nedalykiški, suasmeninti ir polemiški. Trečioje pakopoje nuotaika staiga pasikeičia, konflikto šalys savo žodžius sustiprina ar netgi pakeičia agresyviais veiksmais. Iki šios pakopos konflikto šalys dar yra tokios būsenos, kai konfliktą gali išspręsti pačios, tačiau čia būtų naudinga pasiūlyti moderaciją, kad kalbėjimasis tarp šalių būtų labiau struktūruotas.

Ketvirtoje plėtotės pakopoje situacija paaštrėja, konflikto šalys ieško koalicijos partnerių, kurie juos paremtų, taip pat stengiamasi sumenkinti konflikto priešininko įvaizdį. Penktoje pakopoje konflikto šalių veiksmai nukreipti į tai, kaip išsaugoti ar kompensuoti sugadintą įvaizdį.

Po to eina šeštoji pakopa su ištiniais grasinimais ir rimtais ultimatumais, galiausiai – septinta pakopa su pirmais ribotais smūgiais, kurių tikslas – visiškas sunaikinimas.

Nuo ketvirtos iki septintos pakopos mediacija, kaip konfliktų sprendimo metodas, dar galima. Mediatorių tikslas yra orientuotu į tikslą būdu sumažinti komunikavimo barjerus, parodyti šalims, kaip atpažinti nukrypimus nuo vertybių, kaip pritaikyti konflikto deeskalavimo priemones ir reguliuojamų faktorių kontrolės pagrindu išlaikyti priešingų pusių pakantumo ir sugyvenimo *status quo*. Šalia aiškaus orientavimo į tikslą mediatorius orientuojasi į racionalų šalių konfrontavimą su tolesnio konflikto eskalavimo pasekmėmis, tokiu būdu užbėgdamas tokiai įvykių tėkmei už akių. Taigi uždavinių, laiko ir suregulavimo prasme jo veiksmai yra orientuoti į ateitį.

Peržengus septintą pakopą, t. y. esant aštuntoje pakopoje, kai siekiama sunaikinti priešininko egzistavimo pagrindą ir pradeda plačiai naudoti smurtą – šiai pakopai apibūdinti Glaslas vartoja išskaidymo terminą – ir

devintoje pakopoje, kai yra bandoma sunaikinti priešininką bet kokia kaina, prireikus, net savo gyvybės sąskaita, būtinas teisėtavokos ir teisėsaugos institucijų, tokių kaip policija, prokuratūra ar teismas, kaip paskutinės instancijos, įsikišimas.

(Žr. „WBS Studienkurs Mediation Curriculum BM e.V., Modul 2 Eskalationsstufen“.)

Suprantama, kad mokyklos gyvenimo konfliktai būna žemiau konfliktų plėtotės skalės aštuntos pakopos. Konfliktai, pvz., žodiniai įžeidinėjimai, nežymus fizinės jėgos panaudojimas (apsistumdymai ir pan.) ar mokinių asmeninių daiktų sugadinimas, konfliktai tarp mokytojų ir mokinių arba tarp mokytojų ir tėvų gali būti puikiai išspręsti mediacijos būdu padedant mediatoriui.

Atsiradus konfliktui visada būna momentų, kai konfliktas įsiplieskia labiau arba ima slopti. Konfliktui palanku plėtotis, kai pašnekovas nesiklauso savo partnerio, įžeidinėja ar grasina, elgiasi agresyviai.

Konfliktas bus malšinamas, jei pašnekovas atsigręš į savo partnerį, įsiklausys į tai, ką šis kalba, atvirai ir sąžiningai, be įžeidimų apie jį atsilieps, suvoks ir išsakys savo jausmus bei poreikius, dėmesį partnerio jausmais bei poreikiais ir stengsis įsijausti į jo padėtį.

Todėl mediacijoje mediatorius padeda mediantams išreikšti save taip, kaip čia aprašyta, kad tokiu būdu sušvelnindamas konfliktą prisidėtų prie jo sprendimo.

Pavyzdys.

Ponia Viktorija pyksta, nes laiptinėje prie savo durų vis randa purvo. Ji stebėjo gyventojus ir pamatė, kad ponas Osvaldas grįžęs iš pasivaikščiojimo su šunimi į vidų visada įžengia purvinais batais. Kuo dažniau ji mato purvą, tuo labiau širsta, ir kitą kartą visas laiptinės šiukšles iškrato priešais pono Osvaldo duris. Ponas Osvaldas tai mato ir taip pat pyksta ir kiekvieną kartą po lietaus leidžia savo šuniui nusipurtyti prie ponios Viktorijos durų.

Tęsiantis šiam konfliktui, susitikę laiptinėje ponia Viktorija ir ponas Osvaldas nebesisveikina...

Turint truputį fantazijos galima įsivaizduoti šį konfliktą toliau besiplėtojant ir greitai tampa aišku, kad ponios Viktorijos ir pono Osvaldo veiksmai aštrina šį konfliktą.

Tačiau, panagrinėjus atidžiau, matyti, kad yra galimybių sušvelninti konfliktą. Kas būtų atsitikę, jei ponia Viktorija būtų užkalbinusi poną Osvaldą atkreipdama jo dėmesį į tai, kad nuo jo batų prie jos durų visada prisineša daug purvo, ir būtų paprašiusi jį išvalyti?

Kas būtų atsitikę, jei ponia Viktorija būtų pasiūliusi prie įėjimo durų patiesti kilimėlį kojoms valyti ir įrengti vietą šunims apšvarinti?

Šios ir kitos galimybės būtų galėjusios sušvelninti konfliktą taip, kad ponai Viktorijai nebūtų reikėję nervintis dėl purvo prie jos durų ir abu būtų galėję gyventi nesikivirčydami.

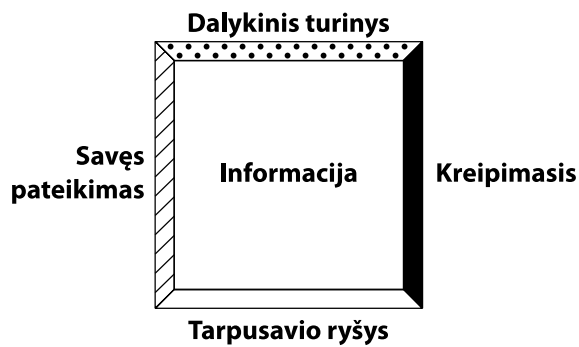
2.3 BENDRAVIMAS

Netinkamas bendravimas dažnai sukelia konfliktą. Tarpininkavimas padeda tai suvokti ir panaudoti konstruktyvias bendravimo technikas. Įvaldęs įvairius bendravimo būdus, tarpininkas (socialinis pedagogas) gali geriau suprasti moksleivius, kad jie galėtų pradėti tarpusavio bendravimą ir bendradarbiavimą.

Bendravimu vadinamas procesas, kurio metu adresantas (siuntėjas) perduoda kalbiniais arba nekalbiniais ženklais užkoduotą žinią, kuri specifiniais bendravimo kanalais siunčiama adresatui (gavėjui), kuris šią informaciją iššifruoja. Toliau pristatomos dvi skirtingos bendravimo teorijos.

2.3.1 KETURIOS PRANEŠIMO PUSĖS PAGAL ŠULCĄ FON TŪNĄ

1. **Dalykinis turinys:**
Kokia informacija siunčiama.
2. **Tarpusavio ryšys:**
Informacijos perteikimo gavėjui būdas, pvz., kokia intonacija perteikiama informacija.
3. **Savęs pateikimas:**
Kaip aš ką nors pasakau, tai kažką pasako ir apie mane.
4. **Kreipimasis, raginimas:**
Tuo, kas sakoma, paprastai norima, kad tai ir būtų atlikta, įvykdyta.



6 pav. Keturių pranešimo pusės

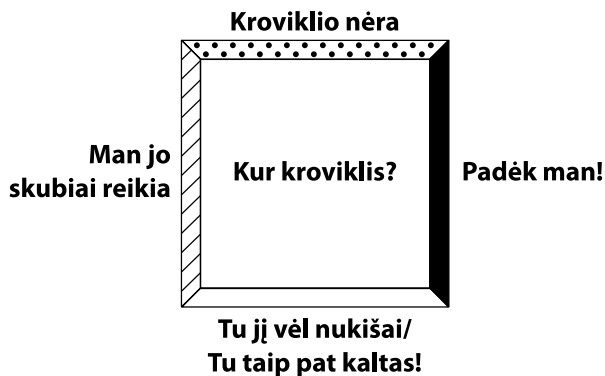
Kiekvienas pranešimas sąmoningai ar nesąmoningai turi keturias dalis.

Pavyzdys.

Kai vaikas sako „Kur mano telefono kroviklis?“, tai pirmiausia yra:

- dalykinis turinys aiškus: jis ieško savo mobiliojo telefono kroviklio,
- ne toks aiškus tarpusavio ryšys, galima tai suprasti ir kaip priekaištą: „Kur ir vėl nukišai mano kroviklį?“
- nelabai aišku, ką jis, kaip siuntėjas, norėjo pasakyti gavėjui (savęs pateikimas): „Man tuoj pat reikia kroviklio, nes aš noriu toliau žaisti ar skubiai paskambinti...“
- neaiškus ir šio pranešimo kreipimasis, raginimas: ar tai yra kvietimas, ar reikalavimas ieškoti kroviklio kartu.

Paprastai šie nelabai aiškūs pranešimo aspektai informacijos gavėją verčia suklusti, pasitelkiant savo fantaziją, viltis, lūkesčius, bėgštavimus ir nuogąstavimus (žr. Schulz von Thun, „Miteinander reden: 1“, p. 15).



7 pav. Keturių pranešimo pusės, pavyzdys

Šulcas fon Tūnas šiuo kvadratu iliustruoja keturias bendravimo „aiškumo“ dimensijas. Tarpininkui ir moksleiviui tai padeda sąmoningai atkoduoti ir suvokti bendravimo aktą, nes dažnai čia slypi nevykusio bendravimo priežastys.

Priede rasite kelis bendravimo pratimus. Kadangi pranešimo siuntimas turi keturias dalis, jis ir priimamas keturiais būdais (pranešimo gavėjas turi keturias ausis).



8 pav. Keturios pranešimo priėmimo ausys

Nuo informacijos siuntėjo menkai tepriklauso, kaip pranešimas bus priimamas šiomis keturiomis pranešimo priėmimo ausimis. Jei siuntėjo ir gavėjo santykiai artimi, bičiuliški, tai reakcijos šiuose keturiuose lygmenyse dažnai yra nuspėjamos. Jei siuntėjas nežino, kuri ausis išgirsta jo pranešimą, bendravimas dažnai tampa sudėtingas, atsiranda nesusipratimų, kurie sukelia konfliktą. Šis pavojus kyla, ypač kai pranešimas būna neaiškus.

Tarpininkaudamas mediatorius turi galimybę šį pranešimą atkoduoti ir tokiu būdu bendravimą padaryti aiškų.

Šia tema rasite pratimų priede.

2.3.2 BENDRAVIMAS BE PRIEVARTOS PAGAL MARŠALĄ B. ROZENBERGĄ

Tai pagarbaus bendravimo metodas įsijaučiant. Jis jungia tam tikrą mąstymo ir bendravimo būdą, geranorišką laikyseną ir savitvardą, abipusę pagarbą bei laisvę.

Šio metodo principus mediatorius gali panaudoti, net jei moksleiviai jais ir nemoka naudotis ar nenaudoja. Bendravimo be prievartos priemonėmis mediatorius gali paskatinti ir padrąsinti moksleivius, sušvelninti gresiantį konfliktą, besikaupiančias emocijas ir poreikius. Atstatęs su moksleivių teigiamą kontaktą ir naudodamas šį metodą, mediatorius gali padėti pačiam moksleiviui rasti savo sprendimą.

Yra keturi bendravimo be prievartos komponentai:

1. Stebėjimas nesvarstant ir nevertinant.
2. Pastebėjimas jausmų, kurie siejasi su tuo, ką stebime, ir kaip jie pasireiškia.
3. Pastebėjimas poreikių, iš kurių atsiranda šie jausmai.
4. Konkrečių derybinių prašymų formulavimas; moksleivis gali pats apsispręsti – vykdyti juos ar nevykdyti.

Įsijautimas, įsigilinimas į save

1. Situacija

Kai aš matau ar girdžiu...

...kad tu jau trečią kartą mums susitarus susitikti vėluoji pusę valandos.

2. Jausmas

...tada man liūdna ir jaučiuosi bejėgis.

3. Poreikis

...nes jaučiu poreikį, kad mane gerbtų ir vertintų.

4. Prašymas, pageidavimas

...todėl prašau tavęs, ateityje būk punctualus arba paskambink ir pranešk, kad vėluosi.

Įsijautimas, įsigilinimas į kitą asmenį

1. Situacija

Kai tu matai ar girdi

...kad tavo draugas Tomas apgadino jūsų bendro draugo Makso mobilųjį telefoną ir jam neprisipažįsta.

2. Jausmas

Ką tu tada jauti?..

...ar tau liūdna, baugu?

3. Poreikis

Tu juk žinai, kad santykiuose su draugais man svarbiausia – sąžiningumas.

4. Prašymas, pageidavimas

Todėl tu prašai (tau reikia...)

...kad Tomas mūsų bendram draugui Maksui prisipažintų, kad jis apgadino jo mobilųjį telefoną, ir atlygintų jam žalą.

(Plg. Klaus-Dieter Gens, pranešimas „Bendravimo be prievartos formos Berlyne“ iš www.gewaltfreiforum.de.)

Bendravimo be prievartos pratimus rasite priede.

2.3.3 NEŽODINIS BENDRAVIMAS

Bendravimas gali būti ne tik žodinis (verbalinis), bet ir nežodinis (neverbalinis). Anot Polo Vatslaviko (Paul Watzlawik), „nebendrauti neįmanoma“ (žr. Watzlawik, Beavin, Jackson, p. 58). Taigi, bendravimas vyksta ne tik žodžiais. Mes taip pat bendraujame žvilgsniais, kūno laikysena, veido išraiška, mimika, gestais, kalbos intonacija, rūbais, kvapais, judesiais. Atskirose kultūrose ir įvairiuose socialiniuose sluoksniuose šių signalų supratimas skiriasi. Tačiau yra tam tikros elgesio manieros, kurios daugelyje šalių arba traukia, arba atstumia.

Atstumiančios elgesio manieros:	Traukiančios elgesio manieros:
suraukti antakiai	plačiai atmerktos akys, atpalaiduoti antakiai
nuleisti lūpų kampučiai, kietai sučiauptos lūpos	šypsena, į viršų nukreipti lūpų kampučiai, truputį praverta burna
išsiplėtusios nosies šnervės	ramios nosies šnervės
tvirtai ant krūtinės sunertos rankos	atvira rankų laikysena
tiesioginio žvilgsnio kontakto vengimas	atviras, tiesus žvilgsnis
per didelis atstumas arba per didelis artumas tarp pašnekovų	normali distancija tarp pašnekovų
staigūs, nekontroliuojami kūno judesiai	ramūs, valdomi kūno judesiai
vegetatyviniai simptomai (raudonis, prakaitavimas, akių vyzdžių išsiplėtimas)	vegetatyviniai simptomai (normali veido spalva, normalus širdies plakimas)
spiegiantis arba verksmingas balsas	žemas arba vidutinis balso tembras, sodrus balsas

Mediatoriui naudinga pastebėti šiuos išorinius signalus tam, kad pokalbio metu suprastų, kaip jaučiasi pašnekovas ir ar jo kūno kalba išreiškia kažką kita, negu jis sako. Kita vertus, pačiam mediatoriui naudinga kontroliuoti savo kūno kalbą ir prireikus ją panaudoti, kad pašnekovui jis būtų malonus, simpatiškas ir atviras. Tai žinodamas mediatorius bendrauja su pašnekovu nesukryžiuotomis ant krūtinės rankomis, žvelgia į jį atviru žvilgsniu ir kalba ramiu tonu.

Priede pateikti pratimai lavina šios bendravimo formos įgūdžius.

2.3.4 BENDRAVIMO TECHNIKOS (BŪDAI)

2.3.4.1 Veidrodžio efektas ir aktyvusis klausymasis

Veidrodžio efektas yra pagrindinis mediatoriaus instrumentas, ypač antrojoje ir trečiojoje tarpininkavimo fazėje. Naudodamas šį būdą, mediatorius savais žodžiais persako pašnekovo pasisakymus jų neinterpretuodamas ir nevertindamas. Jis tarsi performuluoja įžeidžiančius, skaudžius, kartais nereikšmingus pašnekovo pasisakymus. Tokiu būdu pašnekovą pasiekia tokia grįžtamoji žodinė informacija, kaip pašnekovas buvo suprastas. Veidrodžio efektas naudojamas, kai reikia suprasti ir išsiaiškinti ginčo turinį, jausmus, poreikius, o įsikarščiavusį pašnekovą nuraminti ir užmegzti su juo kontaktą. Tai darydamas mediatorius sąmoningai bando suvokti ir įsiklausyti: „Ką aš sužinojau apie situacijos esmę?“, „Ką aš supratau, kas jam yra, ko jam reikia?“

Naudojant veidrodžio efektą, galimos sakinių pradžios:

- Ar tu manai, kad...?
- Ar teisingai supratau, kad tu...?
- Ar tikrai tu...?
- Man svarbu, kad tu...

Veidrodžio efektą papildo aktyvusis klausymasis. Aktyvus klausytojas savo atvira kūno laikysena, mimika ir žvilgsnio kontaktu parodo palankumą pasakotojui. Linkčiojimas galva, pritariamieji žodeliai, kaip „mhm“, tai dar labiau sustiprina. Pašnekovas pajunta mediatoriaus susidomėjimą ir pradeda juo pasitikėti.

Pavyzdys.

Pašnekovas: „Kolega mane nuolat šmeižia už akių, pasakodamas kitiems kolegoms apie mano dėstyimo metodiką...“

Mediatorius galėtų atsakyti taip: „Ar jūs manote, kad jūsų kolega naudoja kitą dėstyimo metodiką ir aptarinėja ją su savo kolegomis, kai jūsų nėra?“

Daugiau pavyzdžių rasite priede.

2.3.4.2 Dvigubinimas

Tai metodas, kai mediatorius kalba už pašnekovą. Iš pradžių jis turi išsiaiškinti, ar pašnekovas su tuo sutinka. Jei taip, tada mediatorius gali pradėti. Jis atsitupia ar atsisėda šalia pašnekovo maždaug taip, kad abiejų akys būtų viename lygyje. Tada mediatorius savais žodžiais perduoda pašnekovo jausmus ir poreikius.

Naudojant šį metodą, galima verbalizuoti tai, ko pašnekovas nesugeba pasakyti. Tai darydamas mediatorius turi nuolat pasitikrinti, ar jis pašnekovą supranta ir teisingai perduoda, nusako jo jausmus ir mintis. Dvigubinimo metodas reikalauja iš mediatoriaus didelės vidinės ramybės. Šį metodą reikėtų naudoti ne dažnai ir vengti daug dvigubinamų sakinių, t. y. reikėtų kalbėti taupiai. Tai tarsi laikinai įmanoma pagalba pašnekovui.

Pavyzdys.

Dvigubinimo eiga:

Konfliktuojančios pusės A ir B ginčijasi. A pusei trūksta tinkamų žodžių, kad išreikštų savo pyktį. Kaip mediatorius galėtumėte pradėti dvigubinimą paklausdami konfliktuojančios pusės A: „Ar galiu prieiti ir už jus kai ką pasakyti pusei B, o jūs man tada pasakysite, ar aš teisingai pasakiau?“ Jei pusė A sutinka, jūs prieinate, atsitupiate arba atsisėdate šalia. Kalbate pirmuoju asmeniu, bet iš konfliktuojančios pusės perspektyvos: „Pone B, kai aš girdžiu jus sakant, kad aš dažnai nevedu vaduojamų pamokų, mane suima toks pyktis..., nes...“

Kitus žingsnius žiūrėkite pagal skyrių „Bendravimas be prievartos“.

Sakinio pabaigoje pasitikslinate su A: „Ar teisingai perteikiau jūsų jausmus?“ Jei A pritaria – gerai. Jei nepritaria, turite sakinį pataisyti: „Pone A, ar galite man pasakyti, kaip būtų teisinga?“ Po dvigubinimo persėdate į savo kėdę ir paklausiate pusės B: „Ką jūs į tai atsakysite, kaip jūs galvojate? Kokia jūsų pozicija dėl to, ką aš pasakiau?“

(Žr. Baehner, Oboth, Schmidt, „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, p. 135.)

2.3.4.3 Pozicijų pasikeitimas

Kitas svarbus tarpininkavimo instrumentas yra pozicijų pasikeitimas, kai konfliktuojančių pusių paprašoma įsijausti į kitos pusės situaciją. Tačiau konfliktuojančios pusės neturi perimti priešingos pusės požiūrio, priešingai, įsijautimas į kitą pusę turi praplėsti požiūrį, kad geriau suprastume ir išplėstume konflikto sprendimo galimybes.

Kol konfliktas eskaluojamas, pašnekovas negali įsijausti į kitos pusės mąstymą ir jausmus. Pozicijų pasikeitimas įmanomas tik tada, kai tarpininkavime konflikto dalyviai, išsiaiškinę savo požiūrį į konfliktą ir jo sprendimo galimybes, apsiramina ir vėl gali vienas kitą išklausti ir suprasti.

Dažnai pozicijų pasikeitimas būna lemiamas momentas, kai įvyksta konfliktuojančių pusių suartėjimas ir atsiranda galimybės išspręsti konfliktą. Šis metodas dažniausiai naudojamas tik trečiosios fazės pabaigoje. Juo nereikėtų piktnaudžiauti, nes jo efektyvumas yra ypač didelis.

Pavyzdys.

Mokytojai A ir B dalyvauja tarpininkavimo pokalbyje. Mokytojas B sako, esą jis, nesant mokytojui A, su kitais kolegomis kalbėjo, kad mokytojo A dėstymo metodai yra pasenę. Mokytojas B yra supykęs, nes jis, kaip jaunas mokytojas, iš universiteto atsinešė naujų dėstymo idėjų, o direktorius neleido jam jų panaudoti.

Po to, kai abu mokytojai išsiaiškino savo požiūrį į konfliktą, jausmus ir poreikius, tarpininkas paprašo jų įsijausti į vienas kito situaciją.

Kai mokytojas B įsijaučia į mokytojo A susierzinimą ir įsižeidimą, o vėliau mokytojas A į mokytojo B pyktį, kad direktorius nepriėmė jo naujų dėstymo idėjų, abu mokytojai labai nustemba – kokie jie yra pažeidžiami. Jie nurimsta ir bando rasti sprendimą.

2.3.4.4 Kitoks konflikto esmės interpretavimas

Šis metodas atsirado iš neurolingvistinio programavimo ir yra tinkama priemonė kitaip suvokti įvairias situacijas, pasisakymus, negu mes refleksiškai, nesąmoningai priimame. Tarpininkas gali panaudoti šį metodą antroje ir trečiojoje fazėje, kad sušvelnintų emociškai įkaitusias konfliktines situacijas.

Pavyzdys.

Mokytojai A ir B dalyvauja tarpininkavimo pokalbyje. Mokytojas B sako, esą jis, nesant mokytojui A, su kitais kolegomis kalbėjo, kad mokytojo A dėstymo metodai yra pasenę. Todėl mokytojas A jaučiasi labai įžeistas, nuliūdęs ir nusivylęs ir pokalbio metu negali atsikratyti šių jausmų. Vėliau, pokalbio metu, mediatorius paklausia mokytojo A, ką reiškia „pasenę dėstymo metodai“, kokie jų ypatumai, kokios jų teigiamos pusės. Pagalvojęs mokytojas A papasakoja, kad neseniai jo buvęs mokinys padėjo už tai, kad jis mokytojo A vokiečių kalbos pamokose turėjo mintinai mokytis eilėraščių ir pasakėčias, o dabar jis pats studijuoja vokiečių kalbą ir naudojami tomis sukauptomis žiniomis. Taip pat kai kurie kolegos labai vertina mokytojo A galias žinias ir, progai pasitaikius, jo mielai klausia, kieno yra tas ar kitas eilėraštis ar citata.

Žvelgdamas į „pasenusius dėstymo metodus“ kaip į „pasiteisinusius ir gerus dėstymo metodus“, mokytojas A sugeba į „senus dėstymo metodus“ pažvelgti kitaip – teigiamai, tad ir toliau gali produktyviai dalyvauti tarpininkavimo pokalbyje.

Tai nereiškia, kad viską, kas neigiama, galima transformuoti į teigiama. Svarbu sąmoningai suvokti, įvertinti situaciją iš įvairių pusių, ir kitoks vertinimas gali sukelti vis kitus jausmus. Taigi, žmogus nėra aplinkybių „bealvis“, bet pats nusprendžia, kaip jis turi tą ar kitą dalyką suvokti.

2.3.5 KLAUSIMŲ PATEIKIMO BŪDAI

Pagrindiniai tarpininkavimo instrumentai taip pat yra įvairūs klausimų pateikimo būdai, t. y. klausimų uždavimas, skatinant pokalbį:

- teiravimosi klausimai, kurių tikslas geriau suvokti pasakojimo turinį, pvz., „Kokia tavo nuomonė apie nevykusias replikas?“
- skatinantys klausimai, kurių tikslas padėti pašnekovui toliau plėtoti savo mintį, pvz., „O jeigu jis tavęs už savo elgesį atsiprašytų?“
- atviri klausimai, kurie pašnekovui suteikia galimybę atsakyti įvairiai. Tai klausimai, kurie prasideda klausiamaisiais žodžiais: kas? kada? kaip? kur? kieno? kuris? ir t. t. „Kas tave neramina šioje situacijoje?“, „Kuo visa tai galėtų baigtis?“ Dėmesio! Reikia stengtis nevertoti klausiamojo žodžio KODĖL, nes daugeliui pašnekovų jis yra per sunkus.

- „duris atveriantys klausimai“, kurių tikslas skatinti pokalbį, kai pašnekovui sunkiai sekasi įvardyti kai kuriuos dalykus arba kai jis nežino, nuo ko pradėti pasakoti, pvz., „Norėčiau geriau suprasti, kas tave jaudina, gal gali tai tiksliau apibūdinti?“, „Ar gali apibūdinti kitas situacijas, kad aš galėčiau suprasti, ką tu turi mintyje?“
- tarpininkaujant draudžiama naudoti manipuliuojančius klausimus, pvz., retorinius ar įtaigos klausimus:
 - ✓ kai pašnekovas jaučiasi tardomas, kvociamas: „O kuo tau nepatinka ponas Majauskas?“
 - ✓ pašnekovą kaltinančius klausimus: „Ar tu nežinai, kad negražu spardyti draugą?“
 - ✓ alternatyvinius klausimus: „Ar tu subraižei Jono kompaktinį diską? Ar ne?“
 - ✓ įtaigos klausimus: „Juk ir tau atrodo, kad Erikas kvailas? Ar ne?“
 - ✓ retorinius klausimus: Marija sako savo draugei Majai: „Leva išterlijo mano penalą. Ar aš tau nesakiau?“

2.3.6 PAŠNEKOVO IŠSIPASAKOJIMAS PIRMUOJU ASMENIU („AŠ“ FORMA)

Šis būdas taip pat gera priemonė geresniam bendravimui konflikto metu. Naudodamas „aš“ formą, pašnekovas pasako, ką jis jaučia, kas jį jaudina. Tai jam suteikia pasitikėjimo savimi ir jis bendrauja su tarpininku atvirai ir sąžiningai, tarp tarpininko ir pašnekovo nyksta priešprieša. Pašnekovui atsiranda noras bendrauti, todėl jis pradeda išklausti ir kitą pusę, ją suprasti. „Aš“ forma švelnina konfliktą ir padeda jį išspręsti. Tokie sakiniai, kaip „Man liūdna...“ arba „Man pikta...“, padeda sumažinti įtampą tarp pašnekovų.

„Tu“ formos reikėtų bet kuriuo atveju vengti. Tokie sakiniai, kaip „Tavo keiksmi man nepakenčiami, tu bjaurus!“ arba „Tu nemandagus!“ ap sunkina bendravimą su pašnekovu, nes jis jaučiasi kritikuojamas, žeminamas, kaltinamas, provokuojamas. „Tu“ formos gavėjas verčiamas gintis, teisintis, konfliktas gilėja ir jo sprendimas sunkėja.

Pavyzdys.

„Tu“ forma: „Tu vėl valandą pavėlavai! Tu nemandagus! Tavimi negalima pasitikėti!“

„Aš“ forma: „Man pikta, kad mes susitarėme susitikti ir iki šiol tavęs laukiau. Be to, aš turėjau atsisakyti svarbaus susitikimo. Aš norėčiau, kad ateityje man paskambintum, jei negalėsi laiku ateiti.“

Tarpininko užduotis yra paveikti pašnekovus, kad jie bendrautų ne „tu“, o „aš“ forma.

Pratimai šia tema yra priede.

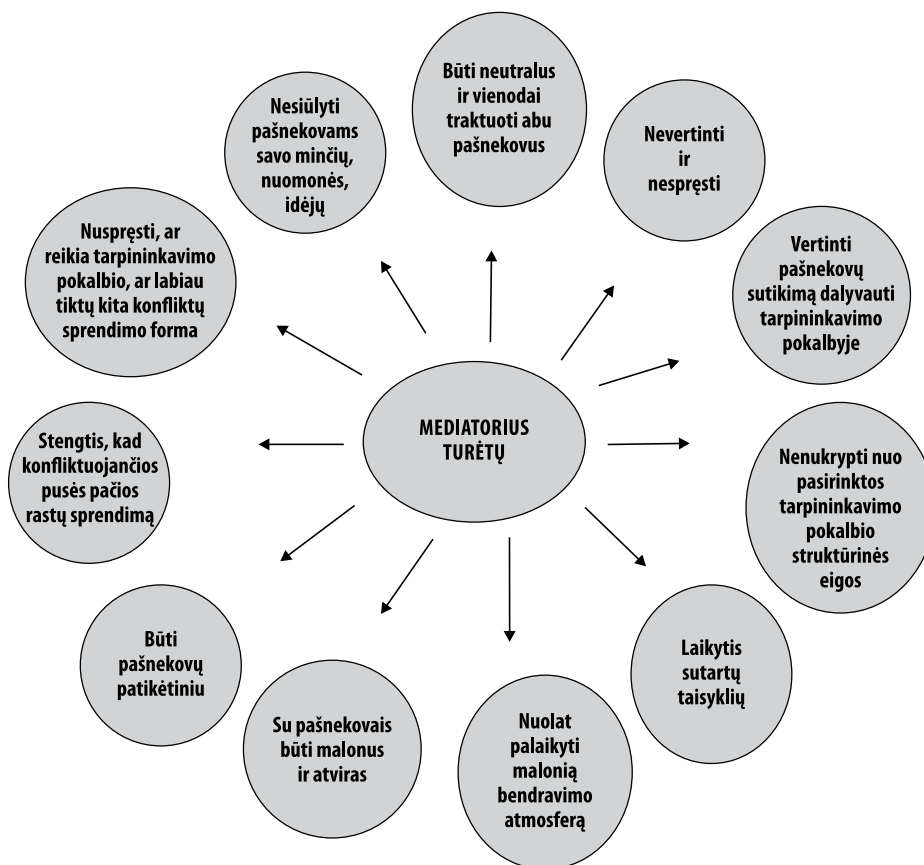
2.4 TARPININKAVIMO EIGA

Prieš nagrinėjant šio skyriaus temą, 5 fazių tarpininkavimo eigos modelį, reikia išsiaiškinti, koks yra mediatoriaus vaidmuo ir uždaviniai ir koks vaidmuo tenka pašnekovui (-ams).

2.4.1 MEDIATORIAUS IR PAŠNEKOVŲ VAIDMENYS

Ruošiantis tapti mediatoriumi, reikia užduoti sau klausimą: „Koks turėtų būti idealus mediatorius? Koks jo vaidmuo ir kokie jo uždaviniai?“

Skyriuje 5.2 rasite išsamų mediatoriaus vaidmens aprašymą. Toliau pateiktame piešinyje pavaizduoti svarbiausi punktai.



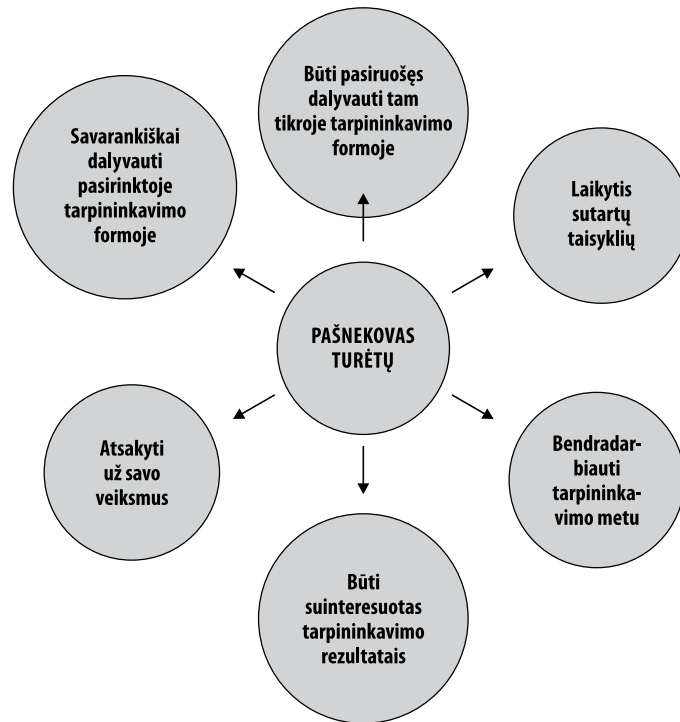
9 pav. Mediatoriaus vaidmuo grafiškai

Ne tik mediatorius, bet ir pašnekovai turi įvykdyti tam tikras išankstines sąlygas. Svarbiausia tarpininkavimo sąlyga, kad pašnekovas savanoriškai pasirinktų ir dalyvautų tarpininkavimo pokalbyje, t. y. čia negali būti jokios prievartos. Dabartinėje Vokietijos teisėje numatyta, kad teisminėse šeimyninių ginčų bylose teisėjas sprendimu gali įpareigoti asmenį pasinaudoti tarpininko paslaugomis, bet teisėjas negali jo priversti dalyvauti tam tikrame tarpininkavimo pokalbyje. Tarpininkavimo pokalbio metodą pašnekovas pasirenka pats. Be to, pašnekovas turėtų būti pasiruošęs dalyvauti tam tikrame tarpininkavimo pokalbyje, tai reiškia, ne iš karto atsisakyti, bet gerai viską apmąstyti. Kai mediatorius tarpininkavimo pradžioje pašnekovui išsamiai paaiškina tarpininkavimo metodo struktūrinę eigą, pašnekovas gali geriau įvertinti ir įsivaizduoti, kaip vyks pokalbis. Taip žymiai pagerėja pasirengimas dalyvauti ir bendradarbiauti pokalbyje. Svarbu, kad pašnekovas iš tarpininkavimo pokalbio tikėtusi teigiamų rezultatų. Ši pašnekovo nuostata labai padeda, ypač ketvirtojoje fazėje, kūrybingai ir konstruktyviai ieškoti sprendimo galimybių.

Pašnekovas taip pat turi turėti atsakomybės jausmą. Kai kurie žmonės serga depresija arba konfliktuojančias puses sieja giminystės ryšiai. Tada jie negali patys atstovauti savo interesams. Pašnekovas turi sugebėti atsakyti už savo veiksmus.

Apibendrinant pašnekovo vaidmenį, galime padaryti dvi išvadas:

- pirma išvada pašnekovui: kai paruošiamajame pokalbyje ar tarpininkavimo pradžioje paaiškinamas jo vaidmuo, jis turi pats spręsti, ar jam tas vaidmuo tinka ir ar jis nori dalyvauti tarpininkavime;
- antra išvada tarpininkui: jis turi patikrinti, ar pašnekovas gali dalyvauti tarpininkavime. Jeigu negali, tada mediatorius turėtų jam patarti nedalyvauti. Geras mediatorius gali padėti pašnekovui geriau atlikti savo vaidmenį tarpininkavime ir rasti gerą sprendimą.



10 pav. Mediantų vaidmuo

2.4.2 TARPININKAVIMO FAZĖS

Šiame skyriuje nagrinėjama nuosekli tarpininkavimo fazių eiga, jų struktūra ir ypatybės. Kad būsimasis tarpininkas šias fazes gerai išmokytų, patartina kiekvieną iš jų išmokti atskirai atliekant pratybas vaidybiniais žaidimais. Pratybų pavyzdžius rasite priede.

Pirmoji fazė – įvadas

Pirmojoje, įvadinėje, fazėje nustatomos tarpininkavimo ribos ir sąlygos. Tai sėkmingo tarpininkavimo pagrindas.

Taip pat svarbu, kad tarpininkas pasirūpintų malonia tarpininkavimo aplinka. Patalpa, kurioje vyks tarpininkavimas, turėtų būti netriukšminga, visiems dalyviams turi pakakti stalo ir kėdžių, kad nebūtų ankšta. Svarbi ir dalyvių susodinimo tvarka. Konfliktuojančios pusės neturėtų sėdėti viena prieš kitą, kad nebūtų akių kontakto ir galimo įtampos padidėjimo. Pašnekovus galima susodinti vieną šalia kito tam tikru atstumu priešais tarpininką ir kilnojamąją rašomąją lentą. Tarpininkavimo pradžioje, kai konflikto įtampa dar didelė, labai svarbu, kad pašnekovai bendrautų tik su tarpininku, o ne tarpusavyje. Bendravimo kryptis keičiasi tik kitose fazėse.

Kilnojamoji rašomoji lenta yra būtina ir turi būti gerai matoma, nes pagrindinius dalykus tarpininkas užrašo lentoje. Vaizdumas svarbus, kad dalyviai informaciją priimtų ne tik klausydami, bet ir matydami. Dalyviai aiškiai mato lentoje užrašytą tarpininkavimo metodo struktūrą. Pagrindiniai pasisakymai taip pat užrašomi, todėl jie visada žino, kuri tai fazė.

Pradžioje tarpininkas maloniai ir draugiškai pasisveikina su pašnekovais, tuo tarsi suteikdamas jiems saugumo jausmą. Po to jis supažindina pašnekovus su tarpininkavimo būdu (metodu) ir eiga, jei jie to dar nežino. Tada aptariamos tarpininkavimo taisyklės.

Svarbiausios taisyklės:

- leidžia vienas kitam pasisakyti ir išklauso kitą,
- negali vienas kito įžeidinėti,
- dalyvių pasisakymai nebus viešinami,
- gali būti ir daugiau taisyklių, jei jos pašnekovams būtinos.

Tada pašnekovai turi aiškiai pareikšti, kad sutinka laikytis šių taisyklių.

Dalyviams svarbu žinoti, kokie yra tarpininko uždaviniai ir vaidmuo. Tarpininkas tai paaiškina, ypač pabrėždamas, kad:

- yra neutralus, nieko nevertina ir neteisina,
- taip pat, kaip ir dalyviai, laikysis pokalbio konfidencialumo ir jo niekam neviešins,
- uždavinys yra ne pačiam išspręsti konfliktą, bet padėti pašnekovams rasti sprendimą,
- jam svarbu ne konflikto turinys, o būdas, kaip jį išspręsti.

Toliau tarpininkas paaiškina dalyvių vaidmenį:

- tarpininkavimas vyksta savanoriškai, taigi negali būti jokios prievartos,
- dalyviai turi būti pasiruošę bendradarbiauti,
- jie turėtų tikėtis teigiamų rezultatų, bet nenusiteikti konkrečiai paruoštam sprendimui,
- dalyviai turi kalbėti tik už save ir išsakyti tik savo nuomonę.

Pabaigoje tarpininkas atsako į dalyvių klausimus.

Jau pirmosios fazės pradžioje svarbu, kad tarpininkas valdytų dalyvius žvilgsniu ir nuteiktų juos raminančiai.

Jei kuris iš dalyvių rodo nepasitenkinimą arba pasipiktinimą žodžiu ar veido išraiška, jeigu ko nors nesupranta ar nuobodžiauja, tarpininkas turėtų tuoj pat į tai sureaguoti ir pasidomėti priežastimi.

Tokiu būdu iš pat pradžių dalyviams parodoma, kad jie yra stebimi ir svarbūs ir jų pasisakymai priimami rimtai. Tokiu atveju dalyviams pasidaro lengviau dalyvauti tarpininkavimo procese.

Tada tarpininkas pereina į antrąją fazę.

Antroji fazė – konfliktuojančių pusių požiūriai

Tarpininkas paprašo vieną konfliktuojančią pusę apibūdinti konfliktą savo požiūriu. Kitos konfliktuojančios pusės prašoma išklausti ir nepertraukti, prireikus užsirašyti savo pastabas.

Tuo metu tarpininkas kreipiasi į kiekvieną dalyvį ir naudoja įvairius bendravimo būdus, kurie buvo aprašyti 2.3.4 skyriuje. Svarbiausias būdas – *veidrodžio efektas*, t. y. savais žodžiais persakyti, ką kitas pasakė, nevertinant ir neteisiant, performuluojant įžeidžiančias frazes.

Jei pašnekovui sunkiai sekasi apibūdinti konfliktą, tada tarpininkas jam padeda užduodamas specifinius klausimus, pvz., „durininko klausimus“, atvirus klausimus, arba panaudoja *dvigubinimo* būdą. Jei dalyvis labai šnekus ir per ilgai kalba, tarpininkas jį sustabdo, o esant neaiškiai konfliktinei situacijai, pasitikslinka, ar teisingai jį suprato.

Šioje fazėje, kai dalyvių tarpusavio santykiai yra dar gana įtempti, tarpininkas stebi, kad dalyviai nebendratų tarpusavyje, tik per tarpininką. Dalyviams bendraujant tarpusavyje, šioje fazėje dažnai atsiranda rizika, kad konfliktinė situacija gali vėl paaštrėti. Atvirkščiai, bendravimas per tarpininką sumažina įtampą. Tarpininkas stebi, kad būtų laikomasi sutartų taisyklių.

Po to, kai abu dalyviai apibūdino konfliktą, fiksuojami sprendini konflikto punktai. Kilnojamoji lenta dalijama į dvi dalis. Viena dalis lentos skiriama pirmam dalyviui, o kita dalis – antram. Sudaromas prioritetų sąrašas ir kokia eilės tvarka dalyviai norėtų aptarti konflikto punktus.

Trečioji fazė – konflikto esmės išsiaiškinimas

Šioje fazėje tarpininkas su dalyviais aiškinasi, kokius jausmus, interesus, motyvus ir poreikius sukėlė konfliktas. Kad būtų suvokta konflikto esmė, tyrinėjamos jo nematomos gelmės (žr. jausmų ir poreikių sąrašą priede).

Taip pat užduodami tipiniai klausimai, padedantys suvokti jausmus: „Ką tu tada jautei?“, „Kaip tu jauteisi?“ arba „Ką tau tai reiškia?“

Naudojami tie patys bendravimo būdai, kaip ir antrojoje fazėje, visų pirma – *veidrodžio efektas*.

Konfliktuojančių pusių taip pat galima paklausti, kiek kiekviena iš jų prisidėjo prie konflikto.

Svarbiausias trečiosios fazės bendravimo būdas yra *pozicijų pasikeitimas* (žr. 2.3.4.3 skyrių); t. y. pirmo dalyvio paprašoma įsijausti į antro dalyvio vaidmenį. Dažnai tai būna „magiškas tarpininkavimo momentas“. Jei pozicijų pasikeitimas pavyksta, konfliktas būna išspręstas.

Jei tarpininkas pastebi, kad dalyviai dar negali apsieikti vaidmenimis, tada prasminga grįžti į trečiosios fazės pradžią ir išsamiau patyrinėti dalyvių jausmus bei poreikius ir suprasti, kodėl dar trūksta abipusio supratimo.

Jei tarpininkavimo pokalbyje kartojasi tie patys pasisakymai ir nepasakoma nieko naujo, tarpininkas gali panaudoti įvairias priemones, kad išeitų iš šio užburto rato. Viena iš priemonių yra *metaforos*. Konfliktų vaizdiniai gali būti laivas jūroje, svarstyklės, kalnas ir t. t. Jie turi būti parinkti taip, kad simbolizuotų ir skatintų veiksmo vystymąsi.

Dalyvių paprašoma sieti save su tuo vaizdiniu ir jame užimti kokią nors vietą ar atlikti kokią nors funkciją. Tai gali pasiūlyti ir tarpininkas, pvz., šturmanas laive ar irklotojas valtyje. Kartais pašnekovams yra lengviau išreikšti savo situaciją, jausmus ir poreikius siejant save su tam tikru vaizdiniu, negu tai pasakyti žodžiais. Jei pavyksta rasti tinkamą vaizdinį, kuriuo konfliktuojančios pusės vėl gali išreikšti savo jausmus ir poreikius, tuomet tarpininkavime gali įvykti kardinalus pokytis – atsiranda abipusis supratimas ir sugebėjimas įsijausti į kitos konfliktuojančios pusės situaciją.

Svarbu, kad tarpininkas metaforas įvestų tinkamai, o dalyviai būtų nusiteikę dirbti su vaizdiniu.

(Daugiau informacijos Diez, Krabbe, Thomsen, „Familien-Mediation und Kinder“, nuo 243 psl. ir toliau.)

Trečiojoje fazėje mediatorius pamažu „atpratina“ dalyvius nuo netiesioginio bendravimo vaizdiniais į tiesioginį tarpusavio bendravimą. Taip padedamas pagrindas problemos sprendimui ketvirtojoje fazėje.

Ketvirtoji fazė – problemos sprendimas

Ketvirtojoje fazėje tarpininkas su pašnekovais kūrybiškai ieško įvairių kelių, kad pašnekovai rastų geriausią, abiem pusėms naudingą, sprendimą.

Ankstesnėse fazėse išsiaiškinus ir abiem pusėms pripažinus pašnekovų konflikto priežastis, atslūgus įtampai, galima toliau su jais kalbėtis, konstruktyviai ir kūrybiškai ieškoti problemos sprendimo būdų. Bendravimas įmanomas jau ne tik per tarpininką, bet ir tiesiogiai tarp pašnekovų, o tarpininkas padeda ir skatina rasti konflikto sprendimo būdą.

Svarbu, kad tarpininkas pašnekovus skatintų mąstyti plačiau ir sugalvotų kaip galima daugiau problemos sprendimo galimybių. Tai įmanoma ne tik todėl, kad bendravimo įtampa yra apimusi ir pašnekovai vėl gali kalbėtis tarpusavyje, bet ir todėl, kad, naudodami ankstesnius bendravimo būdus, pvz., *kitokį konflikto esmės interpretavimą arba metaforas*, jie įgavo kūrybinio darbo patirties. Pašnekovai pasijunta kaip žmonės, atsakingi už problemos sprendimą. Surinkę visas problemos sprendimo galimybes, pašnekovai nusprendžia, kuri iš jų yra geriausia. Ieškant problemos sprendimo būdo, atsižvelgiama į abiejų konfliktuojančių pusių poreikius, todėl laimi abi pusės.

Dažniausiai naudojamas būdas ieškant kelio problemai išspręsti yra *minčių lietus*.

Tai yra, kai pašnekovai prigalvoja įvairių, iš pirmo žvilgsnio net nerealių sprendimo galimybių ir jas užrašo ant kortelių. Šios kortelės prisegamos ant kilnojamosios lentos, vienoje lentos pusėje pirmo pašnekovo siūlymai,

kitoje – antro pašnekovo siūlymai, viršuje užrašomas pavadinimas *minčių lietus*. Pašnekovai iš eilės skaito vienas kito sprendimo galimybes ir jas aptaria.

Kitas būdas yra *pasiūlymų svarstymas*.

Jo metu abiem pašnekovams lentoje skiriamos dvi vietos.

Pirmoje vietoje užrašoma: „Ką aš siūlau...“

Antroje vietoje užrašoma: „Ko aš noriu...“

Kiekvienas pašnekovas turi skirtingų spalvų korteles, pvz., pašnekovas A raudonos spalvos, o pašnekovas B mėlynos spalvos. Pašnekovas A užrašo, ką jis siūlo ir ko jis nori. Pašnekovas B užrašo, ką jis siūlo ir ko jis norėtų iš pašnekovo A. Kai pašnekovai užrašo visus savo siūlymus ir pageidavimus, jie patikrinami ir atrenkami tie, kurie realizuojami ir tinkami konfliktui išspręsti, kad būtų pasiektas abiem pusėms naudingas sprendimas. Ketvirtojoje fazėje pašnekovai nustato ir pasirenka abiem pusėms naudingą (-us) sprendimą (-us) ir taip sukuriama sąlygos pereiti į penktąją fazę.

Penktoji fazė – susitarimas ir susitaikymas

Šioje fazėje paruošiamas įpareigojantis, saistantis rašytinis dokumentas apie pasirinktą konflikto sprendimą.

Tarpininkavimo metu pasiektą susitarimą ir pašnekovų pasirinktą konfliktų sprendimą tarpininkas detalizuoja, tiksliai suformuluoja ir užrašo. Susitarimą suformuluoti gali ir patys pašnekovai, o jį užrašyti – tarpininkas, ypatingą dėmesį kreipdamas į tai, kad žodinis susitarimas būtų tiksliai užfiksuotas raštu. Susitarime neturi būti jokių sąlygų ar išlygų. Taip pat reikia nurodyti ir laiką, iki kada susitarimas bus įvykdytas. Susitarimas raštu „juodu ant balto“ su visų dalyvių parašais įpareigoja labiau negu žodinis susitarimas ir liudija apie sėkmingą ir produktyvų pašnekovų ir mediatoriaus darbą tarpininkavimo procese.

Pabaigoje tarpininkavimo susitarimas dažnai patvirtinamas rankos paspaudimu arba susidaužiant šampano taurėmis.

Priede rasite du rašytinio tarpininkavimo susitarimo pavyzdžius.

Vėlesnis susitikimas

Tarpininkas su pašnekovais gali sutarti susitikti vėliau, pvz., jeigu susitarimas terminuotas. Šio susitikimo metu išsiaiškinama, ar jis ir toliau turėtų galioti, ar jį reikėtų keisti.

Susitikimas gali įvykti ir tam, kad būtų išsiaiškinta, ar susitarimas buvo įvykdytas, ar reikia ieškoti kito sprendimo.

Nesvarbu, koks susitarimas įvyko, tarpininkas kartu su pašnekovais sprendžia, ar vėlesnis susitikimas yra reikalingas ir ar jo pašnekovai pageidauja.

2.4.3 INDIVIDUALŪS POKALBIAI TARPININKAVIME

Individualūs pokalbiai naudojami, kai reikia suvaldyti labai aštirus konfliktus arba geriau išsiaiškinti situaciją.

Paprastai individualūs pokalbiai vyksta su konfliktuojančiomis pusėmis vienu metu, kad dalyviai būtų vienodai informuoti ir kad negalvotų, kad tarpininkas nuo jų ką nors nuslėpė, nes tokiu atveju labai susilpnėtų pasitikėjimas tarpininku ir tarpininkavimas taptų neįmanomas. Todėl svarbu prieš pradėdant individualius pokalbius pašnekovus informuoti apie jų prasmę ir tikslą, gauti jų sutikimą ir paaiškinti, kad jie bus supažindinti su individualių pokalbių turiniu vėliau, bendrame pokalbyje.

Individualūs pokalbiai yra naudingi, jei jie skatina tolesnį tarpininkavimo vystymąsi. Pavyzdžiui, kai pašnekovai pirma turi nusiraminti ir „nuleisti garą“, kad apskritai galėtų dalyvauti bendrame pokalbyje arba kai jie delikatingas, opias temas norėtų pirmiausia aptarti su tarpininku, kad vėliau bendrame pokalbyje netyčia neįžeistų

vienas kito. Kita priežastis galėtų būti, kai tarpininkas jaučia, kad bendri pokalbiai neduoda norimo rezultato ir kad pašnekovai dar nedrįso išsakyti ko nors, kas juos jaudina. Tuos dalykus jie galėtų įvardyti individualiame pokalbyje.

Tarpininkavimas individualiai gali vykti retkarčiais arba nuolat, jei yra ribojančių sąlygų, kai pašnekovai tarpininkavimo metu negali būti vienoje patalpoje.

2.4.4 TARPININKAVIMAS DALYVAUJANT KELIEMS TARPININKAMS

Kartais gali būti prasminga tarpininkavimo procese dalyvauti ne vienam, bet dviem tarpininkams. Tada jie gali vienas kitam padėti, papildyti, keistis nuomonėmis. Dviejų tarpininkų komanda ypač pasiteisino tarpininkaujant moksleiviams.

Šios rūšies tarpininkavimo privalumai:

- tarpininkai pokalbio metu gali keistis; vienas (neaktyvus) gali geriau suvokti situaciją, stebėti pašnekovus,
- kiekvienas tarpininkas pagal aplinkybes ir reikalingumą gali bendrauti su vis kitu pašnekovu,
- antrojoje ir trečiojoje fazėje tarpininkas, kuris neveda pokalbio, gali rašyti kilnojamojoje lentoje. Kai rašantis tarpininkas daugiau susikoncentruoja į darbą kilnojamojoje lentoje, vedantis pokalbį tarpininkas gali geriau susitelkti į pašnekovus. Tai ypač naudinga jaunesnio mokyklinio amžiaus vaikams, kurie lėčiau rašo,
- jeigu tarp pašnekovų atsiranda įtampa, tarpininkai kiekvienam pašnekovui gali skirti daugiau dėmesio,
- grupinio tarpininkavimo metu galima geriau suvokti sudėtingesnes situacijas,
- tarpininkų komanda pašnekovams taip pat yra pavyzdys, kaip reikia bendrauti tarpusavyje.

Kad tarpininkavimas komandoje pavyktų, jis turi būti planuojamas kartu. Svarbu iš anksto aptarti darbo pasidalijimą: ar abiejų tarpininkų vaidmuo bus vienodas, ar vienas tarpininkas vadovaus tarpininkavimui, o kitas bus tik stebėtojas (vaidmenimis galima keistis). Tai abiem tarpininkams suteikia pasitikėjimo savimi ir yra bendradarbiavimo pavyzdys pašnekovams.

Kiekvieną tarpininkavimo seansą tarpininkai turėtų aptarti tarpusavyje: ir tarpininkavimo procesą, ir tarpusavio bendravimą, pvz., kaip sekėsi? Kas ir kur buvo sunku? Ką būtume darę kitaip? Ką mes, kaip tarpininkai, suvokiame kitaip? Ką ateityje darysime kitaip? ir t. t. Taip pasirodo, kitam tarpininkavimo seansui.

Kiekvienas tarpininkas yra asmenybė ir turi savo požiūrį į tarpininkavimo procesą. Kai bendradarbiauja du mediatoriai, atsiveria platesnis galimybių spektras, kaip būtų galima geriau padėti pašnekovams.

2.4.5 TARPININKAVIMAS GRUPĖMS

Tarpininkavimas įmanomas ne tik dviem konfliktuojančioms pusėms. Jis taip pat yra geras būdas išspręsti ginčą grupės viduje ar net tarp atskirų grupių. Tarpininkavimas grupėms savo metodais yra identiškas, kaip iki šiol buvo aprašoma šioje knygoje. Tačiau pats procesas yra kompleksiškesnis, nes dalyvauja daugiau asmenų, vadinasi, yra daugiau asmenybių, jausmų, nuomonių ir poreikių. Svarbu nuo pat pradžių sukurti aiškią struktūrą.

Sisteminiis požiūris į grupę tarpininkui padeda struktūrizuoti konfliktines situacijas, nes jos vyksta įvairiuose sisteminiuose lygmenyse:

- kiekvienas grupės narys yra individuali asmenybė,
- žmonių tarpusavio santykiai (ryšys) grupėje,
- grupės struktūra tam tikroje organizacijoje (pvz., klasė yra dalis mokyklos sistemos, mokytojų grupė yra dalis mokyklos sistemos, atskira grupė klasėje ir t. t.).

Taip pat turi reikšmės ir grupės dinamika konflikte. Didelėje asmenybių gausoje didelę reikšmę turi ir įvairūs grupės dinamikos aspektai:

- galimi įvairūs pogrupiai,
- hierarchijos (atviros ir paslėptos),
- tarpusavio patirtys,
- vaidmenų ir įtakos pasiskirstymas: kas yra lyderis, kas formuoja grupės nuostatas. Gerai, jei tarpininkas pajunta tą jėgų pasiskirstymą grupėje,
- įvairūs tabu: daugelis grupių turi savo tabu, į kuriuos reikia atsižvelgti, nes tik taip paaiškėja, kur glūdi grupės problema.

Tarpininkaujant grupėms dėl jų problemų kompleksiskumo reikia tiksliai išsiaiškinti, kokios yra pagrindinės konflikto priežastys ir kokios šalutinės. Tarpininkavimas čia prasideda tarpusavio santykių lygmenyje, pamažu įtraukiant ir kitus aspektus.

Svarbu visada dirbti skaidriai, paliesti įvairius lygmenis, juos įvardyti ir išsiaiškinti, kokie yra tarpininkavimo šansai bei ribos.

Dirbant reikia naudoti įvairius metodus, be to, rekomenduojama, kad tarpininkaujant grupėms dalyvautų keli tarpininkai.

Tarpininkavimo grupėms eiga:

- **Tarpininkavimo įvadinė fazė**

Tarpininkaujant grupėms, įvadinė fazė yra tokia svarbi ir plati, kad ji išskiriama kaip savarankiška fazė. Joje išsiaiškinamos ribojančios sąlygos ir tarpininkavimo užduotis. Tai aptariama su užsakovu, kuris pats tarpininkavime gali ir nedalyvauti. Jis atsakingas už grupę ir inicijuoja tarpininkavimą; tai gali būti klasės vadovas savo klasei arba klasės grupei klasės viduje, mokyklos vadovas tam tikrai grupei ir pan. Svarbu, kad tarpininkavimo užduotis tarpininkams būtų aiškiai suformuluota, išaiškintos organizavimą ribojančios sąlygos. Patartina leisti užsakovui iš savo perspektyvos apibūdinti konflikto esmę ir pasvarstyti, gal vertėtų su konfliktuojančiomis pusėmis trumpai susitikti („Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, p. 36)

Toks abipusis susipažinimas gali padėti grupei labiau atsiverti tarpininkavimo procese. Jei tarp grupių yra įtampa, būtų prasmingi individualūs pokalbiai.

Jei užsakovas, konfliktuojančios pusės, tarpininkai tam pritaria, galima pradėti tarpininkavimą.

Toliau aprašyti metodai padeda tarpininkavimo pradžioje ir jam vykstant greitai išsiaiškinti grupės nuotaiką. Tai padeda tarpininkui nuspręsti, kaip jis turėtų veikti toliau.

- **Kortelės su įvairių emocijų veidukais** (ypač jaunesnio amžiaus moksleivių grupėms)

Vienoje kortelių pusėje yra besijuokiantis, kitoje – liūdnas veidukas. Tarpininkas paprašo dalyvių padėti šalia savęs kortelę, kuri atitinka jų dabartinę nuotaiką.

- **Skalė 1–10**

Tarpininkas paprašo dalyvių savo dabartinę nuotaiką įvertinti skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 yra labai liūdnas, o 10 – labai laimingas, džiugus, gerai nusiteikęs.

- **Nuotaikos išdėstymas linijoje**

Tarpininkas paprašo dalyvių pavaizduoti savo nuotaiką linijoje (panašiai kaip ir skalėje 1–10).

PIRMOJI FAZĖ – ĮVADAS

Įvadinė fazė vyksta panašiai, kaip aprašyta 2.3 skyriuje. Svarbu sukurti gerą atmosferą bendravimui, su dalyviais maloniai pasisveikinti ir susipažinti. Be įprastų ribojančių sąlygų (konfidencialumas, taisyklių laikymasis ir t. t.) mediatoriams tikslinga dar kartą palyginti informaciją, kurią jie sužinojo apie grupę įvadinuose pokalbiuose, ir pakoreguoti tarpininkavimo užduotį. Čia tarpininkas taip pat turi gauti grupės sutikimą. Visos grupės dalyvių sutikimas nebūtinai, svarbu noras dalyvauti tarpininkavime, nors ir „tyliuoju stebėtoju“.

Tarp pirmosios ir antrosios fazės galima padaryti metodinį žingsnį, kurio metu tarpininkai, pereidami į kitą lygmenį, galėtų išsiaiškinti grupės nuotaiką. Tačiau tai reikia gerai apgalvoti, kad metodas tiktų grupei. Daugelis nori greito rezultato, bet negalima perlenkti lazdos.

Tarpininkas naudoja šiuos metodus:

- **Metodas su laikraščiais**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 55 psl.

Tarpininkas kambario viduryje padeda krūvą laikraščių ir pakviečia dalyvius paimti po bet kurio laikraščio puslapį. Lankstant ar plėšant laikraščio puslapį pavaizduojami atsakymai į klausimus: „Kaip sprendžiate konfliktą grupėje?“ arba „Kokia šiuo metu nuotaika grupėje?“

Tarpininkas demonstruodamas išplėšia puslapį iš laikraščio ir jį suglamžo. Tai darydamas jis paaiškina, ką šis simbolis galėtų reikšti: „Mes tik primetame savo nuomonę kitam, mes negalime ramiai vienas su kitu kalbėtis.“

Kai visi atliko savo užduotį su laikraščiu, tarpininkas paprašo dalyvių pasakyti savo vardą arba profesiją ir pristatyti savo simbolį. Tarpininkas komentuoja kiekvieną pasisakymą, paaiškindamas, kad tai yra viena iš tarpininkavimo dalių ir kad kiekvieno dalyvio pasisakymas yra svarbus.

Jei grupėje yra daugiau kaip dešimt asmenų, tarpininkas paprašo dalyvių kurti bendrą simbolį dviese (grupėse virš aštuoniolikos žmonių bendrą simbolį kuria trise).

- **Monopolio žaidimas**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 56 psl.

Panašiai kaip žaidžiant monopolio žaidimą, tarpininkas padalija dalyviams po vienodą pinigų sumą ir paprašo, kad kiekvienas pasakytų savo vardą arba profesiją ir įvardytų, ko tikisi iš tarpininkavimo. Turėdami monopolio pinigus, dalyviai turi pasakyti, kiek pinigų jie pasiruošę investuoti, kad pasiektų tarpininkavimo tikslą.

Pavyzdžiai:

- ✓ būti pasirengusiam trumpai atpasakoti priešininko pasisakymą, nors tai jam ir labai sunku,
- ✓ leisti kitaip manantiems žmonėms pasisakyti, nors jų argumentų klausytis jam labai sunku,
- ✓ ...

Kol dalyviai galvoja, tarpininkas užrašo vienoje kilnojamosios lentos pusėje:

1. Vardas.
2. Tikslas.
3. Investicija.

Tada tarpininkas pastato simbolinę kasą kambario viduryje su užrašu: INVESTICIJOS Į KONFLIKTO SPRENDIMĄ, o dalyviai susėda aplink.

Jie atsako į tris ant lentos užrašytus punktus ir simboliškai deda savo investicijas į kasą. Tarpininkas atidžiai klausosi pasisakymų.

- **Komandos elektrokardiograma**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 56 psl.

Šiuo būdu galima anonimiškai apžvelgti grupės jausmus ir nuotaikas. Tarpininkas išdalija popieriaus lapus, kuriuose nupieštos tuščios diagramos su horizontalia laiko ašimi (12 dalių) ir vertikalia individualios nuotaikos ašimi (nuo 0 – „bloga, prasta“ iki 10 – „optimali“).

Tada tarpininkas paprašo dalyvių pavaizduoti diagramoje savo nuotaikų kaitą per 12 mėnesių. Ant lapo savo vardo rašyti nereikia.

Užpildyti lapai apverčiami ir padedami ant stalo. Kol grupė pildo diagramą, tarpininkas kilnojamojoje lentoje nupiešia tuščią diagramą. Tada jis perkelia dalyvių diagramas į diagramą lentoje ir paprašo grupę išsakyti savo nuomonę klausdamas: „Kokį įspūdį jums padarė bendras vaizdas?“

Šį metodą galima pakartoti ir vėliau tarpininkavimo metu, tik tada tarpininkas jau kitaip formuluoja klausimą: „Kokie svarbūs įvykiai darė įtaką kreivės kaitai?“

ANTROJI FAZĖ – KONFLIKTUOJANČIŲ PUSIŲ POŽIŪRIAI

Antrosios fazės eiga yra identiška kaip ir tarpininkavime su dviem pašnekovais (plg. 2.4.3 skyrių), tik čia dėl didelio dalyvių skaičiaus atsiranda daugiau temų, konflikto punktų ir požiūrių. Svarbu juos aiškiai struktūrizuoti ir suteikti prioritetus. Tarpininko užduotis ramiai ir geranoriškai išklausti dalyvius, reflektuoti jų jausmus, o priekaištus, kaltinimus ir t. t. performuluoti teigiamai.

Fazės pabaigoje viešai kartu su dalyviais nustatomas temų eiliškumas. Čia taikomi metodai:

Klasikinis

Naudojant klasikinį metodą, dalyviai garsiai siūlo temas arba kiekvienas dalyvis užrašo jam svarbią temą ant kortelės, kurios prisegamos ant sienos arba padedamos ant grindų. Po to temos rūšiuojamos pagal svarbumą. Kiekvienas dalyvis gauna tam tikrą taškų skaičių (taškų skaičius varijuoja pagal temų skaičių) ir juos savo nuožiūra priskiria temoms. Temoms priskirti taškai pažymimi lipdukais arba flomasteriu.

- **Laipsniškas temų parinkimas**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 89 psl. ir toliau.

Tarpininkas kilnojamosios lentos viduryje nupiešia kvadratą ir iš visų keturių kampų išveda įstrižas linijas kilnojamosios lentos kampų link. Dalyviai, dirbdami grupėse po keturis, turi atsakyti į šiuos klausimus:

- Kokias konflikto temas norėtumėte aptarti šiame tarpininkavimo seanse?
- Kas neturėtų įvykti aiškinantis konfliktą?

Abu klausimus tarpininkas užrašo kvadrato viduryje. Dalyviai, laisvai pasirinkę darbo grupes po keturis, popieriaus lape nupiešia piešinį, kurį tarpininkas nupiešė ant lentos.

Tarpininkas paprašo dalyvių apie 10 minučių tyliai apgalvoti savo temas, pageidavimus ir kitus dalykus, kurių neturėtų būti, ir juos užrašo lapo kampuose. Po 10 minučių grupės apsikeičia popieriaus lapais. Tai daroma tam, kad konsensuso būdu būtų nuspręsti atsakymai į abu klausimus, kurie yra užrašyti kvadrato viduryje. (Geriausia rašyti stambiu šriftu, kad visa grupė juos geriau matytų.) Rasti konsensusą grupei skiriama 30 minučių.

Kai darbo grupės vėl susirenka kartu, tarpininkas paprašo jų iš eilės pristatyti savo lapą (plakatą). Darbo grupės dalyviai (keturi asmenys) sustoja kartu ir pristato savo sprendimą. Po to kiekvienas grupės narys turi galią papildyti sprendimą jam ypač svarbiu punktu.

Paskui visa grupė daro pertrauką, o tarpininkas užrašo ant kortelių konsensuso būdu išrinktas temas ir prisega jas viena po kitos ant lentos.

Kito etapo pradžioje tarpininkas paklausia dalyvių, kas neturi įvykti, ir kartu su jais aptaria tolimesnio darbo ribas. Tarpininkas surūšiuoja dalyvių korteles su pasiūlytomis temomis ir iš jų „sulipdo“ teminius blokus. Galiausiai kiekvienas grupės narys šiems teminiams blokams gali suteikti prioritetus, skirdamas iki trijų taškų, kuriuos prisega ant lentos, šalia teminio bloko pavadinimo.

- **Dalyviai pavaizduoja situaciją per savo suvokimo prizmę**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 91 psl. ir toliau.

Tarpininkas paprašo dalyvių paimti popieriaus lapą ir spalvotus pieštukus ir pavaizduoti situaciją savo požiūriu. Piešinyje jie turi pavaizduoti tuos aspektus, kurie, jų nuomone, yra svarbūs, kad tarpininkas galėtų suprasti konflikto esmę.

Tarpininkas atkreipia dėmesį į tai, kad svarbu ne piešinio meniškumas, bet situacijos pavaizdavimas savo požiūriu. Galima naudoti įvairius simbolius, spalvas, formas ar metaforas. Tai gali būti, pvz., orų prognozė, statybos aikštelė ar labirintas.

Dalyviai užduočiai atlikti turi 20 minučių. Po to piešiniai pristatomi grupėje. Piešiniai nekomentuojami, tik užduodami patikslinantys klausimai.

- **Erdvinis situacijos pavaizdavimas**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 109 psl.

Grupiniame tarpininkavime naudojantis šiuo metodu galima sugrupuoti daugybę atsakymų pagal temas, o dalyvių atsakymai turi būti vienareikšmiški.

Tarpininkas nubrėžia skalę su reikšmėmis nuo 0 iki 100 proc., kur 100 proc. reiškia visišką pritarimą, o 0 proc. visišką nepritarimą. Kad būtų paprasčiau, skalę galima padalyti į keturias dalis (0–25, 26–50, 51–75 ir 76–100). Tarpininkas paprašo dalyvių sukonkretinti savo pritarimo laipsnį šioje skalėje. Tada jis prieina prie kiekvienos skalės dalies ir prašo kiekvieną dalyvį trumpai pakomentuoti savo poziciją. Čia labai svarbu aktyviai klausytis dalyvių.

TREČIOJI FAZĖ – KONFLIKTO ESMĖS IŠSIAIŠKINIMAS

Ir ši fazė skiriasi nuo trečiosios fazės tarpininkavimo su dviem pašnekovais tik tuo, kad čia požiūrių, jausmų ir poreikių yra daugiau, priklausomai nuo grupės dalyvių skaičiaus. Todėl didesnėje grupėje sunku išsiaiškinti konflikto esmę. Čia gali padėti tokie metodai:

- **Akvariumo indas**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 127 psl.

Tarpininkas paprašo dalyvių susiskirstyti pagal interesų grupes, maždaug po keturis asmenis. Grupėse dalyviai kartu aptaria savo pastebėjimus, jausmus, poreikius ir prašymus nagrinėjama tema, po to išrenka savo atstovą į akvariumo indą.

Tuo metu tarpininkas sustato kėdes uždaru ratu. Kėdžių turi būti tiek, kiek yra interesų grupių, ir dar paliekamos dvi laisvos kėdės. Tada jis paaiškina, kas sudaro akvariumo indą: interesų grupių atstovai turi įeiti į uždarą kėdžių ratą ir ten atsistoti kartu su tarpininku. Svarbu, kad viena kėdė liktų laisva. Visi kiti dalyviai susėda anapus kėdžių rato, jų paprašoma klausytis ir tylėti (nors kartais tai būna sunku), nes tik taip galima išlaikyti dėmesį ir susitelkimą kėdžių rato viduje. Kas pastebi, kad negali atstovauti savo poreikiams vidiniame rate, gali atsistoti ant tuščios kėdės ir dalyvauti pokalbyje. Kai pereinama prie kitos temos, jis pakyla ir palieka vidinį kėdžių ratą.

Akvariumo indas veikia kaip „mažas tarpininkavimas“ tarpininkavime. Svarbu, kad tarpininkas iš pradžių nustatytų griežtas bendravimo taisykles ir jų būtų laikomasi. Bendravimo laikas akvariumo inde tap pat turi būti sutarimas, įprasta jo trukmė 30–45 minutės.

Bendravimas akvariumo inde prasideda, kai visi sėdintys vidiniame kėdžių rate pasako savo pastebėjimus, jausmus ir poreikius. Tarpininkas aktyviai klausosi. Po to vidiniame kėdžių rate turėtų įvykti laisvas pokalbis. Tada jau galima naudoti laisvą kėdę. Tarpininkas aktyviai klausosi, tikslina dalyvių poreikius, siūlo pasiūlymų formuluotes, ypač tada, kai pokalbis nukrypsta į apsikeitimą nuostatomis ar puolimą ir konfliktuojančios pusės „apsikapoja“.

Kai priimami pirmieji sprendimo pasiūlymai, tarpininkas pereina prie naujų idėjų paieškos. Po to bendravimas akvariumo inde baigiasi. Po pertraukos tarpininkas su dalyviais toliau ieško konflikto sprendimo galimybių.

- **Simboliai**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 123 psl. ir toliau.

Šioje (trečiojoje) fazėje padeda vaizdinių panaudojimas, pvz., valtis, laivas, automobilis ir t. t. Dalyviai turi įsijausti į vaizdinį ir pamąstyti, kokią vietą jie užima vaizdinyje.

„Ar jūs esate variklis, ar suvokiate save kaip sąmoningą stabdį?“

„Ar jūs esate benzinas, ar tepalas?“

„Ar jūs esate vairas, ar atsarginis ratas? Kas atsakingas už gerą klimatą grupėje ir kas turi būti šviesos spindulėliu tamsos karalystėje? Kas vairuoja? Kur važiuojate?“

Tarpininkas dalyviams leidžia penkias minutes pagalvoti, kaip jie save suvokia, ir padaryti eskizą popieriaus lape. Po to kiekvienas dalyvis savo eskizą gali pristatyti visai grupei ir pasakyti, ar jis gerai jaučiasi ir ką jis norėtų pakeisti. Tuo metu tarpininkas prisega kortelę su piešiniu (pvz., vairas) atitinkamoje lentos vietoje. Pristatymų metu svarbu, kad abi konfliktuojančios pusės turėtų pakankamai laiko pasisakyti. Tarpininkas atidžiai įsiklauso į dalyvių norą keisti savo interesus ir poreikius. Visiems pasisakius, dalyviai vizualiai mato grupės sistemą ir žino, kokios automobilio dalys kartojasi ir kokių dar trūksta ir pan.

Trečiojoje grupinio tarpininkavimo fazėje galima taip pat naudoti dvigubino (žr. 2.3.4.2 skyrių) ir nesmurtinio bendravimo (žr. 2.3.2 skyrių) metodus.

KETVIRTOJI FAZĖ – PROBLEMOS SPRENDIMAS

Šioje fazėje visi dalyviai ieško sprendimo galimybių. Šiuo atveju, kaip ir tarpininkavime su dviem pašnekovais, galioja taisyklė: „Nedrausti galvoti, mąstyti!“

Reikia stengtis, kad būtų kuo daugiau sprendimo galimybių, kurios gali būti net ir tokios, kurios iš pirmo žvilgsnio atrodo visai absurdiškos. Pasibaigus sprendimo galimybių paieškai, tikrinama, kaip jas galima realizuoti. Kartais iš pirmo žvilgsnio atrodantys nevykę sprendimai gali tapti gerais sprendimais.

Svarbu, kad rasti sprendimus ir apsispręsti juos priimti nebūtų per sunku ir kad visi dalyviai galėtų sprendimui pritarti rasdami konsensuą.

Gali būti taikomi tokie metodai:

- **Idėjų (siūlymų) rašymas ant kortelių**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 161 psl. ir toliau.

Kiekvienas dalyvis gauna kortelę, kurioje yra trys numeriais pažymėtos eilutės (1.–3.). Toliau dalyviai savo kortelėse pirmoje eilutėje turi parašyti galimą sprendimą ir ją įmesti į stiklinį indą. Inde kortelės sumaišomos. Tada vienas dalyvis išima vieną kortelę iš indo ir perskaito pirmą idėją. Jis jos nevertina ir antroje eilutėje užrašo

savo idėją (siūlymą), kortelę vėl įdeda į indą. Kas ištraukia kortelę, kurioje jau yra trys siūlymai, paima tuščią kortelę iš krūvelės ir užrašo savo siūlymą pirmoje eilutėje. Kai niekas nebeturi ką pasiūlyti, visos pasiūlytos idėjos surenkamos ir perkeliama į kilnojamąją lentą.

- **6–3–5 metodas**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 161 psl. ir toliau.

Panašus į ankstesnį yra 6–3–5 metodas. Tarpininkas paprašo dalyvių susiskirstyti į grupes po šešis asmenis. Kiekvienas dalyvis gauna popieriaus lapą su lentele, kurioje yra trys skiltys ir šešios eilutės. Tada tarpininkas paprašo dalyvių per penkias minutes į pirmą eilutę įrašyti tris siūlymus, kaip spręsti užduoto probleminio klausimo problemą. Toliau popieriaus lapai pagal laikrodžio rodyklę perduodami kitiems dalyviams. Taip kiekvienas gali apmąstyti, kas buvo parašyta prieš tai, ir antroje eilutėje įrašyti tris savo siūlymus. Tokiu būdu idėjas galima plėtoti toliau.

Maždaug per 30 minučių surenkamos 108 idėjos. Tarpininkas paprašo darbo grupių iš šio skaičiaus išrinkti penkias pačias tinkamiausias idėjas, pristatyti jas visai grupei ir užrašyti ar prisegti kilnojamojoje lentoje.

- **Stovėseną ant galvos (paradoksali intervencija)**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 157 psl. ir toliau.

Metodas susideda iš dviejų dalių. Pirmoje dalyje tarpininkas klausimą tarsi apverčia aukštyn kojomis, pvz., vietoje „Ką mes galėtume padaryti, kad pagerėtų santykiai mokytojų kolektyve?“ jis klausimą formuluoja taip: „Kaip mes galėtume efektyviai pabloginti santykius mokytojų kolektyve?“ Dalyviai pirma atsako į neigiamą klausimą, o paskui į teigiamą.

Tarpininkas pradeda šį metodą trumpu paaiškinimu ir iliustruoja pavyzdžiu, nes iš pradžių viskas atrodo kiek neįprasta. Toliau jis dirba grupėje „rimtai“, naudodamas šį negatyvių klausimų metodą.

Tarpininkas paprašo, kad būtų siūloma balsu ir siūlymai vizualizuojami kortelėse, po to kartu su grupe rūšiuojami pagal tarpusavio ryšius ir paskirstomi pagal temas.

Antroje metodo dalyje tarpininkas paprašo grupės kiekvienam neigiamam siūlymui rasti teigiamą ir siūlymą vizualizuoti. Kiekvienam temų blokui sudaroma darbo grupė, kuri neigiamą siūlymą performuluoja į teigiamą.

Pastaba: formuluojant neigiamą siūlymą ar klausimą, reikia vengti žodžių „ne“, „joks“ ir t. t. Pvz., klausimą „Ką galėtume padaryti, kad bendravimas kolektyve būtų *neatviras*?“ reikėtų formuluoti taip: „Kaip sukurtume uždarumo atmosferą kolektyve?“

- **Sprendimų trikampis**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 163 psl. ir toliau.

Tarpininkas nupiešia kilnojamojoje lentoje didelį trikampį, jo smailus kampas eina žemyn ir remiasi į horizontalią liniją. Trikampyje jis užrašo neigiamą formuluotą ką tik išspręstai konflikto temai, pvz., konflikto tema: „Įvairių dėstymo metodų netoleravimas“, tada tarpininkas trikampyje rašo: „Teigiamas požiūris į naujoves pamokoje“.

Dabar tarpininkas retoriškai klausia, kaip gali trikampis remtis vienu kampu ir neapvirsti ir taip pailiustruodamas nuo horizontalios linijos išveda dvi atramas trikampiui paremti. Toliau seka užduotis grupei: „Kaip teigiamą požiūrį į naujoves pamokoje galėtų paremti mokytojų kolektyvas, mokyklos administracija?“ Tarpininkas paprašo dalyvių šiuos aspektus apmąstyti darbo grupėse ir užrašyti kortelėse. Po to rezultatai pristatomi ir įrašomi į trikampio atramas.

- **Dvigubas pliusas**

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 159 psl. ir toliau.

Naudodama *minčių lietaus* metodą, grupė parinko sprendimo idėjų, kurios atrodo lyg ir lygiaverčiai, alternatyvūs būdai sprendimui rasti. Tarpininkas paprašo dalyvių susiskirstyti nedidelėmis darbo grupėmis. Jų užduotis

kiekvienam pasirinktam sprendimui paieškoti dar daugiau teigiamų aspektų. Darbo grupės ant plakato užrašo jų pasirinkto sprendimo būdo papildomus teigiamus aspektus. Tada plakatai pristatomi ir aptariami visoje grupėje. Galiausiai visa grupė gali palyginti visus sprendimo būdus ir argumentus ir priimti sprendimą.

PENKTOJI FAZĖ – SUSITARIMAS IR SUSITAIKYMAS

Ši fazė nesiskiria nuo analogiškos tarpininkavimo fazės su dviem pašnekovais.

Tačiau grupei vis dėlto svarbu susitarus simboliškai tai pažymėti, pvz., paspaudžiant vieni kitiems rankas ar susidaužiant šampano taurėmis.

Kad susitarimas visiems būtų akivaizdus, visa tai galima vizualizuoti viešu protokolu. Protokolas ar susitarimas parašomas kompiuteriu ir rodomas multimedijomis, kad visi dalyviai matytų ir galėtų dalyvauti jį tobulinant. Tada paruoštas susitarimas atspausdinamas ir visi gauna po jo kopiją.

• Veiksmų planas

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 173 psl. ir toliau.

Tarpininkas kilnojamojoje lentoje nubraižo lentelę, kurioje yra šios skiltys: „Kas?“, „Ka?“, „Laikas“, „Ataskaita“, „Kaip?“

Tada jis paprašo dalyvių balsu siūlyti susitarimo formuluotes, kol grupė randa konsensuą. Rezultatai surašomi į lentelę. Po kiekvieno įrašo tarpininkas patikslina, ar dar kas nors norėtų papildyti. Lentelę iš pradžių galima pildyti ir mažose darbo grupėse.

Kai lentelė užpildoma ir jai visi pritaria, visi pasirašo.

Visi dalyviai gauna po lentelės kopiją.

Vėlesnis susitikimas

Pasiekus susitarimą prasminga po tam tikro laiko vėl susitikti su grupe tam, kad būtų galima pažiūrėti, ar jo buvo laikomasi ir ar jis turėjo norimą poveikį. Jei norimo poveikio nebuvo, galima papildomai padirbėti prie tų punktų, kurie nesuveikė, arba dar kartą grįžti į ankstesnę (trečiąją) tarpininkavimo fazę.

Grupinio tarpininkavimo seanso pabaigoje tarpininkui gali pasitarnauti grupės nuotaikos apklausa. Tai padėtų jam geriau pasiruošti kitam tarpininkavimo seansui.

Vienas iš nuotaikos apklausos metodų:

• Gėlė, akmuo, svogūnas

Šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, 61 psl.

Po ilgo ir pilno karštų diskusijų seanso tarpininkas paima gėlę, akmenį ir svogūną ir paprašo dalyvių pasitelkiant šiuos tris simbolius pasakyti, kaip jiems sekasi spręsti konfliktą.

Gėlės simbolio reikšmė: kas jūsų akyse prašviesėjo, kas atsirado teigiamo?

Akmens simbolio reikšmė: kas dar liko neįžvelgta, kur tas kietas riešutėlis?

Svogūno simbolio reikšmė: kodėl norisi verksti, dėl ko jums akyse pasirodo ašaros, kas buvo skaudu, o gal jau viskas išsivalė – kaip ir ašaros išvalo akis nuo dulkių?

Svarbu, kad tarpininkas pasisakymus ir už jų slypinčius žmonių jausmus bei poreikius aktyviai priimtų ir juos teigiamai performuluotų, kad dienos pabaigoje išliktų teigiami dalykai, o ne skaudūs prisiminimai.

3. TARPININKAVIMO MOKYKLOJE PANAUDOJIMO GALIMYBĖS

3.1 TARPININKAVIMAS FORMUOJA MOKYKLĄ

Apklausa apie konfliktus Lietuvos mokyklose parodė, kad dauguma apklaustųjų pasisako už tarpininkavimo būtinumą. Mokytojai ir socialiniai pedagogai turėtų turėti tarpininkavimo sistemą. A. Kaušlylienė ir E. Čelešienė 2014 m. kovą atliko „Socialinių pedagogų tarpininkavimo kompetencijos poreikio tyrimą“ Lietuvoje, kurio metu buvo apklausti 298 socialiniai pedagogai, sprendžiant konfliktus mokyklose vykdomas tarpininkavimas, tačiau jo tobulinimo poreikis – didžiulis. Visi išreiškė susidomėjimą tarpininkavimo (mediacijos) praktika, atvejo vadyba ir sudėtingų situacijų valdymo mokymais. Pasak socialinių pedagogų, tarpininkavimo (mediacijos) mokymus turėtų vykdyti profesionalūs mediatoriai, atkreiptinas dėmesys į tai, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių socialinių pedagogų tvirtina, jog mokyklose būtina vykdyti tarpininkavimą (mediaciją): organizuoti visų mokyklos bendruomenės narių mokymus (administracijos, socialinių pedagogų, mokytojų ir mokinių), o svarbiausia – kurti mediacijos sistemą. **Apklausoje dalyvavusių socialinių pedagogų nuomone, Lietuvoje reikia inicijuoti konfliktų stebėseną (monitoringą) mokyklose ir kurti nacionalinę mediacijos sistemą (<http://www.ppi.lt/projekto-produktai>) jiems efektyviai valdyti.**

Šio vadovo trečiame skyriuje pateikiama, kaip tarpininkavimo privalumus galima panaudoti mokyklose ir, apskritai, švietimo sistemoje.

Daugelis įmonių, įstaigų ir savivaldybių naujoviškai formuoja savo veiklą, naudodamos tarpininkavimą. Kodėl mokyklų vadovai neturėtų iš to pasimokyti? Dažnai gelbsti patarėjai iš šalies, kurie su švietimo sistema neturi nieko bendro. Tarpininkavimas turėtų turėti bendrą koncepciją, kuri skatintų įstaigos valdymo tobulinimą, teiktų sistemines konsultacijas, mokymą ir priežiūrą. Vokietijoje apie tai plačiai diskutuojama (Faller, „Systemdesign – Schleife“, 2012).

Šiuolaikinėje visuomenėje mokyklose vyksta nuolatiniai pokyčiai, susiduriama su vis naujais iššūkiais, kurie reikalauja didelio novatoriškumo. Šie reikalavimai vis dažniau nebegali būti smulkmeniškai valdomi iš centro. Anaiptol, kiekviena mokykla turi būti savita, prisitaikyti prie socialinės aplinkos, specifinio moksleivių kontingento, mokytojų ir tėvų. Dažnai šių reikalavimų neįmanoma įgyvendinti be konfliktų. Pradėsime nuo kylančių konfliktų ir jų nuostolių analizės (pvz., didelis sergamumas, pamokų praleidinėjimas, laiko sąnaudos konfliktams spręsti). Mokyklose, kaip ir kitose organizacijose, galima pritaikyti trigubą sisteminių konfliktų sprendimą, kuris turi tris konfliktų lygmenis ir tris jų sprendimo formas.

KONFLIKTŲ LYGMENYS	DARBO FORMOS
Asmeniniai konfliktai	Dirbama orientuojantis į tarpusavio santykius klasikinėje tarpininkavimo aplinkoje, kaip aprašyta antrame skyriuje.
Materialiniai konfliktai	Dirbama daugiau dalykiškai (pvz., pagal Harvardo metodą). Dalykiškos ir į rezultatą orientuotos derybos papildo tarpininkavimą.
Struktūriniai konfliktai	Dirbama orientuojantis į struktūrą. Organizacijos (įstaigos) tobulėjimas papildo tarpininkavimą.

11 pav. Trigubas sisteminis konfliktų sprendimas

Nors iš pirmo žvilgsnio atrodo, kad konfliktuoja du asmenys (plg. Plėtotės pakopos pagal Glaslą, 2 skyrius), tačiau priežastys glūdi ne tik jų tarpusavio santykiuose. Problemą ne visada galima išspręsti išsiaiškinus santykius, pvz., pripažinus įdėtas pastangas, teisėtus poreikius ir interesus. Dažnai problemos yra gerokai gilesnės ir už jų slypi materialiniai konfliktai, pvz., nevienodas padalijimas, resursų trūkumas, vaidmenų konfliktai, kuriuos labai sunku išspręsti. Dar akivaizdesnė trigubo sisteminio konfliktų sprendimo būtinybė yra įstaigose ir įmonėse. Jei netobulinsime šių struktūrų, kuriose slypi konfliktų priežastys, tai net juos išsprendus, jie bet kada gali iškilti. Ilgalaikis sprendimas įmanomas tik keičiantis šioms struktūroms, atsisakant žeminančių bausmių, diskriminuojančių priemonių, nehumaniško elgesio, keliant darbuotojų kvalifikaciją ir tobulinant įstatymus.

Nesvarbu, su kuo dirbame, iš šio sisteminio tarpusavio ryšio išplaukia 12 konflikto sprendimo būdų. Klasikinis tarpininkavimas, naudojant fazių modelį, yra pagrindas, kurį galima pagal situaciją jungti su kitomis poveikio formomis:

DIRBANT SU VIENU ASMENIU:

1. Konsultavimas
2. Globa ir priežiūra

DIRBANT SU DVIEM ASMENIMIS:

3. **Klasikinis penkių fazių tarpininkavimas**
4. Individualus tarpininkavimas
5. Derybinis tarpininkavimas

DIRBANT SU GRUPĖMIS:

6. Konflikto sprendimas komandoje
7. **Grupinis tarpininkavimas**
8. Derybos tarp grupių
9. Tarpininkavimas didelėse grupėse

TARPININKAVIMAS, SKATINANTIS ĮSTAIGOS TOBULĖJIMĄ:

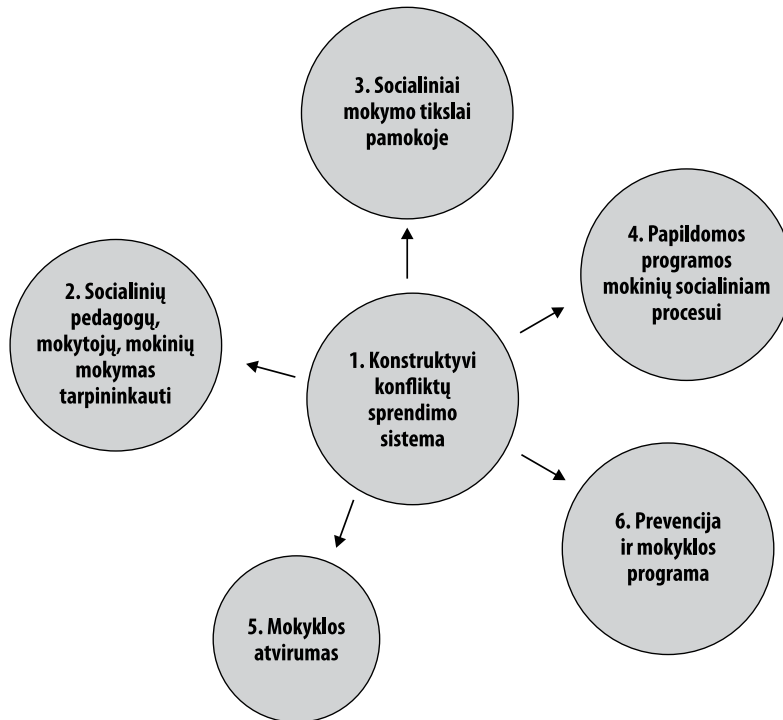
10. Tarpininkavimo konsultacijos
11. Į tobulėjimą orientuotos komandos ugdymas
12. Struktūrinis aiškinimosi dialogas

Vokietijoje šis tarpininkavimo inspiruotas įstaigų tobulinimas yra labai populiarus, diskusijos vyksta įvairaus profilio įmonėse ir organizacijose (plg. Kongresas „Systemdesign“ 2014-02-02, Frankfurto universitete, www.mediaus-gmbh.at).

Kaip pritaikyti „sisteminių dizainą“ mokyklose, paruošė Sigrida Braun (Braun, 2012).

3.2 ŠEŠIOS MOKYKLŲ TOBULINIMO TARPININKAUJANT KRYPTYS

Tam, kad tarpininkavimas mokyklose būtų gerai integruojamas į bendrą švietimo sistemą, svarbu sujungti visas sistemos dalis. Tarpininkavimas mokykloje suprantamas kaip pagrindinis momentas sprendžiant konfliktus. Tačiau jis gali turėti poveikį tik jungiamas su kitomis pedagoginėmis sritimis:



12 pav. Konfliktų sprendimo sistema, naudojant tarpininkavimą mokykloje

1. KONSTRUKTYVI KONFLIKTŲ SPRENDIMO SISTEMA KAIP PEDAGOGINIS POTENCIALAS

Pagrindinis tikslas yra konfliktų sprendimo kultūros pakeitimas mokykloje. **Konstruktivus konfliktų sprendimas** iškelia konfliktuojančių pusių poreikius į pirmą vietą. Jis remiasi pagrindine tarpininkavimo koncepcija:

- ✓ tarpininkavimas duoda gerų rezultatų, puoselėja tarpusavio santykių lygmenį, jį galima naudoti net esant nedideliems konfliktams, jis užkerta kelią konfliktams eskaluoti ir taip taupo sąnaudas, kurios atsiranda taikant griežtesnes priemones;
- ✓ mokyklai kaip pedagoginei institucijai yra dar svarbiau, kad pozityvus vaikų ir jaunuolių konfliktų suvaldymas didina vidinio augimo potencialą, kurį reikia pedagogiškai išnaudoti per tarpininkavimą mokykloje.

Todėl konstruktyvios konfliktų sistemos centre yra tarpininkų, t. y. žmonių, profesionaliai įvaldžiusių tarpininkavimo mąstymą ir jo instrumentus (plg. 2 skyrius), ruošimas.

2. SOCIALINIŲ PEDAGOGŲ, MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ MOKYMAS TARPININKAUTI

Daugelis atsidavusių darbui mokytojų susikūrė savo metodus ir didaktines formas, kaip valdyti konfliktines situacijas ir neramias klases, kad pamokose būtų darbinė atmosfera. Kai kurie praktikuoja rytinį pasitarimą, kiti pasitelkia klasės tarybą, leidžia sienlaikraščius, veda klasės dienoraštį, pakabina skundų dėžutę ir t. t.

Pedagogų kvalifikacijos kėlimo kursuose vis dažniau diskutuojama ir konstatuojama, kad vaikai ir jaunuoliai:

- nemoka kalbėtis, spręsti konfliktų, jie viską sprendžia kumščiais,
- smūgiai stiprėja, jie nebesuvokia, kad kitam skauda,
- daugelis konfliktų atsinešama iš kitur, o einant į mokyklą ir mokykloje toliau tęsiasi,
- bausmės nebepadeda, neišspręsti konfliktai vėl įsiplieskia,
- vaikai dažnai nežino, kuo užsiimti, ką ir kaip kartu žaisti, tada jie pradeda vienas kitą įžeidinėti. Daug smurtinių idėjų jie pasisemia ir iš masinių informacijos priemonių,
- pedagogai dažnai būna bejėgiai, nes ankstesnės priemonės jau nebepadeda.
- Tai vyksta ir daugelyje Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklų.

- Tarpininkavimo mokymą pedagogai mielai priima, nes jis gali pasiūlyti įvairių įtampą mažinančių būdų ir padidinti jų pedagoginio poveikio galimybes. Taip pat pedagogai įgauna patirties, kaip palengvinti konfliktų sprendimą mokykloje, t. y.:
- ginčai ir nesutarimai gyvenime neišvengiami ir jie neturėtų būti užgniaužiami,
- konfliktai suteikia galimybę geriau suprasti vienas kitą,
- svarbu įsigilinti į ginčą, nes dažnai už jo slypi daugiau – tai, ko šiuo metu negalima įžvelgti,
- mes ir vaikai turime išmokti geriau suprasti vieni kitus,
- svarbu pirma pačiam išmokti, o tada parodyti vaikams, kaip ginče galima padėti sau,
- socialinė kompetencija kaip gyvenimo pagrindas būtų sustiprinta ir taptų mokymo bei mokymosi objektu,

pedagogams svarbu vis pamąstyti apie savo vaidmenį arba jį keisti, kad jie sugebėtų labiau įsijausti į kitą žmogų tam, kad veiksmai būtų efektyvesni (Gilbert-Scherer, Scheffer-Konrat, p. 164).

A. Kaušylienė ir E. Čelešienė 2014 m. atlikta socialinių pedagogų apklausa atskleidė, kad Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklose:

- konflikto sąvoka dažniausiai apibūdinama kaip muštynės, pykčiai, smurtas, taip pat – nesutarimai, agresija, nesusikalbėjimas ir iš dalies asocijuojasi su baime;
- kasdien susiduriama su mokinių tarpusavio nesutarimais, dažniausiai vyrauja mokinių ir mokytojų nesutarimai bei patyčios tarp mokinių;
- didelė psichologinio smurto raiška: beveik visi socialiniai pedagogai pastebi, kad mokinių konfliktai pasireiškia grasinimais ir gąsdinimais, prasivardžiovimu, persekiojimu socialiniuose tinkluose ir nuteikimu vienu prieš kitus;
- mokyklose dažnas konfliktų paplitimas, jiems spręsti socialiniai pedagogai skiria pakankamai daug laiko: trečdalis respondentų konfliktams spręsti skiria 4 val. per savaitę ir daugiau;
- socialiniai pedagogai, kurie teigė, kad 1) kasdien mokykloje susiduria su patyčiomis tarp mokinių, dažniau nurodė, kad susiduria ir su priekabiavimu tarp mokinių; 2) kasdien mokykloje susiduria su priekabiavimu tarp mokinių ir mokytojų, dažniau nurodė, kad susiduria ir su priekabiavimu šeimoje; 3) kasdien mokykloje susiduria su smurtu šeimoje, dažniau nurodė, kad susiduria ir su priekabiavimu šeimoje;
- sprendžiant konfliktines situacijas kompromisą dažniausiai atranda pedagogai ir mokiniai, tačiau mokiniai tarpusavio konfliktuose savo interesus siekia patenkinti bet kokia kaina;
- nors socialiniai pedagogai save identifikuoja pagrindiniais konfliktų sprendėjais (tokį atsakymą pasirinko trys ketvirtadaliai respondentų), dalis socialinių pedagogų teigė, kad: 1) į konfliktų valdymą ir sprendimų paiešką dažniausiai įsitraukia Vaiko gerovės komisija ir mokyklos administracija bei mokyklos taryba; 2) į konfliktų valdymą ir sprendimų paiešką dažniausiai įsitraukia mokyklos taryba ir mokinių parlamento atstovai;
- socialiniai pedagogai, kurie teigė, kad 1) tarpininkavimo funkciją, sprendžiant konfliktus, vykdo mokytojai, dažniau nurodė, kad tai taip pat vykdo mokyklos vadovybė, švietimo vykdymą kontroliuojančios institucijos, mokinių tėvai; 2) tarpininkavimo funkciją, sprendžiant konfliktus, vykdo mokinių tėvai, dažniau nurodė, kad tai taip pat vykdo mokyklos vadovybė ir švietimo vykdymą kontroliuojančios institucijos;
- socialiniai pedagogai, kurie teigė, kad 1) būtų naudingas mokymasis apie sudėtingas tarpininkavimo situacijas, taip pat nurodė, kad būtų naudingas mokymasis apie tarpininkavimo praktiką (tarpininkavimas, inscenizavimas ir t. t.) ir apie tarpininkavimo metodus ir atvejo vadybą; 2) būtų naudingas mokymasis apie tarpininkavimo metodus ir atvejo vadybą, taip pat nurodė, kad būtų naudingas mokymasis apie tarpininkavimo praktiką (<http://www.ppi.lt/projekto-produktai>).

Tarpininkavimo kursų dalyviai tampa solidaresni ir kartu pasitardami išmoksta rasti išeitį iš beviltiškų situacijų. Jie įgauna drąsos mąstyti apie naujus būdus ir juos išbandyti.

Konstruktyvaus konfliktų sprendimo sistemoje pedagogų mokymas tarpininkauti papildomas moksleivių mokymu tarpininkauti. Moksleiviai, naudodami tarpininkavimo metodus, sugeba konfliktus tarp kitų moksleivių išspręsti be suaugusiųjų pagalbos. Tai dažniausia forma mokyklose, kurios naudoja tarpininkavimą. Socialinių pedagogų ir mokytojų mokymas tarpininkauti gali šią užduotį tik padėti įvykdyti, bet jokia būdu negali jos pakeisti. Tam tikroje sistemoje sprendžiant konfliktus, pedagogų tarpininkavimas įgauna didesnę autoritetą, kai jie sprendžia konfliktus tarp mokytojų ir mokinių arba tėvų ir mokytojų.

3. SOCIALINIAI MOKYMO TIKSLAI PAMOKOJE

(Pavyzdžių žr. 4.6 skyriuje.)

Norint sėkmingai spręsti konfliktus mokykloje, nepakanka mokyti tarpininkavimo atskirų mokytojų ar mokinių. Uždavinys yra didesnis – kaip galima socialines ir bendravimo kompetencijas, kurios reikalingos konstruktyviai spręsti konfliktus, integruoti į pamoką. Daugelis pedagogų laikosi nuomonės, kad konfliktų geriau vengti arba su jais nesusidurti. Jie nenori ginčytis su klase ir aiškiai parodo, kad nori harmonijos, o ne konfliktų. Todėl Vokietijoje dažnai naudojamas šūkis MOKYTIS GINČYTIS, kuris reiškia, kad konfliktus galima konstruktyviai išspręsti. Tam reikia:

- sugebėti aktyviai klausytis,
- suprasti kitą asmenį,
- sugebėti suvokti ginčo dalyvių interesus,
- sugebėti išreikšti ir atstovauti savo interesus.

Amerikiečių pedagogė Džeimi Volker (Jamie Walker) Vokietijos mokyklose naudojo programą „Vaikų kūrybinis atsakas į konfliktą“. Ši koncepcija susideda iš šešių didelių temų. Šioje programoje yra daug žaidimų ir pratybų, todėl ją galima naudoti mokykloje. Programos temos:

1. Susipažinimas ir atsipalaidavimas.

Taip sukuriama teigiama atmosfera grupėje, o tai yra sąlyga gerai darbinei nuotakai.

2. Savęs vertinimo jausmo ugdymas.

Mokiniai mokosi save ir kitus priimti tokius, kokie jie yra, ir gebėti išreikšti savo poziciją ginčo metu.

3. Bendravimas.

Žodinis ir nežodinis bendravimo elgesys, kurį suvokia kitas asmuo.

4. Bendradarbiavimas.

Žaidimų forma mokomasi nežodinio bendradarbiavimo, pasitikėjimo ir sprendimų radimo grupėje.

5. Skirtingų lyčių ir kultūrų specifiniai tarpusavio ryšiai.

Mokomasi suprasti save ir kitos lyties arba kultūros atstovą, įsijausti į jo vaidmenį ir išlaikyti savo poziciją.

6. Nesmurtinis konflikto sprendimas.

Mokiniai mokosi geriau suprasti savo kasdienius konfliktus ir juos išspręsti taikiai.

Socialinis pedagogas arba klasės vadovas šiais pratimais arba žaidimais gali užsiimti per papildomas pamokas. Patyręs pedagogas juos gali integruoti ir kalbos, socialinių mokslų, tikybos bei kitose pamokose. Vokietijoje švietimo skyriai turi paruošę didelį tokių pasiūlymų pasirinkimą. Leidykla Miulheime leidžia specialią šios rūšies literatūrą (www.verlagruhr.de). Be smurto prevencijos projektų, tokių kaip „Be kumščio“ (www.fautstlos.de), kuriuose mokoma, kaip suvaldyti įsismarkavusius mokinių jausmus ir agresiją, taip pat siūlomi įvairūs projektai darbui su kitų kultūrų atstovais, nes vis dar juntamas nepakantumas kitataučiams (pvz., „Vienas pasaulis“, žr. www.weltinderschule.uni-bremen.de).

4. PAPILDOMOS SOCIALINIO PROCESO PROGRAMOS KLASĖMS

Svarbus mokyklos struktūrinis požymis – skirtingų amžiaus tarpų klasės. Paprastai šios struktūros nukreiptos į mokymo procesą. Tačiau tyrinėjant konfliktus pastebėta, kad pagrindinės konfliktų sprendimo problemos dažniausiai nėra vien tik dalykinio pobūdžio (pvz., mokinys turi mokymosi problemų). Konfliktai, trukdantys mokytis, dažnai turi ir tarpusavio santykių aspektą. Žinant įtampą švelninančius metodus šį procesą valdyti kur kas lengviau. Kuriant specialias mokymo ir mokymosi programas, galima daryti prevencinę įtaką socialiniam procesui. Yra daug metodų, pratimų ir pratybų, kurie formuoja klasės socialinį procesą ir atsako į tokius klausimus:

- Kaip aš kuriu klasės bendruomenę?
- Kaip mes elgiamės vienas su kitu?
- Ką mes darome, jei kyla konfliktas?

Šie klausimai aptariami ne tik su pedagogais, bet ir su visa klase. Daug problemų klasėse atsiranda ne tiek dėl pačių mokinių kaltės, bet daugiau dėl mokyklos sistemos ir jos pakopų.

Vokietijoje buvo nustatyta, kad penktais mokymo metais daugelyje klasių atsiranda kivirčių ir konfliktų, nes antroje amžiaus tarpsnio pakopoje mokiniai susiduria su visiškai kitais iššūkiais, kurie sukelia netikrumo jausmą.

Todėl atsirado „Išvadinė programa 5 klasei“, kuri skatina sklandų perėjimą į kitą amžiaus tarpsnio pakopą.

5. MOKYKLOS ATVIRUMAS

Pagal moto KAS NORI MOKYTIS GYVENIMUI, TAS TURI GYVENIMĄ ĮSILEISTI Vokietijoje diskutuojamas ir vis labiau praktikuojamas mokyklos atvirumas visuomenei, regionui, šeimai.

Svarbu ne tik, kad mokykla kaip mokymosi vieta stengtųsi neįsileisti trukdžių ir nepageidautinų interesų įtakos, pvz., ilgus metus vyko debatai, ar turi klasėse kabėti krikščioniškas kryžius arba musulmonų mokytoja ryšėti skarelę. Taip pat svarbu kad mokykla atsižvelgtų į kasdienes mokinių problemas bei gyvenamąją aplinką ir padėtų šias problemas konstruktyviai spręsti. Daugelis problemų, su kuriomis mokiniai susiduria, ateina iš kitur, tačiau tęsiasi mokykloje ir čia jos turi būti sprendžiamos. Tai kalbama ne tik apie smurtą tarp jaunuolių, bet ir alkoholio, narkotikų vartojimą, konfliktus, susijusius su tautinėmis ir kultūrinėmis vertybėmis, kompiuterinius kriminalus.

Pasirodo, kad mokykla bejėgė išspręsti šias problemas, todėl turi būti įtrauktos kitos auklėjimo institucijos, taip pat psichologinės pagalbos tarnyba ir policija. Kriziniu laikotarpiu reikia veikti greitai ir tiesiogiai, kad nebūtų per vėlu rasti tinkamą bendravimą ar reikalingą supratimą. Nuolatiniai kontaktai su specialistais darbo grupėse arba vadinamieji apskritieji stalai gali labai padėti kuriant bendradarbiavimo formas. Tarpininkavimo žinios palengvina šių darbo grupių formavimą ir įvairių specialistų tarpusavio supratimą. **Mokyklos socialinis pedagogas** yra tarsi jungtis tarp visuomenės, mokyklos ir mokinių interesų. Jis gali padėti atrasti tas sritis, su kuriomis mokyklai svarbu bendradarbiauti, užduodamas sau šiuos klausimus:

- Kokias vietas ir įstaigas mokiniai lanko už mokyklos ribų?
- Kokius kontaktus jie ten užmezga?
- Kokie konfliktai kyla dėl mokyklos specifikos?
- Kokios yra galimybės bendrauti su užmokykliniais partneriais?
- Kokios yra paramos sistemos?

Vokietijoje siekiama geresnio bendradarbiavimo tarp mokyklos ir nepilnamečių reikalų tarnybos, atsižvelgiant į miesto rajonų specifiką. Taip geriau pažįstamas bendravimo partneris ir nuo atsitiktinio bendravimo pereinama prie struktūrinio. Pvz., Erfurte, statant naują mikrorajoną, buvo skirtas žemės sklypas naujai mokyklai statyti. Naujos mokyklos atsiradimas didina konfliktų potencialą ir tam ruošiamasi. Frankfurto centre esančios įvairios įstaigos susivienijo ir 2014 m. balandžio mėnesį įkūrė Konfliktų kultūros tinklą, kad būtų keičiamasi patirtimi, kaip kartu spręsti konfliktus (pvz., priekabiavimas darbo vietoje).

6. PREVENCIJA IR MOKYKLOS PROGRAMA

2002 m. balandžio 26 d. Erfurto Gutenbergo gimnazijoje įvyko savižudžio išpuolis, po to buvo ilgai diskutuojama, ar buvo galima žudynių išvengti. Po metų šioje mokykloje buvo įvestas mokinių tarpininkavimas. Tiuringijos žemės Švietimo ministerija vėliau skatino tarpininkavimą mokykloje savomis lėšomis.

Tarpininkavimo mokykloje įvedimą paprastai inicijuoja pavieniai asmenys arba skaudūs įvykiai, pvz., ypač skaudus įvykis Erfurte. Pasikeitus darbuotojams arba primiršus įvykį, pritrūksta impulso skatinti iniciatyvą. Todėl šio vadovo autoriai ypatingą dėmesį atkreipia į tai, kad tarpininkavimą reikia įvesti ilgesniam laikotarpiui (žr. 6 skyrių). Kiekviena mokykla turi iškelti sau šiuos klausimus:

- Kokius konfliktus galima išspręsti tarpininkavimo būdu?
- Kokią vietą tarpininkavimas turi užimti mokyklos kasdienybėje?
- Kaip atkreipti konfliktuojančių pusių dėmesį į tarpininkavimo galimybę mokykloje?
- Kaip bus skelbiami ir tikrinami tarpininkavimo privalumai mokykloje?

3.3 MOKINIŲ TARPININKAVIMO PATIRTIS KAIP PEDAGOGINĖ INOVACIJA

Kas kartą bandė įdiegti naujoves į įstaigos ar organizacijos valdymą, puikiai žino, kad susidurs su dideliais sunkumais. Nusistovėjusi tvarka dažnai neleidžia įgyvendinti gerų pasiūlymų. Tai ypač pastebima, kai suabejojama autoritetais ar aukštomis valdžios struktūromis. Mokyklose įvedus tarpininkavimą, konflikto dalyviams leidžiama savomis jėgomis rasti sprendimą. Taigi sprendžiant konfliktus konstruktyviai ir patiems mokiniams, kurie susiję su konfliktu, suteikiama autonomija savarankiškai ieškoti kelio, kaip juos išspręsti. Pirma pedagogų reakcija būna tokia: *bet juk tai neįmanoma, na, gal dar su gerais mokiniais, bet pasitikėti tais, kurie trukdo ir nusižengia mokyklos vidaus taisyklėms!* Pedagogai nori, kad mokiniai dalyvautų ir prisidėtų prie sprendimų, kuriuos jie priima. Bet iš tiesų viskas yra kitaip.

Vokiečių jaunimo institutas tyrinėjo šiuos klausimus ir nustatė, kad savarankiška sprendimų laisvė yra pagrindinė moralinio ir socialinio mokymo proceso sąlyga. Socialinio mokymosi dinamika ugdytojų pagreitį įgauna tik tada, kai mokinys gali organizuoti tą procesą. Tyrimo duomenimis, daug mokinių savarankiško sprendimų priėmimo formų žlugo, jei pedagogai laikėsi šių nuostatų:

- tarpininkavimas yra mokymo proceso trukdymas,
- tarpininkavimas nėra visiškai kitokia kovos forma su mokinių konfliktais, tik viena iš ligi šiol naudotų priemonių,
- pedagogai bijo tarpininkavimo, nes praras mokinių kontrolę,
- pedagogai mano, kad, suteikę mokiniams daugiau autonomijos sprendžiant konfliktus, jie nebegalės būti mokinių globėjais,
- tarpininkavimas suvokiamas kaip valdymo santykių sujaukimas – mokiniai sprendžia patys, mokytojai netenka autoriteto,
- tarpininkavimo būtinumas interpretuojamas kaip pedagogikos žlugimas,
- tarpininkavimą reikia naudoti retai, tik tada, kai jis nepažeidžia nusistovėjusios tvarkos,
- nereikia leisti mokiniams tarpininkauti, nes jie taip pat daro klaidų ir ne visada būna pavyzdiniai. Jiems tai kelia papildomą stresą, dėl to nebaigiama tarpininkauti iki galo arba to vengiama.

Ši patirtis rodo, kad pedagogams svarbu suprasti savo naują vaidmenį, kurio reikia naudojant tarpininkavimą mokykloje. Vokietijoje buvo padarytos išvados ir tarpininkavimas sujungtas su didesne demokratija mokykloje. Per kelerius metus Heseno ir Tiuringijos žemėse tarpininkavimas mokyklose buvo įtrauktas į visapusišką mokyklos reformą „Demokratija ir mokymasis“.

3.4 TARPININKAVIMAS IR BAUSMĖS

3.4.1 MOKYKLINIŲ BAUSMIŲ REIŠMĖ

Konfliktų sprendimas mokyklose yra tradiciškai hierarchinis. Yra nusistovėjusios taisyklės ir bausmės nusižengusiems. Taip pat egzistuoja bausmių sistema netinkamai besielgiantiems, kuri taip pat yra hierarchinė. Pamokos metu mokytojas turi teisę reaguoti į trukdymą, pabarti mokinį, persodinti jį į kitą suolą, skirti papildomų užduočių. Norėdamas mokinį griežčiau nubausti, jis turi gauti mokyklos administracijos pritarimą. Tokios sankcijos, kaip papeikimas, laikinas išvaymas iš pamokos ar renginio arba pašalinimas iš mokyklos, yra numatytos mokyklų vidaus taisyklėse. Šios priemonės naudojamos tam, kad nebūtų trukdoma pamokoje. Bet yra ir pasyvios formos trukdyti mokymo procesą, kaip mokinių nedalyvavimas pamokoje arba jų praleidinėjimas. Jų atžvilgiu taip pat taikomos priemonės, bet atsilikimas mokantis yra neišvengiamas. Tačiau naudojantis šiomis priemonėmis neatsižvelgiama į mokinių tarpusavio santykius. Heseno žemėje buvo atliktas tyrimas 86 mokyklose (apklausti 632 mokiniai) ir nustatytas toks naudojamų bausmių dažnumas:

Bausmės rūšis	Procentai
Pašalinimas iš mokyklos	4,4 %
Grasinimas pašalinti iš mokyklos	6,5 %
Perkėlimas į kitą mokyklą	3,0 %
Grasinimas perkelti į kitą mokyklą	6,2 %
Perkėlimas į paralelinę klasę	8,9 %
Grasinimas perkelti į paralelinę klasę	11,1 %
Išvaymas iš svarbių klasės renginių	22,8 %
Išvaymas iš pamokos	37,2 %
Iš viso	100 %

13 pav. Bausmės Heseno mokyklose (1999)

Šaltinis: Christiane Simsa, Heseno švietimo ministerija, 41 psl.

Šios mokyklinės bausmės labai nevienodai taikomos atskirose mokyklose. Pusei apklaustų mokinių teko daugiausia 10 proc. bausmių. Taip pat dominuoja švelnesnės bausmės, kaip išvaymas iš pamokos ar klasės renginių. Kol pedagogai imasi bausmių, praeina daug laiko. Bausmės taikomos tada, kai atsiranda konkretus kaltininkas, kuris už savo pražangą privalo būti nubaustas. Bet niekas nesigilina į konfliktus mokyklose, o juose būna ne tik kaltininkas, bet ir auka. Visi, dalyvaujantys konflikte, įneša savo indėlį į konflikto eskalavimą (žr. 2.2 skyrių „Konflikto eskalavimas pagal Glaslą“), bet mokyklinių bausmių poveikis yra per didelis, kad jas būtų galima taikyti esant nedideliems nusižengimams.

3.4.2 TARPININKAVIMO MOKYKLOJE SAVITUMAS

Įdiegus tarpininkavimą mokykloje, priešingai negu naudojant bausmes, reaguojama į nedidelius konfliktus, šiems konfliktams spręsti tarpininkauja patys mokiniai. Vokietijoje tam skiriamas ypatingas dėmesys.

Vertinant tris Heseno žemės mokyklas, kuriose buvo sėkmingai naudojamas tarpininkavimas (2003 m. 118 tarpininkavimų), 6–9 klasėse buvo gauti tokie rezultatai (Schmitt, 2005):

a) Apie tarpininkavimo naudojimą

Iš visų 6–9 klasių mokinių vidutiniškai 14,4 proc., taigi kas septintas mokinys, naudojami tarpininkavimu. Šeštose klasėse jų buvo net 30,8 proc., taigi beveik kas trečias mokinys. Aukštesnėse klasėse mokiniai beveik nenaudojo tarpininkavimu, bet padidėjo skaičius tų, kurie juo naudojami anksčiau.

b) Apie tarpininkavimo iniciatorius

Daugeliu atvejų tarpininkavimas vyko pedagogų iniciatyva – 51,7 proc. 20,6 proc. atvejų idėją pasiūlė viena iš konfliktuojančių pusių, 14,9 proc. pasiūlė bendraklasis, 9,2 proc. buvo pačių mokinių idėja ir 3,4 proc. buvo bendra konfliktuojančių pusių idėja. Tai įrodo pedagogų vaidmens svarbą skatinant tarpininkavimą. Kartu matosi, kad ir nuo mokinių, ir nuo bendraklasių požiūrio priklauso, ar tarpininkavimas įvyks. Jei mokiniai neturi geros nuomonės apie tarpininkavimą ir jo patirties, vargu, ar jo imsisi, jį siūlys kitiems.

c) Apie tarpininkavimo būdu sprendžiamų konfliktų rūšį

Konfliktai	Procentai
Šmeižimas, paskalų skleidimas, priekabiavimas	23,8 %
Fizinis smurtas: mušimas, spardymas, stumdymas	19,0 %
Koneveikimas, įžeidinėjimai	17,3 %
Vagystės, daiktų gadinimas	16,7 %
Pavydas, trukdymas draugauti	12,5 %
Kiti	10,7 %
Iš viso	100 %

14 pav. Mokiniais tarpininkaujant išspręsti konfliktai

Pastebimi skirtumai tarp vaikinių ir merginų. Tarp merginų šmeižimas ir priekabiavimas buvo pirmoje vietoje (37 proc. atsakymų), vaikiniams pirmoje vietoje buvo konfliktai, susiję su fizinės jėgos panaudojimu (23,5 proc. atsakymų). Praėjus 10 metų nuo šio tyrimo, internete pasirodo informacija, kad konfliktų skaičius didėja ir jie šiame darbe dar nebuvo aptarti.

Tai rodo, kad mokiniai kasdien susiduria su tarpusavio konfliktais, kurie jiems apsunkina gyvenimą, gadina nuotaiką, ir tik pasiekę tam tikrą įtampos laipsnį jie kreipiasi į mokytoją.

Kai tarpininkavimas mokykloje gali konstruktyviai spręsti konfliktus vos jiems prasidėjus, tai darosi naudinga ne tik ginčo dalyviams, bet ir bendrai klasės nuotakai. Lyginant su mokykloje taikomomis bausmėmis (3.3 piešinys) tarsi tampa aišku, kad jas naudoti tikslinga tik nuo tam tikro konflikto eskalavimo lygio. Be to, pedagogai, o juo labiau mokiniai bei jų tėvai, yra nepakankamai pasiruošę spręsti nedidelius konfliktus.

d) Tarpininkavimo rezultatų įvertinimas

Pats faktas, kad ginčo dalyviai naudoja tarpininkavimą, dar nereiškia, kad konfliktas bus išspręstas. Žemutinės Saksonijos žemėje buvo apklausti mokiniai, kurie naudojami mokinių tarpininkavimu: ar mokiniai patenkinti, ar tarpininkavimas padėjo rasti sėkmingą sprendimą.

Kaip ir kitose apklausose, rezultatai rodė tarpininkavimo naudą:

82,5 proc. mokinių buvo visiškai arba iš dalies patenkinti tarpininkavimo pokalbiu, o 81 proc. teigė, kad konfliktas buvo išspręstas visiškai arba iš dalies.

Taip pat konflikto rūšys neturi didelės reikšmės sėkmingam konflikto sprendimui:

Konflikto rūšis	Sėkmingas sprendimas:	
	Taip	Ne
Koneveikimas, įžeidinėjimai	64,3 %	35,7 %
Fizinis smurtas	71,0 %	29,0 %
Šmeižimas, paskalų skleidimas	75,7 %	24,3 %
Vagystė, daiktų gadinimas	76,9 %	23,1 %
Pavydas, sugriauta draugystė	75,0 %	25,0 %

15 pav. Tarpininkavimo sėkmingumas pagal konfliktų rūšis

Turint galvoje, kad tarpininkavime abi konfliktuojančios pusės turi pritarti sprendimui, tampa aišku, kad toks abiem pusėms naudingas sprendimas yra daug geresnis už mokyklinės bausmės, kai dažnai viena pusė tampa pralaimėtoja. Pokalbiuose su tarpininkais paaiškėjo, kad nebuvo nutrauktų tarpininkavimų. Taip yra todėl, kad ginčo dalyviai pas tarpininką eina savanoriškai ir niekas jų negali priversti to daryti.

3.4.3 TARPININKAVIMO MOKYKLOJE IR MOKYKLINIŲ BAUSMIŲ SISTEMOS SANTYKIS

Tarpininkavimas keičia nusistovėjusią tvarką mokykloje. Paprasčiausiu atveju viskas lieka kaip buvo, tik mokykloje naudojamas tarpininkavimas. Bet jei tarpininkavimą norima naudoti tik konfliktams, kurių mokytojas anksčiau stengdavosi nepastebėti, spręsti, kyla klausimas, koks gi bus tarpininkavimo ir mokyklinių bausmių santykis. Vokietijoje šiuo klausimu yra įvairių požiūrių ir daugialypė praktika. Vienas iš požiūrių yra toks, kad dalyvavimas tarpininkavime tik tada gali būti savarankiškas, jei juo nepasinaudojus nebus taikomos mokyklinės bausmės. Bet jei ir pasinaudoję tarpininkavimu mokiniai vis tiek bus nubausti, savanoriškumas nebetenka prasmės. Šį požiūrį atstovauja pranešimo *Tarpininkavimas mokyklose* autoriai (Sabine Behn ir kt., 2006). Tada tarpininkavimas mokykloje apsiribotų tik nereikšmingų konfliktų sprendimu. Kiti autoriai siūlo, kad konstruktyvaus konfliktų sprendimo naudai mokykla visiškai atsisakytų tradicinių bausmių (Simsa, 2001). Jei tarpininkavimas savanoriškas, t. y. būtent tada, kai mokiniai to nori, reikia suteikti pirmenybę tarpininkavimui, o ne tradicinėms mokyklinėms bausmėms. Pavyzdžių yra ir kitose tarpininkavimo panaudojimo srityse. Verslo arba darbo teisės srityje (pvz., Italijos tarpininkavimo įstatyme) praktikuojama, kad sudarant sutartį įtraukiama išlyga, kad, kilus ginčams, sutarties partneriai pirmiausia naudosis tarpininkavimo paslaugomis, o tik paskui kreipsis į teismą. Baudžiamojoje teisėje paliekama galimybė nenagrinti bylos teismo keliu, jei dalyviai pasinaudos tarpininkavimu. Austrijos jaunimo teisėje numatyta, kad teisėjas gali pradėti nagrinėti bylą tik tada, jei bus įrodyta, kad tarpininkavimas neturi prasmės. Tendencija tokia, kad konstruktyviam konfliktų sprendimui tarpininkavimo būdu būtų teikiama pirmenybė, ypač teisės srityje. Todėl Europos Sąjunga išleido naują direktyvą, kurioje numatomi alternatyvūs ginčų sprendimo būdai, kuriuos šalys narės turės integruoti į savo teisę.

Problema yra ta, kad mokiniai pasirenka tarpininkavimą ir nežino, ar jie bus baudžiami, ar ne. Tuo atveju, jei po tarpininkavimo konflikto dalyviai dar ir nubaudžiami, jie jaučiasi dvigubai nubausti. Tai rodo, kad mokyklų vadovai menkai vertina tarpininkavimo konstruktyvųjį potencialą ir nesupranta, kiek pastangų įdeda konflikto dalyviai, kad būtų susitaikyta. Tokiu atveju konflikto dalyviai galvoja, kad į juos žiūrima nerimtai ir jų pasiektas sprendimas yra menkavertis. Kai kurie pedagogai mokiniams priekaištauja, kad jie naudoja tarpininkavimą tik siekdami išvengti bausmės. Kiti pedagogai naudojami situacija ir gąsdina bausmėmis, jei mokiniai nedalyvaus tarpininkavime. Šie pavyzdžiai aiškiai parodo, kad tai, kaip suvokiamas dalyvavimas tarpininkavime, priklauso nuo pedagogo. Kita vertus, dalyvavimo tarpininkavime garantija glūdi tame, kad, atsisakius ar nutraukus tarpininkavimą, į mokinius nežiūrima neigiamai. Savanoriškumo principas būtų pažeistas, jei, mokiniams atsisakius tarpininkavimo, būtų skirtos didesnės bausmės. Yra žinomi ir tokie atvejai, kai mokiniai vengia dalyvauti tarpininkavime ir prašo geriau jiems paskirti bausmę. Taigi, tarpininkavimo mokykloje įvedimas neturėtų reikšti visiško

bausmių atsisakymo, priešingai, mokyklų vadovams būtų užduotis sukurti tarpininkavimui geresnes sąlygas ir rasti alternatyvą mokyklinėms bausmėms. Tarpininkavimas mokykloje turi pakilti į kitą lygmenį ir kasdienėje praktikoje būti gera alternatyva mokyklinėms bausmėms. Kad tarpininkavimas taptų mokyklos kasdienybe, prasminga naudojimą įteisinti mokyklos vidiniu susitarimu. Tėvai, mokytojai ir mokiniai turėtų nutarti, kad turi būti stiprinama atsakomybė už save ir tai, kas vyksta šalia. Taip būtų siekiama sukurti optimalias sąlygas jaunų žmonių asmenybės vystymuisi. Todėl reikėtų tarp mokytojų, tėvų ir mokinių įforminti sutartį, kurioje aiškiai rekomenduojama būti pasirengusiems ir dalyvauti tarpininkavime mokykloje (žr. Behn, p. 165). Tai atitiktų anksčiau minėtas sutarčių išlygas tarp verslo partnerių ar sudarant darbo sutartis.

Geriausiu atveju tarpininkavimo įvedimą mokykloje gali paremti ir įstatymo leidėjas. Pavyzdžiui, mažai kur mokyklos įstatymuose taip akcentuojama bausmių pakeitimo tarpininkavimu reikšmė kaip Brandenburgo žemėje:

„Jei moksleivė ar moksleivis konfliktuoja su kitomis moksleivėmis ar moksleiviais, mokytojais ar mokykloje dirbančiais asmenimis, pirmiausia reikia konfliktą išspręsti, o ne taikyti auklėjamojo pobūdžio bausmes“ (pagal Simsa, 2001, p. 114).

Žinoma, tarpininkavimo mokykloje praktinė sėkmė priklauso nuo to, ar jį aktyviai palaiko visa mokyklos bendruomenė. Taip pat konstruktyvi konfliktų sprendimo sistema turi nuolat atsinaujinti – remiantis konkrečia patirtimi, turi būti vis kitaip atsakoma į šiuos klausimus:

- Kokie konfliktai kyla mūsų mokykloje?
- Kokiais atvejais reikia naudoti tarpininkavimą?
- Kokius konfliktus galima spręsti tarpininkavimo būdu?
- Kas gali siūlyti tarpininkavimą kitiems konfliktams spręsti?
- Kaip šie atvejai tampa tarpininkavimo objektu?
- Kiek patalpų, lėšų, laiko ir personalo galima skirti tarpininkavimui?

3. 5 SOCIALINIS MOKYMASIS IR TARPININKAVIMAS – PSICHOLOGINIS EKSKURSAS

Mokinių socialinį-kognityvinį ir moralinį vystymąsi galima skatinti **savireguliacija** ir **perspektyvų apsikeitimu**.

Savireguliacija reiškia, kad kontroliuojame save ir išorės dirgiklius tam, kad atsisakydami trumpalaikių ribotų tikslų įgyvendintume norimus ilgalaikius tikslus. Savireguliacija įmanoma, kai atsisakome kai kurių savo veiksmų. Esant konfliktui savikontrolė pasireiškia tada, kai vengiama neigiamų emocijų ir impulsyvių veiksmų, pvz., įsivelti į muštynes arba pabėgti, ir elgiamasi apgalvotai. Savikontrolė tarpininkavime yra tada, kai atsisakoma spontaniškos simpatijos ar antipatijos ir slopinamas vidinis poreikis pačiam išspręsti problemą. Net suaugusiems kartais sunku susivaldyti ir ginčo dalyviams padėti patiems išspręsti problemą.

Apsikeitimas perspektyvomis, kaip socialinė kompetencija, yra labai svarbus, nes padeda suprasti kitų žmonių elgesį, taip pat numatyti savo elgesį jų atžvilgiu. Tai įmanoma, jei suvokiame, kad gali būti keli požiūriai į problemą. Apsikeičiant perspektyvomis nugalimas egocentriškumas. Pavyzdžiui, vaikas galvoja, kad kiti viską mato ir supranta taip, kaip jis. 6–15 metų amžiaus vaikams kartu su kognityviniu vystymusi atsiranda ir visiškai kokybiškai skirtingos fazės, padedančios kompleksiau suprasti kitą žmogų (Shaffer, 1994). Apsikeisti perspektyvomis sunku ir suaugusiems, tai ne visada pavyksta, ypač patiriant stresą. Kai konflikto metu emocijos užvaldo protą, svarbiausia tarpininkavimo pokalbio funkcija yra sumažinti jaudulį. Tarpininkai padeda sukurti palankesnę aplinką, kad konfliktuojančios pusės galėtų mobilizuoti savo kognityvinius resursus.

Tarpininkų gebėjimai apsieisti perspektyvomis tarpininkavimo procese susiduria su nuolatiniais iššūkiais, nes jie nuolat turi įsijausti į kitą žmogų. Patirtis rodo, kad tarpininkams kartais neįmanoma rasti tiesos. Jų tolerancija susiduria su sunkiais išbandymais. Per ilgesnį laiką tarpininkavimo procesas gali pakirsti naivų tikėjimą teisingumu ir paskatinti mąstyti, kad taisyklės sukūrė ne autoritetai – jas galima išsiderėti, ir kad bausmės nėra neišvengiama nusižengimų pasekmė. Taip tarpininkavimo procesas gali skatinti mokinių moralės vystymąsi. Pagal J. Piažė (Piaget), L. Kolbergą (Kohlberg) ir L. Vygotskį (Vigotski), būtent bendraamžiai su savo prieštaravimais skatina vaikų bei jaunuolių kognityvinį ir moralinį vystymąsi ir tai jiems padeda geriau prisitaikyti kasdieniame gyvenime. Socialiai labiau išsivystę bendraamžiai daro didžiausią įtaką. Leinas-Garonas (Lane-Garon) pastebėjo, kad moksleiviai, kurie buvo mokomi būti tarpininkais, tarpininkavo ir gebėjo apsieisti perspektyvomis, to išmokė ir savo bendraamžius (Lane-Garon, 1997).

Būtent taip mokliškai galima pagrįsti, kodėl tarpininkavimas mokykloje, ypač kai tarpininkauja patys mokiniai, turi būti naudojamas užkirsti kelią smurtui.

Smurto prevencija, kai tarpininkauja mokiniai, ir jų mokymas tarpininkauti reiškia socialinį mokymąsi ir ugdo šias kompetencijas:

- teigiamą savivertės jausmo vystymąsi,
- gebėjimą išklaudyti ir suprasti kitą žmogų,
- gebėjimą įsijausti,
- gebėjimą spręsti konfliktus,
- gebėjimą atsikratyti išankstinių nuostatų,
- gebėjimą būti pavyzdžiu ir teigiamai žiūrėti į gyvenimą.

4. TARPININKAVIMO MOKYKLOJE PANAUDOJIMO SRITYS

4.1 KONFLIKTAI TARP MOKINIŲ

Kad tarpininkavimas kaip metodas konfliktams spręsti būtų naudojamas mokykloje, socialiniam pedagogui reikia mokytojų pagalbos. Mokytojai gali prisidėti susipažindami su smurto prevencijos ir socialinio mokymo koncepcijomis bei metodais ir vesdami pratybas tarpusavyje su kolegomis. Pavyzdžiui, mokytojai gali imituoti tarpininkavimą sprendžiant konfliktą tarp mokinių ir po to aptarti, kaip jiems sekėsi. Šių pratybų tikslas būtų išmokyti mokytojus konfliktinėse situacijose skatinti mokinius konfliktą spręsti tarpininkavimo būdu, o ne bausti arba būti teisėjais, ir neskirstyti mokinių į nusikaltėlius ir aukas.

Šis pratimas parodo skirtumą, kaip konfliktas sprendžiamas tarpininkavimo būdu ir kaip jį sprendžia mokyklos administracija.

Pratimas.

Dalyviai susiskirsto grupėmis po keturis. Jie susitaria, kas bus teisėjas, tarpininkas ir ginčo dalyviai. Visos grupės turi išspręsti tokį konfliktą:

Danielius pasiskolino iš Justo kompaktinį diską. Kai diską grąžino, jame buvo įbrėžimų ir būtent Justo mėgstamiausios dainos vietoje. Danielius tvirtina, kad įbrėžimai jau buvo, kai jis pasiskolino diską. Justas tvirtina priešingai – kad kompaktinis diskas prieš tai buvo nesubraižytas, o Danielius jį sugadino.

Pirmoje dalyje teisėjas išklauso abi konfliktuojančias puses. Tarpininkas tyliai stebi ir klausosi. Po penkių minučių teisėjas turi priimti sprendimą.

Socialinis pedagogas (pavadinkime jį ponu Petraičiu) surenka sprendimus. Vyrauja du sprendimų variantai:

1. Danielius kaltas ir turi nupirkti naują kompaktinį diską.
2. Justas negali įrodyti savo tvirtinimo ir pats turi pasikeisti kompaktinį diską.

Ponas Petraitis paklausia konfliktuojančių pusių, ar jie patenkinti rezultatais: laimėtojai dažniausia būna labai patenkinti, o pralaimėtojai nepatenkinti ir net pasipiktinę.

Antroje dalyje teisėjas yra tylusis stebėtojas. Tarpininko užduotis tarpininkauti konfliktuojančioms pusėms nesiūlant savo sprendimo. Po 10 minučių ponas Petraitis klausia, ar jau yra rezultatai. Kai kurios grupės jau sutarė dėl sprendimo, pavyzdžiui:

1. Danielius ir Justas dalinsis išlaidomis perkant naują kompaktinį diską.
2. Danielius padarys Justui kompaktinio disko kopiją.
3. Ateityje, prieš skolindami ką nors vienas kitam, abu įsitikins, ar daiktas nepažeistas.
4. Danielius nupirks Justui naują kompaktinį diską, o Justas jį pavaišins ledais.

Tada ponas Petraitis visų konfliktuojančių pusių vėl paklausia, ar jos patenkintos sprendimais. Pasirodo, kad visi ginčo dalyviai yra patenkinti arba labai patenkinti.

Pratybų pabaigoje ponas Petraitis kartu su kolegomis išrenka teisėjavimo ir tarpininkavimo skirtumus.

Teisėjavimas	Tarpininkavimas
Laimėtojas ir pralaimėtojas	Geriausias sprendimas abiem pusėms
Teisėjas prisiima atsakomybę už sprendimą	Atsakomybę už ginčo sprendimą prisiima patys ginčo dalyviai
Ieškoma teisybės ir kaltės	Išsiaiškinami skirtingi požiūriai
Priešprieša	Bendradarbiavimas

Patirtį, kurią sukaupė suaugusieji atlikdami šias pratybas, gali panaudoti ir su mokiniais. Ją galima apibendrinti taip, kad galimybė aktyviai spręsti savo konfliktus tiek suaugusiesiems, tiek mokiniams yra priimtinesnė už mokytojo nuosprendį. Dar daugiau, jie prisideda prie mokyklos gyvenimo kūrimo, o atsakomybės prisiėmimas (pagal amžiaus pakopas) suteikia daugiau pasitenkinimo ir savęs sutapatinimo su mokykla, negu nurodymų vykdymas.

Mokyklose, kuriose gerbiama mokinio asmenybė, skiriamas dėmesys bendravimui ir tarpusavio santykių kokybei, gerai klasės psichologinei aplinkai gerinti, būna mažiau smurto nei tose mokyklose, kuriose mokytojai save suvokia tik kaip žinių perteikėjus ir praktikuoja autoritarinį bendravimo ir vadovavimo stilių.

Todėl galima daryti išvadą, kad mokinių įtraukimas į pedagoginį procesą, kur tai pedagogiškai įmanoma, yra prevencinė priemonė prieš smurtą.

Konfliktai tarp mokinių ir ypač būdas, kaip jie sprendžiami, turi įtakos mokyklos socialiniam klimatui. Į kai kuriuos konfliktus, ypač tuos, kurie trukdo vesti pamoką, mokytojai reaguoja ir sprendžia. Dalį jų išsprendžia ir patys mokiniai. Tačiau šie konfliktai turi įtakos tiek pamokos vedimui, tiek klasės arba mokyklos socialiniam klimatui. Jei jie išsprendžiami teigiamai, nelieka pralaimėtojų, kurie jaučiasi nuskriausti ir kuria planus, kaip rasti teisybę ir atkeršyti.

Socialinis pedagogas gali būti tarpininkas mokinių konfliktuose ir taip padėti užtikrinti socialinę ramybę. Savo metodais jis pateikia modelį, iš kurio mokiniai spręsdami savo konfliktus gali imti pavyzdį. Šis būdas tuo veiksmingesnis, kuo dažniau konfliktai išsprendžiami tarpininkavimu. Jo supaprastintu variantu gali pasinaudoti ir ne tarpininkai, pvz., mokytojai, spręsdami smulkius kasdienius ginčus, taip gerindami bendravimą tarp mokytojų ir mokinių. Čia reikia atsižvelgti į šias pagrindines taisykles:

- ginčo dalyviai išdėsto savo požiūrį į konfliktą,
- ginčo dalyvių išklausoma apie ginčo motyvus ir jo užkulsius,
- ginčo dalyvių paprašoma apsiukeisti perspektyvomis,
- ginčo dalyvių paprašoma pasiūlyti konflikto sprendimą.

Jei konfliktai tarp tų pačių mokinių iškyla dažnai arba jų sprendimas mokytojui tampa per sudėtingas, reikia kreiptis į tarpininką, kuris nuodugniai išanalizuos konflikto priežastis.

4.1.1 PAVYZDYS: KONFLIKTAS TARP DVIEJŲ MOKINIŲ

Ana (penkta klasė) po pertraukos ateina su sudraskyta palaidinuke. Ji keikia Mėtą, kuri sudraskė jos palaidinukę. Mėta sako, kad tai įvyko netyčia. Mokytoja, norėdama pradėti pamoką, pataria mergaitėms kreiptis į tarpininką, kuris joms turi padėti išspręsti problemą.

Po pamokos abi mergaitės nueina pas socialinį pedagogą ir viską papasakoja.

Tarpininkavimas Anai ir Mėtai

1. Fazė – įvadas

Tarpininkas pasisveikina su mergaitėmis ir pagiria jas, kad pasirinko tarpininkavimą. Jis informuoja jas apie metodą, tarpininko vaidmenį ir supažindina su taisyklėmis, kurių privalės laikytis pokalbio metu. Tada paklausia, ar mergaitės sutinka bendradarbiauti.

Abiem pritarus, tarpininkavimas tęsiasi.

2. Fazė – skirtingi požiūriai

Tarpininkas paklausia, kuri norėtų pradėti.

Mėta papasakoja, kad jos žaidė gaudynes. Ji gaudė. Aną ji prilietė, bet ši ir toliau bėgo, nors turėjo gaudyti. Tada ji dar kartą pasivijo Aną ir pačiupo ją už palaidinukės. Bet Ana ištrūko ir jos palaidinukę suplyšo.

Tarpininkas, naudodamas veidrodžio efekto metodą, perpasakoja Mėtos žodžius ir paprašo Anos papasakoti, kaip viskas atsitiko.

Ana pasakoja: „Aš nepastebėjau, kad Mėta mane prilietė, todėl bėgau toliau. Mėta galėjo mane smarkiau priliesti, bet jai nereikėjo manęs tampyti už palaidinukės.“

Tarpininkas vėl panaudoja veidrodžio efektą ir abiejų klausia, kokie yra jų tarpusavio santykiai, ar jos yra draugės?

3. Fazė – konflikto priežasčių paieškos

Ana sako, kad Mėta yra jos geriausia draugė, bet ji bijo namuose gauti pylos už suplėšytą palaidinukę.

Tarpininkas naudoja veidrodžio efektą.

Mėta sako, kad labai apgailestauja dėl suplėšytos palaidinukės, bet ji juk norėjo tik pagauti Aną. Ji žino, kad Anos tėvai labai griežti, ir jai gaila, jog dabar jie Aną turbūt nubaūs.

Tarpininkas naudoja veidrodžio efektą ypač pabrėždamas tai, kad Mėta labai gailisi suplėšiusi palaidinukę ir kad Aną tėvai gali nubausti. Jis galėtų paklausti: „Ar jūs turite idėjų, ką gi dabar daryti?“ Tačiau jis paprašo abiejų ant lapelio užrašyti savo idėjas, kiekvieną idėją ant atskiro lapelio, pradedant žodžiais: „Aš tikiusi...“ ir „Aš pasiruošusi...“

4. Fazė – sprendimo paieškos

Kai tarpininkas pastebi, kad mergaitės jau baigė, paprašo jų garsiai perskaityti viską, ką parašė ant lapelių.

Mėta siūlo eiti kartu su Ana pas ją į namus ir paaiškinti Anos mamai, kad Ana nekalta dėl suplėšytos palaidinukės. Ji gali Anai duoti vieną iš savo palaidinukių. Ji tikisi iš Anos atleidimo už palaidinukės suplėšymą.

Ana tikisi iš Mėtos, kad ji atsiprašys ir kitą kartą bus atsargesnė. Ji prašo Mėtos nepykti.

Ana mielai priima Mėtos pasiūlymą, dėkoja jai ir nebereikalauja atsiprašymo. Ji jai dar kartą pasako, kad Mėta yra geriausia jos draugė.

Tarpininkas džiaugiasi kartu, kad problema buvo greitai išspręsta, ir pagiria mergaites už gerą bendradarbiavimą.

5. Fazė – susitarimo formulavimas

Žodžiu pasiektas sprendimas įforminamas kaip rašytinis susitarimas. Pažymimas ir laikas, iki kada susitarimas bus įvykdytas.

4.2 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJŲ

Socialinis pedagogas, turintis tarpininkavimo patirties, gali tarpininkauti visuose mokyklos lygmenyse, nes viena iš jo užduočių yra domėtis socialiniu procesu ir rasti sprendimus konfliktinėse situacijose. Teoriškai tarpininku galėtų būti parengtas tos pačios mokyklos socialinis pedagogas. Tačiau kai kurie mokytojai socialinį pedagogą nepakankamai vertina, todėl kilus konfliktų tarp mokytojų vengia jį kreiptis. Galbūt galvojama, kad mokyklos socialinis pedagogas negali būti neutralus, nes kartu dirbama kitose srityse, kur jis nėra įpareigotas būti neutralus. Galbūt kažkada buvo nesutapūsios nuomonės ar vykęs tarpusavio konfliktas ir todėl abejojama jo neutralumu.

Pasirengimas atsiverti tarpininkavimo pokalbyje tolygus tarpininko autoriteto kilimui. Vyresniems žmonėms sunku priimti jauną tarpininką. Profesoriumi, konfliktuojančiam su kolega, tarpininkas su akademinium laipsniu bus, suprantama, priimtinesnis. Konkrečiame darbe į šiuos aspektus reikėtų atsižvelgti.

Mokyklose ši dilema veda prie to, kad konfliktai tarp mokytojų dar retai sprendžiami tarpininkavimu, nors šiame kontekste tai būtų ypač veiksmingas metodas.

Kitas pavyzdys iliustruoja tarpininkavimo poveikį tarp dviejų kolegų mokytojų.

4.2.1 PAVYZDYS: KONFLIKTAS TARP DVIEJŲ MOKYTOJŲ

Kolegė A.

Ji yra 7 klasės vadovė. Labai vertina bendradarbiavimą, draugišką bendravimą su mokiniais. Ji kėlė savo kvalifikaciją, o jos temos buvo „Socialinis mokymas“ ir „Bendravimas su sunkiai auklėjamais mokiniais“. Šiuos metodus naudoja praktikoje. Nevertina bausmių, bet siekia tarpusavio supratimo ir susitaikymo. Klasei vadovauja dvejus metus, todėl daugelį mokinių labai gerai pažįsta. Bendraudama su ypač sunkiai auklėjamais jaunuoliais, vadovaujasi tuo, kad pedagogika turi veikti gydančiai, o „kietumas“ yra neproduktyvus.

Sprendžiant konfliktus klasėje, ji išklauso abi konfliktuojančias puses ir priima teisingus sprendimus.

Gerai sutaria su kolegomis ir mokyklos vadovais. Kaip klasės vadovė ji džiaugiasi, kad buvo pasiruošusi perimti šią sunkiai auklėjamą klasę.

Kolegė B.

Ji metus dėsto anglų kalbą šioje klasėje. Yra ambicinga ir norėtų, kad mokiniai gerai mokytųsi, to siekdama reikalauja griežtos tvarkos. Jei pamokoje trukdoma, ji baudžia mokinius. Mokiniais skiria daug namų darbų ir netoleruoja jokių atsikalbinėjimų. Jos nemėgsta, tačiau daugelis mokinių ją gerbia, nes ji gerai moko ir išmoko. Neturi darbo patirties su sunkiai auklėjamais mokiniais. Su kai kuriomis klasėmis sutaria gerai, bet 7 klasė yra bjauri. Net gabūs mokiniai nesistengia mokytis. Kai kurie mokiniai netgi begėdiškai provokuoja, tyčia trukdo vesti pamoką, kai ji su jais kalbasi, elgiasi nepadoriai. Sunku bendradarbiauti su kasės vadove, nes ji ne tik nebaudžia mokinių už jų įžūlumą, bet netgi juos gina.

Klasė.

Klasėje yra 9 merginos ir 16 vaikinių. Kai kurie vaikinai yra sunkiai auklėjami, atėję iš kitų mokyklų. Pamokose jie triukšmingi ir nedrausmingi, bet noriai mokosi ir lanko mokyklą. Provokacijų prieš klasės vadovę nebūna. Daugelis mokinių turi teisybės poreikį ir įpratę sakyti tai, ką galvoja. Su anglų kalbos mokytoja jie nesutaria, nes mano, kad ji yra griežta ir neteisinga, ant kai kurių mokinių ji tiesiog „užsisėdusi“: ji juos visada baudžia už netinkamą elgesį, o kitų mokinių elgesys ignoruojamas. Klasė nepatenkinta, todėl dažnai skundėsi dėl anglų kalbos mokytojos klasės vadovei.

Konflikto esmė.

Atėjusi į pamoką kolegė B rado ant lentos nupieštų karikatūrų ir keiksmažodžių, netgi tokių kaip „B, eik namo“ ir „B užknisa“. Ji liepė klasei pasiaiškinti, bet negalėjo nustatyti kaltininko. Įtarė Petrą, kuris su ja buvo ypač įžūlus. Pasipiktinusi ji nuėjo pas kolegę A ir pareikalavo nubausti Petrą. Kolegė A pasakė, kad pirma nori išgirsti klasės ir Petro nuomonę. Po to kolegė B nuėjo pas mokyklos direktorę ir pasiskundė dėl mokinių ir dėl nepakankamos kolegės A paramos. Mokyklos direktorė pasiūlė mokytojoms tarpininkavimą ir paskyrė laiką pas kolegę M – bendradarbę, atsakingą už tarpininkavimą.

Tarpininkavimas.

Pirmoji fazė – įvadas arba užduoties išsiaiškinimas

Abi mokytojos įeina. Su jomis maloniai pasisveikinama, supažindinama su tarpininkavimo metodu ir tarpininko vaidmeniu, taip pat paklausama, ar jos pasiruošusios konstruktyviam bendradarbiavimui. Jei taip, tada galima pradėti.

Tarpininkavimas: tai metodas, kai pokalbio metu išsiaiškinamos konflikto priežastys, kad būtų galima rasti konflikto sprendimą.

Tarpininkas: neutralus, stengiasi suprasti abi puses, padėti suprasti priešininką ir rasti sprendimą.

Antroji fazė – požiūrių (pozicijų) išdėstymas

Kolegė B paaiškina situaciją iš savo pozicijų. Ji išsamiai papasakoja, kokie žūlūs ir begėdžiai yra 7 klasės mokiniai. Ją ypač neramina, kad nesulaukia paramos iš klasės vadovės. Tai, kas prieš kelias dienas įvyko, buvo šios tebevykstančios ir jai nepriimtinos situacijos kulminacija. Ji pasakojo, kad įėjusi į klasę ir pamačiusi, kas nupiešta ir parašyta ant lentos, norėjo sužinoti, kas taip padarė, kodėl merginos kikeną, o vaikinai apsimeta niekuo dėti. Ji įsitikinusi, kad taip pasielgė Petras, kuris visada netinkamai elgiasi, todėl jį būtina skubiai nubausti už tokį elgesį. Mažų mažiausiai jis vertas papeikimo. Kolegė A nedaro išvadų ir atsisako mokiniui skirti papeikimą.

Tarpininkė užduoda atvirus klausimus, kad geriau įsivaizduotų situaciją, ir veidrodžio efekto būdu persako jos pasisakymus. Po to ji apibendrina kolegės B pasisakymus ir paklausia, ar viską teisingai suprato. Tada paprašo kolegės A situaciją papasakoti iš savo pozicijų.

Kolegė A papasakoja, kad klasę perėmė penktais mokymo metais mokslo metų viduryje. Buvusi klasės vadovė nesugebėjo valdyti klasės ir sirgo depresija bei nerviniu išsekimu, keletą mėnesių turėjo nedarbingumo pažymėjimą. Naujai klasės vadovei reikėjo įdėti daug pastangų, kad užsitarnautų mokinių pasitikėjimą ir pagarbą. Vadovaudama klasei, ji kėlė kvalifikaciją, kaip teisingai elgtis su sunkiai auklėjamais mokiniais, ir suprato, kad griežtumas nepadeda, bet veikia priešingai. Visa tai ji stengėsi naudoti auklėdama klasę. Jai svarbūs geri santykiai su visais mokiniais, o ypač su sunkiai auklėjamais. Jai pavyko to pasiekti. Jai svarbu, kad mokiniai atvirai išsakytų savo nuomonę ir elgtųsi mandagiai. Ji mano, kad mokinius galima įtikinti elgtis protingai, padeda silpniems mokiniams, kad jie galėtų sėkmingai mokytis bent jau pagal savo gabumus. Klasė dažnai jai skųsdavosi dėl kolegės B elgesio. Esą ji yra neteisinga ir nemėgsta mokinių, ypač vaikinų. Taip pat ir Petro, kuris jau buvo baustas. Ji pažadėjusi klasei pasikalbėti su kolege B, tačiau bandant kalbėtis ji iš kolegės B išgirdusi vien priekaištus. Ji džiaugtųsi, jei tarpininkavimo metu problemos pagaliau būtų išspręstos.

Tarpininkė vėl užduoda atvirus klausimus ir veidrodžio efekto būdu persako jos pasisakymus. Pabaigoje ji apibendrina kolegės A pasisakymus ir klausia, ar teisingai ją suprato.

Trečioji fazė – konflikto priežastys

Tarpininkė iki šiol leido mokytojoms daugiau kalbėti. Dabar ji pradeda vesti pokalbį, įtraukdama į jį konfliktuojančias partneres. Ji vėl ir vėl užduoda atvirus klausimus, veidrodžio efektu atspindi, ką išgirdo, ir skatina jas išsakyti savo jausmus, poreikius ir pageidavimus. Iš jos sklinda empatija, todėl abi jaučiasi suprastos. Ji stato tiltus tarp dviejų konfliktuojančių kolegių, skatindama apsieisti pozicijomis ir įsijausti į priešininkės padėtį.

Kolegė B pasakoja: „Nė su viena klase man nėra taip sunku, kaip su šia. Šiaip aš nebijau eiti į klasę, bet prieš pamoką 7 klasėje mane suima baimė. Jaučiuosi netvirtai, lyg išduota ir nežinau, kodėl mokiniai su manimi taip blogai elgiasi. Kruopščiai pasiruošiu pamokai, bet negaliu išdėstyti mokomosios medžiagos. Mokiniai tiesiog vengia mokytis.“

Tarpininkė: „Suprantu, kad jums, kaip patyrusiai mokytojai, anksčiau dar neteko patirti to, kas vyksta 7 klasėje. Pamokos joje jus labai slegia, nes jaučiatės sutrikusi ir nesuvokiate, kodėl mokiniai nepriima jūsų pamokų, nors joms kruopščiai ruošiatės.“

Kolegė A: „Ar jūs kada nors jutote bejėgiškumą prieš klasę, ar teko kada nors tai pajusti?“

Kolegė A: „To, ką papasakojo kolegė B, man neteko patirti, bet kai perėmiau 7 klasę, buvo dienų, kai buvau labai nepatenkinta tvarka pamokų metu, nes mokiniai trukdė dėstyti mokomąją medžiagą. Tada savęs paklausiau, ką galėčiau padaryti, kad suvaldyčiau situaciją. Anuomet norėjau kelti kvalifikaciją ir mokymuose daug sužinojau apie sunkiai auklėjamus mokinius.“

Tarpininkė: „Jei teisingai suprantu, tai jums tas jausmas būti bejėgiška prieš klasę nėra toks svetimas? Ar po mokymų jums tapo lengviau valdyti sunkiai auklėjamus mokinius?“

Kolegė A: „Taip, man mokymai labai padėjo. Jums, kolege B, jie būtų labai naudingi. Įsivaizduoju, kaip jaučiatės, kai mokiniai nuolat trukdo dirbti, tai labai slegia.“

Kolegė B: „Bet problemų kelia ne tik mokiniai. Apskritai, šioje mokykloje jaučiuosi blogai. Dar nelabai susigyvenau su mokytojais ir mokytojais, man susidarė įspūdis, kad čia kiekvienas rūpinasi tik savimi, vienas į kitą nekreipia jokio dėmesio. Mokykloje, kur dirbau anksčiau, buvo kitaip. Ten vertino mano darbą. Ypač iš jūsų, kolege A, tikėjaisi paramos ir man atrodo, kad kolegos mano, kad nesugebu dirbti. Nežinau, ką darau ne taip. Šioje mokykloje jaučiuosi vieniša ir palikta likimo valiai.“

Tarpininkė klausia kolegės A, kaip ji jaučiasi, kai girdi, kad kolegė B jaučiasi palikta likimo valiai.

Kolegė A nustebusi, kad kolegei B taip blogai. Ji pritaria nuomonei, kad visi užsiėmę ir kad kiekvienas kolega drausmę pamokoje turi užtikrinti pats. Klasė kartais dėl jos pasiskųsdavo, bet ji nepagalvojusi, kad situacija tokia rimta, nes mokiniai kartais mėgsta skųstis mokytojais. Kai kolegė B su ja kalbėjo dėl sunkumų klasėje, ji norėjusi pasakyti, kad kai kurie mokiniai šeimoje turi problemų ir beprasmiška naudoti bausmes. Pokalbiai, kurių, atrodo, buvo du, vyko mokytojų kambaryje. Kolegė B galėjusi pasakyti, kad nori išsamesnio pokalbio. Ji tam yra pasiruošusi ir nemano, kad kolegė B yra bloga mokytoja, kaip tik dažnai pagalvodavo, kodėl ji nesusitvarko su 7 klase.

Tarpininkė paklausia, ar kolegė B norėtų bendro pokalbio.

Kolegė B tam pritaria, tačiau galvoja, kad pokalbio nepakanka. Kolegė A dar kartą pabrėžia, kad mokymuose daug sužinojo, kaip valdyti tokias klases. Ji tikrai suprantanti, kaip kolegei B sunku su šios klasės mokiniais, tačiau su jais galima susitarti tik juos suprانتant ir mylint, o ne griežtumu.

Ketvirtoji fazė – sprendimo paieškos

Tarpininkė, naudodama veidrodžio efektą, dar kartą paklausia, ar teisingai suprato, kad kolegė A pasiruošusi padėti kolegei B, o kolegė B mielai pasiruošusi priimti šią pagalbą. Abi mokytojos tam pritaria. Tarpininkė klausia kolegės B, kokios pagalbos ji labiausiai norėtų. Ji tik užsimena, kad konstruktyvus abiejų pokalbis būtų naudingas, nesiūlo sprendimų, tik bando konstruktyviai padėti konfliktuojančioms pusėms.

Kolegė B: „Aš manau, kad kolegė A turėtų pakalbėti su savo klase, kad per anglų kalbos pamokas mokiniai elgtųsi kitaip.“

Kolegė A sutinka, tik mano, kad tai nelabai padės. Kolegė B turėtų pati ramiai pasišnekėti su klase, bandydama įtraukti mokinius į atvirą pokalbį.

Kolegė B nesiryžta tokiam pokalbiui ir baiminasi, kad liks mokinių nesuprasta. Ji siūlo abiem mokytojoms kartu pasikalbėti su klase. Kolegė A su tuo sutinka ir pasiūlo ateiti į anglų kalbos pamokas, kad galėtų duoti konkrečių patarimų kolegei, be to, pasiūlo nuolat keistis informacija apie klasę.

Abiem palengvėja, nes nuslūgo jas slegianti įtampa. Kolegė B džiaugiasi jaučianti paramą.

Penktoji fazė – susitarimas

Abi mokytojos sutaria laiką suplanuotam pokalbiui su klase ir klasės vadovės lankymuisi anglų kalbos pamokose. Jos susitaria per ateinančias kelias savaites susitikti penktadieniais po pamokų ir aptarti praėjusią savaitę. Be to, kolegė A paprašo kolegės B atsitikus kam nors ypatingo ją tuoj pat informuoti. Jos taip pat susitaria, kad kolegė B informuos mokyklos direktorę apie tarpininkavimo pokalbio rezultatus.

Abi kolegės rado sprendimą, kuris stiprins abipusį pasitikėjimą ir tolesnį bendradarbiavimą.

Spręsti konfliktus tarp mokytojų arba tarp mokytojų ir mokyklos vadovų būtų patogu **įrengus tarpininkavimo patalpą**, kuria galėtų naudotis kelios mokyklos ir įvairūs tarpininkai. Dabar konfliktuojančioms pusėms rekomenduotina išsikviesti tarpininką, kuris būtų priimtinas ir gerbiamas ir nebūtų kolega iš tos pačios mokyklos. Toks tarpininkavimo punktas keltų tarpininkavimo profesionalumą ir suteiktų galimybę kolegoms bendrauti plačiau.

4.3 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJŲ IR TĖVŲ

Mokytojams ir tėvams nemalonu, kai kyla konfliktų dėl vaikų. Tėvai gerai pažįsta savo vaiką, jį myli, atstovauja jo interesams, ir jei jų vaikas kritikuojamas, dažnai įsižeidžia. Jie mano, kad su jų vaiku neteisingai elgiasi, nepaiso jo interesų.

Mokytojai mato vaiką kaip klasės bendruomenės dalį ir paprastai stengiasi visiems vaikams skirti vienodą dėmesį, tačiau jie susiduria su tuo, kad kai kuriems sunkiau sekasi mokytis, kitus reikia dažniau drausminti.

Todėl tokie vaikai dažniau sulaukia bausmių nei kiti. Tai „sunkūs“ vaikai. Geriausiu atveju mokytojai ir tėvai randa bendrą kalbą, t. y. tėvai įvertina mokytojų pedagogines pastangas, o mokytojai gerbia tėvus ir jų vaidmenį auklėjant vaiką. Atsiradus nuomonių skirtumams, vertinant vaiko elgesį mokykloje arba tėvams nusivylus blogais pažymiais, vyksta dideli konfliktai, kurie skaudžiai išgyvenami.

4.3.1 PAVYZDYS: KONFLIKTAS TARP MOKYTOJOS IR MOKINIO MOTINOS

Dovydas yra 7 klasės mokinys. Mokslas šio vaiko niekada ypatingai nedomino, už nedrausmingą elgesį buvo dažnai baudžiamas. Dovydo motina yra vieniša ir jis yra vienintelis sūnus. Tėvas paliko šeimą, kai Dovydui buvo ketveri. Dovydas kimba prie klasės draugų ir dažnai įsivelia į muštynes, yra kelis kartus žeminančiai iškeikęs klasės mergaites. Daugelis klasės draugų jo privengia, bet juokiasi, kai jis pamokoje provokuoja mokytojus, krečia kvailystes. Jis vis įžūlėja ir akiplėšiškėja. Motina buvo iškviesta į mokyklą pokalbio. Mokytoja išreiškė nepasitenkinimą Dovydo elgesiu ir tikisi motinos supratimo ir paramos, esą ji turinti Dovydui išaiškinti, kad toks elgesys mokykloje yra nepriimtinas. Dovydo motina, kuri sūnui skiria mažai laiko, nes turi daug dirbti, jaučiasi puolama ir gina sūnų. Esą jį vienintelį baudžia, o juk kiti mokiniai taip pat išdykauja. Dovydas jai yra sakęs, kad mokytoja jo nemėgsta. Muštynes dažnai pradeda kiti mokiniai, o Dovydas juk negali leistis skriaudžiamas. Vėliau tie patys argumentai kartojami, tik kitaip formuluojami. Mokytoja ir motina ginasi nuo realių ir tariamų puolimų. Pokalbiui pasibaigus abi lieka labai nepatenkintos.

Konflikto sprendimas tarpininkavimo būdu

Mokytoja praneša socialiniam pedagogui ir tarpininkui apie konfliktą ir paprašo tarpininkavimo. Tarpininkas pakviečia motiną pokalbio ir paaiškina, kad visiems, ypač Dovydui, bus geriau, jei mokytoja ir motina bendraus konstruktyviai. Jis pasako, kad to nori ir mokytoja, nes ji labai apgailėstauja, kad jų pokalbis nedavė jokios naudos. Motina pareiškia, kad ji yra pasirengusi tarpininkavimo pokalbiui.

Pirmoji fazė.

Tarpininkas abiem išreiškia pritarimą, kad jos atėjo naujo bendro pokalbio. Jis paaiškina savo vaidmenį, patikina, kad pokalbis bus konfidencialus, ir paprašo, kad mokytoja ir motina pasitikėtų viena kita ir būtų atviros. Jos tam pritaria.

Antroji fazė.

Iš pradžių kalba motina. Ji išsamiai papasakoja, koks geras vaikinys yra Dovydas. Namuose jis paslaugus ir dėl jo nekyla jokių problemų, tačiau ji sūnui turinti mažai laiko, nes daug dirba. Dovydas dažnai namuose būna vienas, bet nekrečia jokių kvailysčių. Tarpininkas veidrodžio efekto būdu persako tai, ką pasakė motina, ir apibendrina.

Dabar pasisako mokytoja. Ji papasakoja apie konkrečius incidentus, kurie ją ypač neramina; juk negali būti taip, kad kiti vaikai bijotų eiti į mokyklą, nes Dovydas gali juos primušti. Ji atsako už visų klasės mokinių saugumą. Motina bando kelis kartus įsiterpti ir ginti Dovydą, bet tarpininkas jos paprašo leisti mokytojai pasisakyti iki galo ir patikina ją, kad po to vėl galės kalbėti. Mokytojos pasisakymas taip pat apibendrinamas veidrodžio efekto būdu.

Trečioji fazė.

Tarpininkas atkreipia dėmesį į motinos ir mokytojos norų bendrumą: abi nori vaikui gero, bet abi mato jį skirtingose situacijose. Jis paklausia abiejų, ką jaučia, kai išgirdo viena kitos nuomonę apie Dovydą. Mokytoja sako negalinti įsivaizduoti, kad tai galėtų būti tas pats Dovydas, nes klasėje jis yra visiškai kitoks.

Motina mano, kad mokytoja neapkenčia Dovydo, todėl ir rašo jam blogus pažymius.

Tarpininkas persako veidrodžio efekto būdu motinos norą padėti sūnui ir kad jis mokykloje būtų teisingai vertinamas.

Motina su palengvėjimu tam pritaria.

Tarpininkas klausia mokytojos, ar jai šis noras priimtinas ir ar ji tiki, kad namuose Dovydas elgiasi kitaip.

Mokytoja sako, kad ji, žinoma, tiki, tik ją labai stebina ir jai kyla klausimas, kur gali slypėti to priežastys.

Tarpininkas klausia mokytojos, ar ji galinti įsivaizduoti, ką jaučia motina, kai girdi, kaip jos sūnus charakterizuojamas mokykloje.

Mokytoja sako, kad ji galinti įsivaizduoti tą susvetimėjimą, tačiau pabrėžia, kad tai, ką ji sakė apie Dovydą, yra tiesa. Ji paprašo motinos suprasti ir jos poziciją.

Tarpininkas persako mokytojos žodžius veidrodžio efekto būdu, kad motina turėtų suprasti ir mokytoją, ji nenorinti Dovydui blogo, bet jai reikia paramos. O kaipgi ji jaustųsi mokytojos vietoje?

Motina sutinka, kad yra problema, jei Dovydas mokykloje tikrai taip elgiasi. Ji nebesijaučia taip puolama ir įtampa atslūgsta. Vystosi konstruktyvus pokalbis ir abi pusės sutinka, kad Dovydas tokiu būdu mokykloje tikisi draugų pripažinimo. Pamokose provokuodamas mokytojus ir krėsdamas šunybes jis jaučiasi didvyriu. Tai yra priešprieša nesaugumo jausmui, kurį galbūt sąlygojo tas faktas, kad tėvas paliko šeimą ir ja nesirūpino.

Tarpininkas vėl persako pasisakymą veidrodžio efekto būdu. Pokalbyje atsiranda pirmieji motinos arba mokytojos problemos sprendimo pasiūlymai.

Ketvirtoji fazė.

Tarpininkas fiksuoja pasiūlymus ir užrašo juos kilnojamojoje lentoje.

Motina ir mokytoja vieningai nutaria, kad jos kartu turi pasikalbėti su Dovydu. Pokalbio metu jos išsakys savo požiūrį Dovydui ir paprašys jo pasakyti, kaip jis toliau galvoja elgtis mokykloje. Jos taip pat sutaria, kad baismės jo neveikia, tad reikia apeliuoti į jo atsakomybės jausmą. Mokytoja ypač stengsis Dovydui išreikšti pripažinimą, jei klasėje jis nuveiks ką nors gero. Ji skirs jam užduotis, kurios padės ugdyti atsakomybės jausmą, tuomet jis pastebės, kad ir juo pasitikima.

Penktoji fazė.

Pasiekti susitarimai fiksuojami abiejų pusių paruoštame protokole, kurį gauna mokytoja ir motina.

Pokalbis žymi bendradarbiavimo tarp mokytojos ir motinos pradžia. Abi jaučia, kad viena kitai padeda ir kad joms taip pat padedama.

Galima daryti prielaidą, kad be tarpininkavimo konfliktas gilėtų ir Dovydo elgesys mokykloje negerėtų tol, kol jis matytų, kad motina jį palaiko ir gina. Galbūt jis jaučia ir motinos silpnybę nematyti jo blogų pusių.

4.4 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ**4.4.1 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJO IR KLASĖS ARBA MOKINIŲ GRUPĖS**

Kaip mokytojai skundžiasi sunkiomis klasėmis, taip ir mokiniai skundžiasi kai kuriais mokytojais. Jie apie tai kalba tarpusavyje, namuose, kartais su kitais mokytojais, kuriuos laiko geranoriškais ir kuriems jaučia simpatiją. Tokie mokytojai lengvai patenka į intrapsichinį konfliktą. Viena vertus, jie yra solidarūs su kitais nemėgstamais

mokytojais, kita vertus, jie gali padaryti išvadas iš teisingos kritikos ir mielai pritartų mokinių nuomonei. Paprastai mokiniams primenama, kad pamokoje reikia dirbti arba kritika ignoruojama. Atviras šios problemos sprendimas galėtų ilgam laikui pagerinti padėtį. Konfliktą išspręsti turėtų specialistas. Daugeliui mokytojų sunku atvirai priimti mokinių kritiką, kadangi mokykloje nebuvo galima atvirai kritikuoti autoriteto. Daug mokytojų galvoja, kad jie negali padaryti klaidų, kitaip bus blogi mokytojai, todėl jiems sunku susitaikyti su mokinių kritika. Jei mes sėkminga pamoka laikome tokią, kurioje savo indėlį įneša ir mokytojas, ir mokiniai, tai dalis atsakomybės tenka mokiniams. Reikia dalykiškai kalbėti apie sėkmingos pamokos faktorius. Tai gali būti taisyklės, kurios galioja visiems ir kuriose išdėstoma, ko tikisi kiekviena pusė.

Tarpininkas tokiame pokalbyje galėtų užimti vedėjo vaidmenį ir naudoti grupinio tarpininkavimo metodus (žr. 2.4.5 skyrių).

Kaip ir visada tarpininkavime būtinas dalyvių savanoriškumas.

4.4.2 KONFLIKTAI TARP MOKYTOJŲ IR ATSKIRŲ MOKINIŲ

Mokinių požiūriu, konfliktas atsiranda tada, kai mokytojas nemėgsta mokinio arba neteisingai su juo elgiasi. Kai konfliktai yra asmeniniai ir vyksta tarp atskirų mokinių, galima ir naudojant anksčiau išvardytas sąlygas vesti įprastą tarpininkavimą. Mokytojo autoritetas jokių būdu nenukentės, jei mokinys kaip lygiateisis tarpininkavimo pokalbio metu sėdės priešais ir mokytojas su juo rimtai kalbės. Tada jis labiau jaus pareigą savo pokalbio partneriui mokytojui rodyti pagarbą ir supratimą.

4.5 MOKINIAI TARPININKAI

Koncepcija panaudoti tarpininkavimui mokinius, sprendžiant konfliktus tarp mokinių, kilo JAV, kur jau 7 dešimtmetyje buvo paruoštos pirmosios tarpininkavimo programos mokykloms.

Buvo suprata, kad:

1. savikontrolė kaupiant socialinę kompetenciją yra naudingesnė už discipliną ir bausmes,
2. vyresnio amžiaus vaikai ir paaugliai yra stipriai orientuoti į bendraamžių ir vyresniųjų grupes ir tai ypač sustiprėja brendimo laikotarpyje, kai vyksta nutolimas nuo suaugusiųjų.

Įvedant mokinių tarpininkavimą, buvo tikimasi, kad pagerės socialinė aplinka mokykloje, bus vykdoma smurto prevencija arba sumažės smurto atvejų. Kadangi tarpininkavimo tikslas yra siekti, kad sprendžiant konfliktus laimėtų abi pusės, nebelieka agresyvių jausmų, kuriuos sukelia bausmės. Konfliktai nebeeskaluojami, o jų dalyviai susitaiko. Dar daugiau – dalyvaujant tarpininkavime, mokiniai jaučia atsakomybę ir rimtą požiūrį į juos.

Dabar mokinių tarpininkavimo koncepcija yra labai paplitusi ir naudojama kartu su socialinio mokymo koncepcijomis.

Mokinių tarpininkavimo praktinės sąlygos:

1. Suaugusieji (paprastai mokytojai) turi šį metodą žinoti, priimti, jį žiūrėti rimtai ir būti pasirengę netaikyti sankcijų (įspėjimų ir bausmių), jei tarpininkavimas būna sėkmingas. Jie turi priimti tą sprendimą, kurį pateikė mokiniai, jei jis abiem konfliktuojančioms pusėms atrodo geras ir teisingas. Mokytojai turi atiduoti dalį savo valdžios tikėdami, kad tarpininkavime pačių mokinių konsensuso būdu parengtas sprendimas yra konstruktyvus ir užbaigs konfliktą.

2. Mokytojai turi pasitikėti mokiniais ir jų atsakomybės jausmu, kad mokytojų ir mokinių santykiai būtų ne hierarchiški, o labiau partneriški. Visa tai turi būti derinama su mokinių (pagal amžių) įtraukimu į pedagoginį procesą ir dialogo ieškojimu.

4.5.1 PASIRUOŠIMAS ĮVESTI MOKINIŲ TARPININKAVIMĄ MOKYKLOJE

Toliau bus aprašoma, į ką reikia atsižvelgti, kai įvedamas mokinių tarpininkavimas mokykloje.

Mokinių tarpininkavimo įvedimo laipsniškumas:

- informuoti mokytojus mokytojų tarybos posėdyje,
- gauti mokyklos vadovų ir mokytojų tarybos pritarimą,
- rasti kolegų, kurie būtų pasiruošę dalyvauti projekte,
- mokyti mokytojus būti tarpininkais,
- informuoti tėvus ir mokinius,
- parinkti mokinius tarpininkus,
- gauti tėvų sutikimą,
- mokyti mokinius tarpininkus,
- pristatyti projektą ir tarpininkus klasėse,
- reguliariai skaityti pranešimus apie pasiektą pažangą mokytojų susirinkimuose,
- palaikyti ryšius su kitomis mokyklomis, kuriose yra mokinių tarpininkavimas arba planuojama jį įvesti.

Įvedus mokinių tarpininkavimą, kasmet reikia parengti vis kitus mokinius iš naujų šeštų klasių ir juos priimti į tarpininkų komandą.

Vieno ar kelių susirinkimų metu tarpininkavimo koncepciją turi išsamiai paaiškinti patyręs kolega (dažniausiai socialinis pedagogas). Daug laiko turi būti skiriama klausimams ir pamąstymams. Mokinių tarpininkavimo mokykloje turi norėti dauguma. Ypač aktyviai remti projektą ir įtikinti neapsisprendusius kolegas turėtų mokyklos vadovai. Mokinių tarpininkavimo sėkmė priklauso nuo daugelio kolegų paramos.

Tėvai turėtų būti taip pat informuojami ir pritarti projektui.

Po informacinės fazės dauguma turėtų priimti nutarimą įvesti mokykloje mokinių tarpininkavimą.

Kelių kolegų grupė turėtų imtis iniciatyvos įgyvendinti projektą. Šie kolegos turėtų nuodugnai susipažinti su tarpininkavimu ir ypač su mokinių tarpininkavimu. Mokytojų susirinkimuose reikėtų nuolat informuoti apie projekto įgyvendinimo eigą.

Bendromis jėgomis reikėtų pamąstyti, kaip parinkti mokinius tarpininkus. Projektą reikia vykdyti nuo 6 iki 9 klasės. Tai labiausiai sudomintų šio amžiaus tarpsnio mokinius.

O kodėl nuo 6 iki 9 klasės?

Paprastai tik nuo šeštos klasės mokiniai sugeba kompleksiskai vesti tarpininkavimo pokalbį.

Iki tol jie sugeba įvaldyti tik atskirus tarpininkavimo metodus. Pavyzdžiui, veidrodžio efektą, apsikeitimą perspektyvomis, sprendimų paiešką, bet negali vesti viso tarpininkavimo pokalbio.

Po devintos klasės nebelieka laiko pritaikyti įgytas žinias ir gebėjimus, nes paprastai mokiniai turi ruošti egzaminams ir nebenori tarpininkavimo kaip papildomo krūvio.

Svarbu, kad mokiniai tarpininkai būtų priimtini kitiems mokiniams, todėl prasminga klasėse padaryti apklausą, kokiems klasės draugams būtų galima patikėti tarpininkavimą arba pas ką jie eitų, jei tarp jų kiltų konfliktas. Taip pat reikėtų mokinių paklausti, kuris iš jų norėtų imtis tarpininkavimo, akcentuojant, kad tai pareikalautų daug laiko ir jėgų. Remiantis atsakymais į šiuos klausimus ir klasės vadovo, gerai pažįstančio mokinius, rekomendacijomis, iš kiekvienos klasės reikėtų pasirinkti po 2–3 mokinius tarpininkus. Tai gali būti ir sunkiai auklėjami mokiniai, nes ir jie gali būti geri tarpininkai: galbūt turėdami asmeninių konfliktų patirtį jie rastų tiesesnę kelią bendraklasių konfliktams spręsti. Tada atrinkti mokiniai mokomi, jei tam neprieštarauja tėvai (tėvus galima pakviesti į pokalbį). Pratyboms rekomenduojamos grupės maždaug po 12 mokinių iš skirtingų klasių.

Mokiniams ir treneriams turėtų būti įdomu vesti pratybas kartu su kita mokykla, t. y. dviem treneriams turint 24 mokinių grupę. Dvylikamečius ir vyresnius mokinius dažniausiai domina kontaktai su bendraamžiais. Jie

plečia savo akiratį bendradarbiaudami su kitos mokyklos mokiniais. Socialiniai pedagogai neturi vieni vesti pratybų, jie gauna padėjėją, kuris jas planuoja, organizuoja ir t. t. Reguliarus keitimasis patirtimi su kitomis mokyklomis, kurios jau yra įvedusios mokinių tarpininkavimą (pvz., kartą per metus), duoda impulsą tolimesniam darbui.

4.5.2 MOKINIŲ TARPININKŲ PRATYBŲ PLANAVIMAS

Dabar apgalvojama, kaip vykdyti pratybas. Optimalus variantas, kai pratybos vyksta už mokyklos ribų. Jos vyksta kas dvi dienas, o visos pratybos dalijamos į dvi dalis (žr. pratybų programos pavyzdį). Tada mokiniai tarpininkavimo pratybas priima kaip ypatingą įvykį ir jaučia, kad jų veikla vertinama. Tai jiems tarsi atlyginimas už papildomą darbą mokykloje, kurį jie atliks. Tarp abiejų pratybų laikotarpių turėtų būti 6–8 savaitių pertrauka, per kurią mokiniai dalyvautų pasiruošimuose mokykloje, kas savaitę susitikdami su atsakingais kolegomis (socialiniais pedagogais arba mokytojais) ir aptartų tarpininkavimo proceso eigą bei gilintų įgytas žinias.

Žinoma, mokinių pratybas galima vesti ir mokykloje įprastos pamokos forma, tačiau užsiėmimai turėtų trukti ne trumpiau nei 90 minučių.

Norint sėkmingai pradėti moksleivių mediaciją reikalingi šie žingsniai:

- prisistatyti ir pateikti moksleivių mediacijos projektą mokytojams (pvz., pasirodymas visuotinėje mokytojų konferencijoje),
- prisistatyti ir pateikti moksleivių mediaciją klasėse tarp bendraklasių; galima pademonstruoti vaidybinį žaidimą,
- surasti tinkamą patalpą mediacijoms vesti (užduotis mokytojams), pateikti ir įrengti (užduotis mokytojams ir mokiniams). Mediaciniai pokalbiai patalpoje turi būti vedami niekieno netrukdomi. Tam turėtų būti sukurta maloni aplinka,
- paprašyti tėvų paramos, jei reikėtų ką nors įrengti ir atlikti būtiną renovaciją,
- nustatyti terminus, per kuriuos turi vykti mediaciniai pokalbiai (per pertraukas, po pamokų).

4.5.3 MOKSLEIVIŲ LAVINIMO TURINYS

Iš esmės moksleiviai mokosi tokių pačių dalykų, kaip ir suaugusieji, kurie mokosi mediacijos. Kadangi paprastai konfliktai tarp moksleivių nėra tokie aštrūs ir išbaigti, kaip tarp suaugusiųjų, moksleiviams užtenka paprastesnio, schematiškesnio išsilavinimo. Lavinimo aspektas turi užimti dar stipresnes priešakines pozicijas, t. y. trumpas teorinis mokymo turinys (įvadas) turi būti papildytas atitinkamais pratimais. Norint atsipalaiduoti ir įveikti nuovargį rekomenduojama kartais įterpti žaidimų, kurie gali turėti ir mokymosi požymių. Moksleiviams gali būti naudinga panaudoti atmintinai išmokus sakinius kaip mediacijas. Priede rasite atitinkamos medžiagos.

Šias temas su moksleiviais reikia panagrinėti teoriškai ir praktiškai:

- konflikto apibrėžtis ir konfliktų atsiradimas; konfliktų dinamika (eskalacija ir deeskalacija); jausmai konflikte; konfliktų sprendimas; asmeninė patirtis su konfliktais;
- teoriniai modeliai: ledkalnio modelis, santykis tarp pozicijų, jausmų ir poreikių;
- komunikacija; „aš“ ir „tu“ sąveika, pranešimai;
- mediacija: kas tai yra, kaip ji funkcionuoja; pokalbio taisyklės; mediatoriaus vaidmuo; mediacijos fazės;
- mediacijos metodai: sukurti pasitikėjimą, klausimo technikas ir poveikį įvairiems klausimams; atkartoti ir aktyviai klausytis; keisti perspektyvas ir pasiekti ilgalaikę empatiją, ieškoti sprendimo kelių (*minčių lietus*, sprendimo pasiūlymų įvertinimas);
- tarpinių rezultatų vizualizavimas; tiksli raštiška sprendimų formuluočių;
- kooperacija tarp mediatoriaus ir komedioriaus, moksleiviams dirbant mediatoriais po du.

Svarbiausias praktikos metodas, kaip ir suaugusių tarpininkų, yra vaidybinis žaidimas. Pratybų dalyviams rekomenduojama kiekvieną etapą praktikuoti vaidybinį žaidimą. Patirtis parodė, kad trečiasis etapas sukelia ypač daug sunkumų, kuriems reikės šiek tiek patirties. Priede rasite praktinio mokymo žaidimų pasiūlymų. Taip pat yra daug publikacijų, siūlančių kitokius pratimus ir žaidimus. Keletas, skirtų kalbantiems vokiečių kalba (mokantiems šią kalbą), įtraukti į literatūros sąrašą. Mokymui ugdyti skiriamos maždaug 24 valandos mokymo. Mokymo planas, kuris yra suskirstytas į dvi dalis, du kartus per mokymą, gali būti naudojamas kaip pavyzdys ir kaip įkvėpimas. Nurodytas laikas gali palengvinti planavimą, bet gali būti ir keičiamas:

Pirmoji diena

9.00– 10.30	Pasisveikinimas, susipažinimas, pratybų pristatymas Mokiniai, dar nepažįstantys vienas kito, trumpai prisistato, vyksta susipažinimo žaidimai (žr. žaidimų priedą). Keliami klausimai: ko galiu tikėtis iš mokymo? Ko bijau? Kodėl aš čia? Kuo mane domina tarpininkavimas? Ko galiu tikėtis iš kursų? Kiekvienas užrašo savo atsakymus ant lapo, jie pakabinami ir pabaigoje aptariami. Pristatoma programa, taisyklės geram bendradarbiavimui taikyti. Dalyviai prisistato žaidime (žr. priedą).
10.30– 10.45	Pertrauka
10.45– 11.30	Įvadas į konflikto temą „Požiūrio į konfliktą barometras“ (žr. priedą). Kas yra sudėtinga situacija, kas yra konfliktas? Konfliktas tarp tavęs ir ko nors kito. Kaip tai prasidėjo? Kaip jautėsi? Ko tau reikėjo? Kas galėjo ap-sunkinti konfliktą (raštiškai)? Dalyviai atsako. Atsakymai nekomentuojami.
11.30– 12.30	Konfliktų dinamika: eskalacija ir deeskalacija iš konfliktų Kaip galėčiau konfliktus eskaluoti arba deeskaluoti? Aktyvusis klausymasis, perspektyvų keitimas, priešininko jausmus ir poreikį priėmimas, „aš“ forma. Blogo ar gero klausymo demonstracija. Kaip jūs jaučiatės? (Žr. priedą.) Kas yra svarbiausia klausantis?
12.30– 13.30	Pietų pertrauka
13.30– 14.00	„Konfliktų žemėlapis“ (Užduotis raštu; paskirstyti į tris grupes, rezultatus aptarti plenariniame posėdyje.) Kokie konfliktai kyla mokyklose? Ar pats esi išgyvenęs konfliktą? Kaip jis buvo išspręstas? Kaip turėtų būti sprendžiamas? Ko tam reikėtų?
14.00– 14.45	Įvadas į tarpininkavimo temą Kas yra tarpininkavimas? Fazių apžvalga. Rodomas filmas apie pirmąją fazę (mokytojas), praktikuojamasi (vaidybinis žaidimas).
14.45– 15.00	Atsiliepiamų ratas Kiekvienas pasakoja, kaip jaučiasi ir ką šiandien išmoko.

Antroji diena

9.00– 10.15	Įvadas į antrąją fazę Antrosios fazės metodai.
10.15– 10.30	Pertrauka
10.30– 11.45	Trečiosios fazės ypatumai. Ledkalnio modelis Trečiosios fazės metodai: kokie klausimai toliau padeda? Kaip skatinama pasakoti? „Duris atveriančių klausimų“ praktikavimas. Pratimas: „Istorija iš skirtingų perspektyvų“ (žr. priedą).
11.45– 12.30	Pirmasis vaidybinis žaidimas (iki trečiosios fazės) Vaidybinio žaidimo įvertinimas grupėje.
12.30– 13.30	Pietų pertrauka
13.30– 14.15	Antrasis vaidybinis žaidimas (iki trečiosios fazės) Vaidybinio žaidimo įvertinimas grupėje.
14.15– 14.30	Vaidybinių žaidimų įvertinimas plenumė Metodas: „Akvariumo indas“
14.30– 15.00	Kas toliau? Kokių priemonių mums reikėtų imtis mokykloje? Ką galima padaryti organizaciniu, turinio atžvilgiais? Ko jums reikia? Kas turi būti įtrauktas? Kaip galėtumėte susipažinti? Kaip ir kur galima atlikti mediaciją? Kaip ir kur gali susitikti grupė? Atsiliepimų ratas: kaip jums sekasi dabar? Ar norite tęsti mediaciją?

Trečioji diena

9.00– 10.30	„Blyksnis“ Pratimas „Konflikte naudojami daiktai“ (žr. priedą). Supažindinimas su programa. Mediacijos fazių kartojimas. Plenumė žaidžiamos mediacijos fazės (žr. priedą).
10.30– 10.45	Pertrauka
10.45– 11.45	Trečiosios fazės įgūdžių gilinimas Perspektyvų kaitos reikšmė ir įgyvendinimas. Kaip nutiesiamas abipusio supratimo tiltas? Pratimas, pvz., „Sugadintas akvarelinis piešinys“ (žr. priedą).

11.45– 12.15	<p>Ketvirtoji fazė</p> <p>Sprendimų ieškojimo moderavimas.</p> <p><i>Minčių lietus</i>; darbas su moderavimo kortelėmis: „Ką aš pasiruošęs padaryti? Ko tikiuosi iš kito?“ Sprendimo siūlymų nagrinėjimas ir įvertinimas (sutapimą išgvildinti).</p>
12.15– 13.15	<p>Pietų pertrauka</p>
13.15– 15.00	<p>Penktoji fazė</p> <p>Remiantis ketvirtosios fazės sprendimo siūlymais, suformuluojami susitarimai (atskirai, raštu). Svarbu: nieko nepraleisti ir nepridurti. Plenumė garsiai perskaityti formuluotes ir leisti komentuoti.</p> <p>Vaidybinis žaidimas grupėse visų fazių metu: du mediatoriai (tarpininkai), du besiginčijantys, du–trys stebėtojai. Įvertinimas grupėse. Įvertinimas plenumė (pvz., „Akvariumo indas“).</p>

Ketvirtoji diena

9.00– 10.30	<p>Jausmai, poreikiai, norai, reikalavimai (žiūrėti Gabrielio Fričo konsultavimą dėl konfliktų sprendimų)</p> <p>Greitoji dalyvių apklausa, pvz., atliekant pratimą „Blykstė“ (žr. priedą).</p> <p>Kaip susiję jausmai ir poreikiai?</p> <p>Jausmų pripažinimas ir įvardijimas.</p> <p>Kūno kalba.</p> <p>Kaip tarpininkavimo metu susidoroti su emocijomis?</p> <p>Skirtumas tarp poreikių ir norų.</p> <p>Pratimas: „Metodų ratas“ (žr. priedą).</p>
10.30– 10.45	<p>Pertrauka</p>
10.45– 11.30	<p>Vaidybinis žaidimas</p> <p>Analizavimas grupėse</p>
11.30– 12.00	<p>Tarpininkų bendradarbiavimas</p> <p>Pratimas: „Namas, medis, šuo“ (žr. priedą). Kas svarbu bendradarbiaujant</p>
12.00– 13.00	<p>Pietų pertrauka</p>
13.00– 15.00	<p>Vaidybinis žaidimas</p> <p>Analizavimas grupėse</p> <p>Vaidybinių žaidimų analizavimas plenumė („Akvariumo indas“): ką reiškia būti ginčo dalyviu? Ką reiškia būti tarpininku?</p> <p>Kas jau pavyksta? Kas dar kelia sunkumų? Ką dar reikia lavinti? Kaip toliau vyksta projektas?</p> <p>Galutinis raundas: ką turiu pasiimti su savimi į treniruotę?</p> <p>Sertifikatų išdavimas mokiniams tarpininkams.</p>

Per žaidimus gali būti atskleisti atskiri elementai. Šie žaidimai gali turėti paprasčiausią tikslą teikti malonumą ir pakelti nuotaiką, judant pašalinti nuovargį, užmegzti kontaktą ar pokalbį, mokyti suvokimo, išreikšti save per kūno kalbą ir t. t. Prieše pateikiami pasiūlymai. Skyriai, kuriuose pateikiamos teorinės žinios, paprastai yra gana sudėtingi; leidžiant mokiniams būti aktyviems, jie tampa žvalesni. Atsiradus nuovargiui ir mažėjant dėmesiui, gali būti įterpiamos mažos pertraukos.

4.5.4 PO MOKYMŲ

Galima pradėti nuo mokinių tarpininkavimo praktikos. Taip prasideda labai sunkus etapas. Kiekviena mokykla turi ilgametę, įprastą sistemą konfliktams spręsti.

Tai taikoma tiek mokiniams, tiek mokytojams. Iš mokytojų pusės sistema apima nereikšmingų konfliktų ignoravimą, raginimą ir sankcijų sistemą su skirtingai klasifikuojamomis bausmėmis.

Iš mokinių pusės – to, kuris jaučiasi menkesnis, pasidavimą, stiprėjantį pyktį, skundus mokytojams ir kita.

Dabar kasdieniai konfliktai gali ir turi būti konstruktyviau sprendžiami tarpininkaujant. Kad tai pavyktų, reikia atsakyti kasdienių mokyklos taisyklių (įpročių). Taigi, tai reiškia, kad mokytojai, kurie imasi spręsti konfliktus tarp mokinių, pasiūlo nueiti pas tarpininkus ir įsitikina, kad tai įvyko.

Mokiniai ir mokytojai turi būti informuoti, kad bus naudojamas naujas mediacijos potencialas. Su projektu susiję mokytojai ir atitinkamai socialiniai pedagogai su didele kantrybe turi priminti kolegoms ir mokiniams, kad yra mokinių tarpininkų komanda, kuri pasiruošusi veikti. Mokinių tarpininkavimas gali būti veiksmingas tik tuomet, jei jis naudojamas reguliariai ir jei mokiniai, kurie buvo parengti, galės pritaikyti savo gebėjimus.

Mokiniai turi susipažinti su savo bendramoksliais. Tinkamas metodas yra praveisti mokyklos klasėse pavyzdinius žaidimus pasiskirstant vaidmenis, kad mokiniai galėtų įsivaizduoti, kaip veikia tarpininkavimas. Turite informuoti apie laiką, kuriuo vyks tarpininkavimas, paskatinti konfliktuojančius eiti pas tarpininkus, jei kelyje į mokyklą ar pertraukų metu pastebite aštrius konfliktus. Praktikoje mokiniai mediatoriai visada dirba po du (mediatorius ir komediatorius).

Mokiniai tarpininkauja tik konfliktuose tarp jaunesnių ar bendraamžių, nes vyresnių mokinių akyse jie neturi reikiamo autoriteto.

Jeigu yra įmanoma, dvi mergaitės tarpininkauja konflikte tarp dviejų mergaičių ir du berniukai – konflikte tarp berniukų. Taip labiau užtikrinama, kad konfliktuojantys bus suprasti, nes mergaitės ne visada gali įsijausti į berniukų konfliktus ir atvirškčiai. Mediatorių komandos iš mergaičių ir berniukų yra tinkamos visiems konfliktams spręsti.

Iš mokytojų pusės turi būti pasiektas susitarimas, kad konfliktams, kurie buvo sprendžiami tarpininkaujant, nėra būtinos kitos pedagoginės priemonės. Negali būti taip, kad kaltininkas tarpininkavime susitarė su nukentėjusiuoju, bet vis tiek gauna bausmę iš mokytojo. Sudarius rašytinę sutartį, konfliktas gali būti išspręstas.

4.6 SOCIALINIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMAS

Šiandieninės mokyklos užduotis yra ne tik perteikti žinias ir įgūdžius. Vis dažniau susiduriama su būtinybe mokyti ir socialinių įgūdžių. Šis mokymas vyksta taip pat, kaip ir bendras mokymas mokykloje – per žinias (žinojimą) ir praktiką. Tokie socialiniai įgūdžiai, kaip atsakomybės prisiėmimas, savirefleksija ir, atitinkamai, savikritika, susidorojimas su frustracija, nusivylimu arba pykčiu, pagarba kitiems, apgalvotas kritikos išsakymas, neatsiranda savaime. Viena vertus, jie įgyjami per pavyzdžius, kita vertus – per žinias, suvokimą ir praktiką. Dažnai trūksta tinkamų pavyzdžių namuose, o kai kuriems vaikams ir jaunuoliams trūksta tėvų meilės ir įvertinimo. Vystymuisi reikalingas savivertės jausmas, taip pat šilumos ir saugumo pagrindas, kurį suteikia tėvų meilė.

Vaikai be savivertės jausmo nėra pasitikintys savimi. Jie svyruoja tarp savęs pervertinimo ir menkavertiškumo jausmų. Baimė dažnai skatina jų veiksmus. Jiems ypač trūksta minėtų socialinių įgūdžių, jie dažniau įsivelia į kivičius, ginčus, kuriuos dažnai sukelia patys. Jų ginčus smurtas lydi dažniau nei kitų vaikų.

Mokykla gali prisidėti prie to, kad vaikai ir jaunuoliai jaustųsi saugiai ir patogiai. Supratingi suaugusieji (mokytojai ir socialiniai pedagogai) gali įgauti šių vaikų ir jaunuolių pasitikėjimą ir prisidėti prie trūkstamo vaikų pasitikėjimo laipsniško augimo. Silpniau besimokantiems mokiniams socialinio mokymo metodai gali padėti kompensuoti trūkstamą sėkmę mokantis.

Vidurinių mokyklų klasėse tinka įvesti socialinį mokymąsi. Vaikai paprastai ateina iš skirtingų pradinių mokyklų ir klasės yra formuojamos naujai. Paprastai pasireiškia smalsumas ir atvirumas naujai mokyklai. Tuo pačiu metu kyla ir daug įvairių ginčų, nes vaikai turi konkuruoti naujoje aplinkoje, taip pat mezgasi nauji santykiai (teigiami ir neigiami).

Socialinis mokymasis gali būti įvestas ir vėliau dalimis, ypač jei klasė yra „sunki“, susiskaldžiusi, jos agresijos lygis aukštas.

Socialinis mokymasis neprivalo ir neturėtų būti naudojamas kaip įprastas mokomasis dalykas; jam reikia daugiau laiko nei bet kuriai kitai pamokai. Būtų gerai pamoką su žaismingais atkartojimo elementais vesti dukart per savaitę.

Įvadinės temos galėtų būti: „Kaip man sekasi klasėje?“, „Kas yra gera klasės bendruomenė?“, „Ką turime daryti, kad taptume gera klasės bendruomene?“

Ši pamoka iš esmės skiriasi nuo kitų pamokų, nes čia prašoma subjektyvių pasisakymų. Nėra teisingų ar neteisingų atsakymų. Kad pamoka vyktų darbingoje aplinkoje, geriausiai būtų bendrai nustatyti taisykles geram bendradarbiavimui. Šiose taisyklėse turi būti numatyta, kad:

- ✓ leidžiame vienas kitam pasisakyti,
- ✓ niekas nebus išjuoktas,
- ✓ nėra teisingų ar neteisingų atsakymų,
- ✓ po susitikimo niekam nereikės aiškintis ir niekas nebus baudžiamas už tai, ką pasakė,
- ✓ niekas nebara ir neįžeidinėja kito,
- ✓ visi kalba tik už save ir pirmojo asmens forma (tik „aš“, jokių „jie“, „mes“ ir t. t.) Mokiniai turėtų susėsti ratu taip, kad matytų vienas kitą. Ratas simbolizuoja bendruomenę, kuri taip pat turi pratybų vadovą.

Priede galima rasti keletą žaidimų ir pratimų su nurodytu tikslu. Atlikus kai kuriuos žaidimus ir pratimus būtų gerai padaryti įvertinimą, kuriame atsispindėtų žaidimo poveikis mokiniams – ką jie patyrė, ko galėjo pasimokyti ir t. t.

Į planą įtrauktos toliau nurodytos temos, kurių dauguma naudojama ugdant mediaciją:

- ✓ mokymasis klausytis, aktyvusis klausymasis,
- ✓ kaip į argumentus atsakyti argumentais,
- ✓ neįžeidžiantis kritikos išsakymas,
- ✓ vertybių įvertinimas,
- ✓ konfliktas, konfliktų dinamika, susidorojimas su konfliktais,
- ✓ kaip atpažinti ir įvardyti jausmus,
- ✓ kaip aš suvokiu save? Kaip kiti priima mane?,
- ✓ kaip atpažinti ir išreikšti save,
- ✓ kaip vystyti empatiją,
- ✓ elgesys su svetimais ir kitokiais žmonėmis.

5-oje klasėje su šiomis temomis gali būti dirbama labai žaismingai, o vyresnėse klasėse refleksijos laipsnis gali būti intensyvesnis ir diferencijuojamas. Šioje pamokoje, jeigu pavyksta, galima sukurti saugią pasitikėjimo atmosferą ir spręsti probleminius gyvenimo klausimus, pvz.: kokia mano gyvenimo prasmė, kokius išsikeliame tikslus, problemos su šeima arba joje ir t. t. Renkantis temas sveikintinas mokinių dalyvavimas.

4.7 SUSIDOROJIMAS SU PATYČIOMIS

Daugelyje mokyklų yra patyčių problema. Apie patyčias kalbama tada, kai daug asmenų sistemingai ilgą laiką blogai elgiasi su pavieniais asmenimis, t. y. išskiria, puola žodžiais ar fiziniais veiksmais. Patyčios gali būti neišspręstų socialinių konfliktų rezultatas. Taip pat jos gali būti sukeltos veiksmų, kurie susiję su kaltininko ar kaltininkų ir atitinkamai aukos asmenybėmis. Dažnai bendramokslų patyčias patiria mažiau savimi pasitikintys mokiniai, turintys kalbos sutrikimų, fizinę negalią ir t. t. Tai yra procesas, kuris susijęs su visa grupe – mokyklos klase. Kiekvienas grupės narys patyčių procese turi tam tikrą požiūrį.

Kaip kaltininkas: dėl įvairiausių priežasčių engiant silpnesnį, jam smagu pajusti savo galią.

Kaip auka: yra kaltininkų grupės puolimų taikyns ir jaučiasi prieš juos silpnas, beginklis.

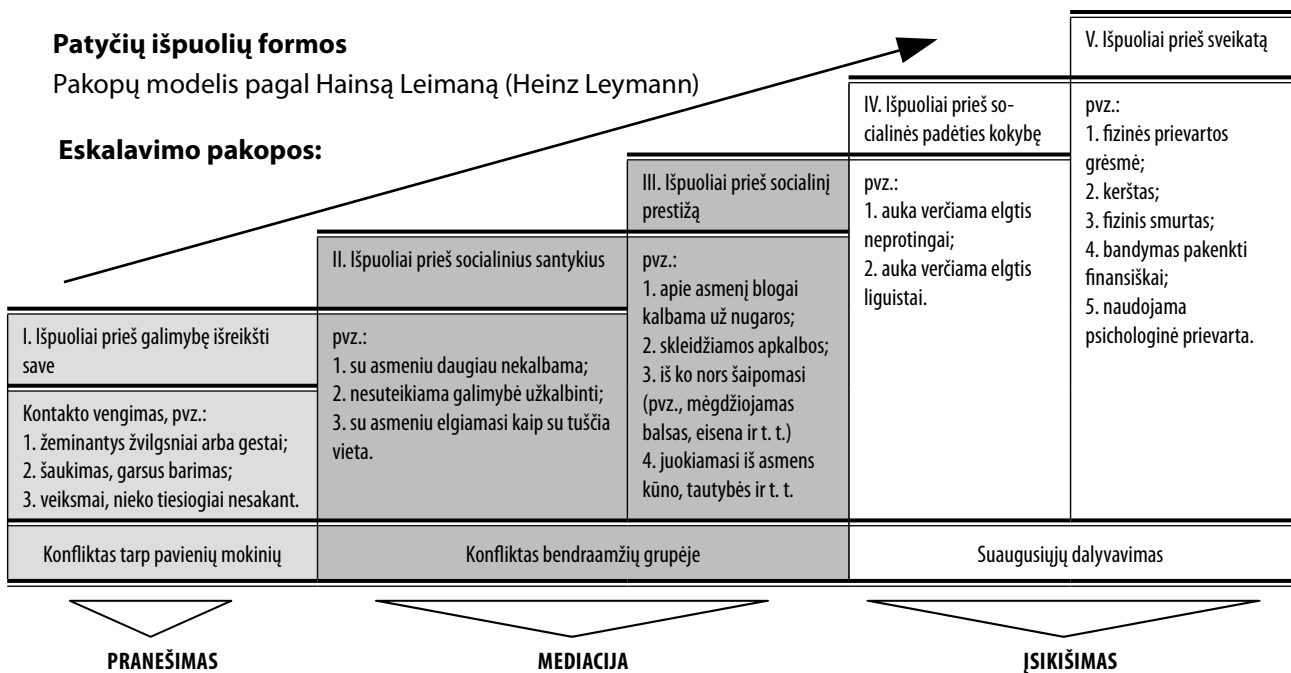
Kaip tylinti dauguma: ji priima patyčias, svyruoja tarp gailėsčio ir antipatijos aukos atžvilgiu, bet nesikiša. Vieni mano, kad auka yra pati kalta, kiti užstotų auką, jeigu nebijotų kaltininkų.

Kaip bendrininkai arba palaikantys bendrininkus: kaltininko draugai, kurie jį besityčiojantį aktyviai palaiko. Jie jaučiasi stipresni priklausydami kaltininkų grupei.

Asmuo, iš kurio ilgą laiką tyčiojama, jaučia didelę kančią ir tai gali turėti pasekmių visam gyvenimui. Todėl būtina įsikišti į patyčias, kad jos būtų sustabdytos. Paprastai patyčios vyksta ne prieš mokytojų akis, o per pertraukas atokiuose mokyklos kiemo kampuose, tualetuose, persirengimo kambariuose prieš arba po kūno kultūros pamokos, pakeliui į mokyklą, dėl to sunku suprasti, kad mokiniai yra patyčių puolimų taikiniai. Jei suaugusieji pastebėjo patyčias, būtina gerai apgalvoti ir suplanuoti įsikišimą. Kaltininko ar kaltininkų kvietimas pasiaiškinti arba jų baudymas veda daugiausia prie to, kad jie veiks dar labiau paslapčia ir dar žiauriau kankins savo aukas. Teisinga intervencija priklauso nuo patyčių eskalavimo lygio.

Priekabiavimas internetinėje erdvėje, kai socialiniuose tinkluose bendramoksliai būna šmeižiami ir išjuokiami, šiame kontekste neturėtų būti aptariamas. Tarpininkavimas yra neveiksmingas, kai kaltininkai lieka nepastebėti. Patyčių išpuolių aukoms padėtų žinojimas, kad socialinis pedagogas yra kaip tik tas asmuo, kuriam jie gali pasipasakoti apie savo išgyvenimus.

4.7.1 ESKALAVIMO PAKOPOS ESANT PATYČIOMS MOKYKLOJE



16 pav. Eskalavimo pakopos esant patyčioms mokykloje

(Šaltinis: Neumann, Erhard „Powerpoint Präsentation beim Mediationskongress“, 2004)

1 ir 3 pakopose yra pateikiami individualaus ir grupinio tarpininkavimo metodai. Kiekvienu atveju reikia atsižvelgti į tai, kad auka yra palaikoma. Renkantis mediacijos dalyvius, pokalbyje turėtų dalyvauti ne tik agresyvūs veikėjai ar nukentėję nuo patyčių asmenys, bet ir mokiniai, kurie kritiškai žiūri į patyčias ir simpatizuoja nukentėjusiems. 4 ir 5 pakopose būtinas didesnis suaugusiųjų įsikišimas, kad patyčių dinamika būtų sustabdyta. Toliau aptariamas vienas iš intervencijos būdų.

4.7.2 „NEKALTAS POŽIŪRIS“ („NO-BLAME-APPROACH“)

Jis buvo sukurtas Anglijoje 1980-ųjų viduryje ir pasiteisino kaip veiksminga priemonė sustabdyti patyčias. 2007–2008 metais atlikto vertinimo tyrimo duomenimis, 87 proc. (imties dydis – 220) atvejų patyčios liovėsi. Šis būdas grindžiamas sąlyga, kuri skamba taip: kaltininkas ar kaltininkai nėra gėdinami ar baudžiami. Procedūros tikslas yra sustabdyti patyčias, tuo pačiu ir aukos ar aukų kančias. Šis metodas nėra tarpininkavimas; tačiau jis minimas kaip priešara dažnam patyčių reiškiniui.

1 žingsnis: pokalbis su asmeniu, nukentėjusiu nuo patyčių

Mokytojas arba socialinis pedagogas kalbasi su nukentėjusiu asmeniu ir pasako jam žinantis ar manantis, kad šiam nėra gerai. Šio pokalbio tikslas – įgyti pasitikėjimo, sužadinti viltį, kad situacija gali pagerėti ir kad suaugusysis tuo pasirūpins. Neprašoma pasakoti patyčių veiksmų smulkmenų. Svarbu gauti informaciją, kas iš klasės aktyviausiai dalyvauja patyčiose, kas elgiasi neutraliai arba rodo simpatiją nukentėjusiajam. Mokinys turi būti užtikrintas, kad šis pokalbis bus konfidencialus. Dažnai sunku pasiekti, kad jis atsivertų, nes trukdo baimė ir gėda. Iš suaugusiojo pusės reikia atsargaus atkaklumo; dar prieš pokalbį jis turi būti žinomas kaip vertas pasitikėjimo ir vertinamas mokinių.

2 žingsnis: pokalbis su palaikančiųjų grupe

Pagal 1-ojo žingsnio informaciją sudaroma bendramokslų grupė. Pusę jos sudaro aktyviai dalyvaujantys patyčiose ir pusę neutralūs arba geranoriški mokiniai, iš viso maždaug nuo šešių iki aštuonių mokinių.

Ši grupė pakviečiama pamokų metu bendro pokalbio. Pokalbis pradedamas prašymu padėti išspręsti problemą. Suaugusysis išsako savo problemą „aš“ forma, pvz., „Aš pastebėjau, kad S klasėje nėra gerai. Noriu, kad kiekvienas mokinys šioje mokykloje jaustųsi patogiai, todėl prašau jūsų palaikymo.“ Svarbu kad nebūtų reiškiama jokie kaltinimai ar priekaištai. Jei grupės nariai pradeda vieni kitiems priekaištauti, suaugusysis to nepriima, bet vėl pabrėžia: „Aš noriu žinoti, ne kas ką padarė, bet ką mes galime padaryti, kad S vėl jaustųsi gerai.“ Dėkingai priimami pasiūlymai, kaip pagerinti situaciją, ir paklausama, kas yra pasiruošęs šiuos pasiūlymus draugiškai įgyvendinti.

Pokalbis baigiamas tuo, kad mokytojas ar socialinis pedagogas padėkoja už konstruktyvų darbą ir susitaria dėl tolesnių susitikimų po maždaug 8 ar daugiausiai 14 dienų, kurių tikslas būtų sužinoti, ar pagerėjo kentusio patyčias moksleivio situacija.

3 žingsnis: kontroliniai pokalbiai individualiai

Iš pradžių kalbama su asmeniu, nukentėjusiu nuo patyčių. Mokinio paklausama, kaip jam sekasi, ar pasikeitė situacija dėl patyčių. Informacija laikoma pokalbio su palaikymo grupės nariais pagrindu. Jei pastebima pažanga, apie tai pranešama mokiniams ir jiems padėkojama; jeigu situacija pagerėja tik truputį, apie tai pranešama palaikymo grupės nariams ir jų paprašoma labiau į tai įsitraukti.

Individualūs pokalbiai paprastai trunka ne ilgiau kaip 5–10 min. Paskelbiama, kad tolimesni pokalbiai vyks tol, kol nukentėjusiam mokiniui vėl viskas bus gerai.

Dėl to, kad pokalbiai su palaikymo grupės nariais vyksta atskirai, jie jaučiasi kaip rimtai priimti asmenys, turintys didesnę atsakomybę siekiant pasisiekimo.

5. SOCIALINIAI PEDAGOGAI KAIP MEDIATORIAI: NUO PATARĖJŲ IKI TARPININKŲ

5.1 SOCIALINIO PEDAGOGO VAIDMUO MOKYKLOJE

Jei socialiniai pedagogai dirba Vokietijos mokyklose, dažniausiai čia naudojama plati sąvoka „socialinis darbas ar socialinė pedagogika mokykloje“. Tai reiškia siūlomas jaunimo pagalbos paslaugas remiantis privalomais bendradarbiavimo susitarimais, kurie sudaromi tarp mokyklų ir jaunimo, teikiančio pagalbą.

Norėdami įgyvendinti savo užduotis, Vokietijos mokyklų socialiniai pedagogai darbuojasi įvairiose srityse. Konkrečios jų kryptys priklauso nuo atitinkamos situacijos mokykloje ir jų aplinkos, esamų sąlygų ir išteklių, mokyklos, su kuria sudarytas susitarimas, bendradarbiavimo partnerių tikslų ir lūkesčių. Remiantis Socialinės apsaugos kodekso VIII knygoje nustatytais jaunimo pagalbos Vokietijoje tikslais ir uždaviniais, taip pat daugiau nei 20 metų praktine patirtimi, atsirado šios paslaugos (pagal „Berufsbild und Anforderungsprofil der Schulsozialarbeit“, socialinio darbo mokykloje bendradarbiavimo tinklas, 2006):

Konsultavimas

Kadangi socialiniai pedagogai nuolat yra šalia, mokiniai turi galimybę jais pasitikėti ir gauti jų patarimą. Mokyklų socialiniai pedagogai gali pasiūlyti tiek neoficialius patarimus, tiek oficialias konsultacijas nustatytu laiku. Konfidencialumas ir savanoriškumas yra pagrindiniai principai, svarbūs konsultacijoje. Konsultacija gali išsivystyti į ilgalaikę socialinę pedagoginę pagalbą mokyklos gyvenime, galbūt netgi bendradarbiaujant su išorinėmis konsultavimo tarnybomis.

Individualus poreikis

Mokyklos socialinių pedagogų pagrindinė pedagoginė užduotis yra teikti pagalbą individualiai, stengiantis sumažinti diskriminaciją, sustabdyti smerkimą ir suteikti individualią prevencinę pagalbą. Individualiame procese su mokiniais jie kuria atskiras palaikymo priemones, kad galėtų pasiūlyti užtikrintą ir tikslingą pagalbą. Jie įsitraukia į tokias papildomas socialines veiklas, kaip darbas šeimoje, socialinis darbas grupėje ar orientavimasis socialinėje erdvėje. Bendradarbiavimas su pedagogais yra būtinas dėl dažnų individualios pagalbos atvejų ryšio su pasiekimais mokykloje, probleminėmis situacijomis ar konfliktais.

Atviras jaunimo darbas

Mokyklų socialiniai pedagogai teikia įvairius pasiūlymus, kurie prieinami visiems vaikams ir jaunuoliams – daugiausiai mokyklų, bet taip pat ir rajono. Šie pasiūlymai gali būti laikomi „atvirais susitikimais“, orientuotais į tikslines grupes ar temas. Taigi, jie yra prieinami ir atviri visiems vaikams ir jaunuoliams. Atviro jaunimo darbo pasiūlymai gali mokyklų socialiniams pedagogams, kaip ir vaikams bei jaunuoliams, suteikti galimybę užmegzti vienas su kitu kontaktą, įgyti pasitikėjimą ir rasti sąlyčio taškus, pvz., individualioms konsultacijoms.

Socialinis-pedagoginis grupinis darbas

Socialinis-pedagoginis grupinis darbas mokyklose apima platų spektrą galimų pasiūlymų su skirtingais tikslais ir organizavimo formomis. Tai yra:

- į tikslines grupes arba temas orientuoti pasiūlymai su konkrečiais interesais ir klausimais kaip atspirties taškas bendrai veiklai ir patirčiai;
- grupinis darbas su mokiniais, noras prisiimti atsakomybę už užduotis kuriant mokyklos gyvenimą;
- grupės pasiūlymai asmeniniams ir socialiniams įgūdžiams gerinti, pvz., įveikti vystymosi sunkumus ar elgesio problemas;

- pasiūlymai visoms mokyklos klasėms, pvz., socialinių įgūdžių ugdymas, socialinė-pedagoginė pagalba klasės išvykose, krizių intervencijoje ar projektinėje veikloje.

Susidorojimas su konfliktais

Socialiniai pedagogai padeda susidoroti su konfliktais mokyklos kasdienybėje. Jie:

- siūlo socialinį-pedagoginį darbą grupėje, kurioje vaikai ir jaunuoliai gali įgyti kompetencijų susidoroti su konfliktais;
- sudaro bendraamžių tarpininkavimo grupes ir vadovauja jų veiklai;
- padeda pedagogams spręsti konfliktus arba suvaldyti aštrias krizines situacijas mokyklos klasėse;
- tarpininkauja konfliktuose tarp mokinių, tarp mokinių ir pedagogų, tarp tėvų ir pedagogų;
- inicijuoja smurto prevencijos projektus;
- organizuoja mokymus ginčų arbitrams ir mediatoriams.

Mokyklose teikiama pagalba

Mokyklose teikiama pagalbą sudaro individualūs pasiūlymai, grupės pasiūlymai ir atviri paramos pasiūlymai, kuriais siekiama padėti vaikams ir jaunuoliams ir patenkinti jų poreikius. Mokyklos socialinių pedagogų užduotis yra padėti vaikams ir jaunuoliams, glaudžiai bendradarbiaujant su mokytojais, susidoroti su mokymosi ir gyvenimo problemomis, sustiprinti savo asmenybę ir atrasti galimybes socialinėje aplinkoje. Mokykloje teikiant pagalbą turi būti užkertamas kelias pamokų praleidinėjimui ir nelankymui. Be to, mokyklų socialiniai pedagogai mokyklos kontekste gali prisidėti prie tikslinės paramos mokiniams, ypač tiems, kuriems reikia specialios paramos, pvz., mokiniams iš migrantų šeimų.

Profesinis orientavimas ir perėjimas iš mokyklos į profesinį pasaulį

Daugeliui jaunuolių perėjimai prie „pirmosios ir antrosios ribos“ tampa vis sudėtingesni. Todėl socialinės pedagogikos darbo tikslas – parengti vaikus ir jaunuolius pereiti iš mokyklos į profesinį mokymą ir profesinį gyvenimą. Mokyklų socialiniai pedagogai mokiniams teikia paramą pereinant iš mokyklos į profesinį arba tęstinį mokymą ir iš mokyklos (profesinės mokyklos) į profesiją ir darbą. Jie padeda jiems sujungti savo profesinį pasirinkimą su gyvenimo planais, laiku gauti reikiamą informaciją, žengti teisingus žingsnius siekiant kvalifikacijos (pvz., praktika, mokymai) ir suteikia emocinę paramą.

Darbas su tėvais ir pagrindiniais maitintojais

Mokyklų socialiniai pedagogai teikia pagalbą tėvams juos konsultuodami, rengdami temines apskritojo stalo diskusijas, lankydami namuose, dalyvaudami tėvų susirinkimuose ir tarpininkaudami. Tokios paslaugos padeda tobulinti auklėjimo įgūdžius ir teikti pagalbą esant problemoms bei krizinėms situacijoms tėvų namuose. Mokyklos socialinės pedagogikos teikiama pagalba yra orientuota ne į ilgalaikį konsultavimą, bet į tarpininkavimą ir jaunimo pagalbos bei kitų pagalbos paslaugų panaudojimą.

Dalyvavimas mokyklos programose ir plėtroje

Mokyklų socialiniai pedagogai įstaigose kartu darbuojasi prie mokyklų programų ir aktyviai dalyvauja mokyklų plėtroje.

Jie padeda vystyti bendrą, visapusišką supratimą apie švietimą, taip pat įtvirtinti socialinės pedagogikos prisidėjimą prie mokyklos plėtros pagal mokyklos programą ir įgyvendinti praktinę mokyklos plėtrą. Mokyklų socialiniai pedagogai panaudoja savo kompetencijas tobulinant įgyvendinimo strategijas ir aktyviai dalyvauja realizuojant naujus mokymosi ir darbo metodus. Be to, jie konsultuoja mokymo įstaigas, jaunimą ir pedagogus teikdami socialinę-pedagoginę pagalbą.

Socialiniai pedagogai mokyklos kontekste yra mokinių, mokytojų ir tėvų patarėjai bei tarpininkai. Jų darbo vieta yra mokykloje ir jie veikia siejantis mokyklai ir šeimai, mokyklos ir jaunimo pagalbai. Ar jie taip pat gali organizuoti tarpininkavimą mokykloje ir dirbti joje tarpininkais? Kokias sąlygas socialiniai pedagogai yra sudarę mokyklose, kad sėkmingai būtų įvesta mediacija?

Toliau nurodyti kriterijai, mūsų nuomone, aiškiai parodo, kad socialiniai pedagogai turi reikalingų žinių ir gebėjimų, kad tokį procesą inicijuotų ir jam vadovautų:

1. jie žino mokyklos sistemą ir joje dirba, bet Vokietijoje jie dažniausiai yra ne grynai teisinė sistemos dalis, o išoriškai samdomi savivaldybių jaunimo reikalų tarnybų. Taigi, jie nepriklauso mokytojų personalui, kas jiems sudaro sąlygas užimti ypatingą padėtį;
2. mokykloje jiems suteiktos privačios patalpos. Šios konsultavimo patalpos gerai tinka vykdyti tarpininkavimą. Įvedant bendraamžių mediacijos programą, naudojamos kitos patalpos;
3. jie gali lanksčiai naudoti tuo metu esančius išteklius ir neturi sekti pamokų laiko;
4. tarp mokinių jie dažniausiai turi aukštą reputaciją ir yra žinomi kaip patikimi asmenys;
5. jie moka vesti pokalbius ir turi tinkamą žinių pagrindą;
6. jie turi žinių apie jaunimo pagalbos sistemą (galimam perdavimui, jei tarpininkavimas nėra taikomas).

Atitinkdami šiuos kriterijus jie yra tinkami partneriai įvedant ir įgyvendinant tarpininkavimo mokykloje projektus. Atsižvelgiant į laikinus išteklius, bendravimo būdų išteklius ir projektų inicijavimą, socialiniai pedagogai gali atlikti svarbų vaidmenį diegiant mediaciją mokykloje. Dėl ypatingos socialinio pedagogo padėties mokykloje reikėtų atkreipti dėmesį į keletą dalykų (žr. 5.3 skyrių), kad mediacijos įvedimas mokykloje būtų sėkmingas.

Toliau aprašoma, kokio elgesio reikalaujama iš socialinio pedagogo, pavyzdžiui, jei jis siūlo tarpininkavimo paslaugą mokykloje. Kai kurios savybės itin išryškėja socialinio pedagogo elgesyje jam atliekant kasdienį darbą (išlaikant pasitikėjimą ir darbo struktūrą). Kitos savybės (neįvertinimas, esminės pagalbos nesuteikimas, išlikimas neutraliam) skiriasi nuo šiam darbui reikalingų savybių ir jas reikia lavinti.

5.2 TARPININKO VAIDMUO

Asmens priimtas mediatoriaus vaidmuo turi būti aiškus ir suprantamas. Mediatorius sprendžiant konfliktą yra kaip saugus uostas ir kaip konfliktuojančias puses gelbėjantis inkaras. Konflikte dalyvaujančios pusės dėl savo konflikto didžiąja dalimi praranda užtikrinančias struktūras. Tarpininkas su jam patikėta struktūra proceso metu vėl gali užtikrinti prarastą saugumą. Tam pasitarnauja žemiau pateikti mediatoriaus vaidmenų apibūdinimai, mediacijos principai ir mediatoriaus požiūris.

1. Mediatorius turi būti priimamas ir gerbiamas visų konflikto dalyvių. Tai turi būti asmuo, kuris turi ginčo šalių pasitikėjimą arba jį įgyja ir kurio kompetencija yra nenuginčijama.
2. Tarpininkai visą informaciją laiko konfidencialiai ir pasirūpina, kad konflikto šalys elgtųsi taip pat.
3. Mediatoriai neturi turėti asmeninių interesų, susijusių su vykstančiu konfliktu. Šia prasme jie turi būti neutralūs ir nešališki. Jie atstovauja konflikto šalių interesams ir rūpesčiams, o šia prasme jie yra šališki visiems.
4. Mediatoriai nevertina ir neteisina. Visus požiūrius, interesus ir jausmus jie priima rimtai.
5. Mediatoriai yra atsakingi už mediacijos pokalbio eigą ir struktūrą, o šalys – už turinį. Sprendimus randa ne tarpininkai, o konflikto šalys. Savo idėjas mediatoriai gali panaudoti tarp daugelio galimybių.
6. Tarpininkai padeda dalyviams išsiaiškinti savo jausmus ir interesus ir aiškiai juos išsakyti. Jie taip pat gali nutraukti tarpininkavimą ir vesti atskirus pokalbius.
7. Mediatoriai kreipia dėmesį į tai, kad konflikto šalių priimti sprendimai būtų realizuoti.

8. Mediatoriai gali savo nuožiūra nutraukti pokalbį, jeigu nėra randamas joks protingas ir (arba) etiškas bei atsakingas sprendimas.

(Šaltinis: Christoph Besemer, „Mediation“, 1993 ir BM „Information 1 - Mediation - Was ist das?“)

Tačiau tarpininko vaidmuo apima ne tik minėtus aspektus. Iš bendravimo psichologijos yra žinoma, kad siunčiamas pranešimas, kurį žmogus priima, susideda iš maždaug 80 proc. neverbalinio ir dažnai nesąmoningo pranešimo ir tik iš maždaug 20 proc. sąmoningo verbalinio bendravimo. Tai dažnai pasireiškia esant emocinei įtampai konflikto metu.

Tai reiškia, kad asmuo, kuris konflikto metu veikia ir vadovauja kaip tarpininkas, stovi pačiame centre. Tarpininkas savo neverbaline charizma dažnai lemia tarpininkavimo sėkmę.

Dėl šios priežasties svarbu ne tik suvokti vaidmenų turinius ir principus, bet pirmiausiai pagalvoti apie savo nuostatą dėl konfliktų ir jų sprendimų ir taip pasiekti žinojimą.

5.2.1 MEDIACIJOS PRINCIPAI

Tarpininkavimo procesas apibūdinamas pagal principus, kurių turi laikytis mediatorius.

Neutralumas ir nešališkumas

Svarbiausias, bet tuo pačiu sunkiausias principas yra neutralumas. Daug lengviau kalbėti apie nešališkumą. Jis būtinas norint pasiekti šalių pripažinimą ir būti šalių priimtam, nes su šalimis elgiantis nevienodai, procedūra negali būti tinkamai atlikta. Be to, kyla pavojus, kad šalis, kuri jaučiasi diskriminuojama, nutrauks tarpininkavimo procesą. Todėl svarbu, kad čia sau vietą randa neutralumo principas profesinėje etikoje (žr. „Etinė savimonė“ priede) ir Tarpininkavimo įstatymas.

Tarpininkas negali turėti asmeninių ar giminystės ryšių su konflikto šalimis, būti šališkas. Jis taip pat neturėtų būti veikiamas savo asmeninių interesų, susijusių su vykstančia procedūra, būti suinteresuotas konflikto sprendimo turiniu. Pirmiausia jis yra atsakingas už mediacijos procedūros eigą. Savo neutraliais veiksmais tarpininkas turi aiškiai parodyti, kad jo užduotis yra konflikto šalių idėjoms ir pasiūlymams suteikti vienodą laiko ir emocinę vertę. Tam tikrais atvejais tai gali būti ypač sudėtinga, ypač tada, kai viena šalis pateikia idėjas, kurios prieštarauja tarpininko įsitikinimams. Tarpininkui visada reikia emocinio atstumo atliekant procedūrą. Jeigu tai nėra užtikrinama, jis daugiau nebegali tinkamai jos atlikti.

Tarpininkas privalo būti vienodai įsipareigojęs visoms šalims. Ypatinga problema atsiranda tada, kai viena šalis turi didesnę galios persvarą kitos šalies atžvilgiu. Tokiu atveju tarpininkas turi organizuoti procedūrą taip, kad nebūtų pakenkta silpnesnei šaliai. Tačiau jis negali pažeisti savo įsipareigojimo būti neutraliam.

Savanoriškumas

Šalys ir tarpininkas savanoriškai nusprendžia vykdyti tarpininkavimą (taip pat žr. 5.3.1 skyrių). Dėl to kiekviena šalis turi teisę nutraukti tarpininkavimo procesą. Visų pirma, turi būti sudarytas galutinis susitarimas be jokios prievartos.

Padedant tarpininkui šalims yra lengva atpažinti už pozicijų glūdinčius interesus. Tarpininkavimas reikalauja, kad šie interesai būtų atskleisti ten, kur jie atsiranda. Verčiant dalyvauti mediacijoje, šalys užsidarytų ir vengtų bet kokio bendravimo. Savanoriškumas yra pagrindinė sąlyga atsakingam dalyvavimui mediacijoje.

Konfliktuojančios pusės (ar tai būtų vaikai, ar suaugusieji) yra savo konflikto ekspertai ir jie žino geriausiai, kaip kilo konfliktas. Jie patys sprendžia, kokie klausimai, problemos ir interesai bus įtraukti į mediacijos procedūrą ir joje aptariami. Tarpininkas negali nustatyti turinio, jis atlieka vadovujančio procedūrai vaidmenį.

Šalys pačios nustato galutinai sutartos mediacijos temas ir turinį. Jos taip pat yra atsakingos už savo sprendimus. Tarpininkavimas yra žingsnis savarankiškumo link. Tarpininkas paskatina dalyvius priimti atsakomybę.

Jis atvirai kalba apie jėgų disbalansą ir kartu su mediacijos dalyviais stengiasi išspręsti šią problemą. Jeigu jie randa bendrą sprendimą, konfliktui mediacija tampa nebereikalinga.

Slaptumas

Šalys turi atvirai kalbėti apie visus konfliktą lemiančius faktus, jo priežastis, neturi turėti abejonių, kad tai, ką išsakė mediacijos metu, joms gali, ypač vėliau, pakenkti.

Gali kilti rūpesčių, kai nėra jokių garantijų, kad nei tarpininkas, nei kita šalis su savo dalyviais nėra veikiami trečiųjų šalių, kuriems būtų suteikta informacija apie pokalbių turinį.

Jis turi dar prieš procedūrą apsidrausti pagal sutartį arba bendrą sutarimą iš anksto bet kurioje byloje, kad visos šalys būtų įsipareigojusios laikytis konfidencialumo. Elgiantis priešingai netrukus būtų prarastas pasitikėjimas, nutraukta sutartis. Konfidencialumas taip pat yra garantuojamas pagal Europos Sąjungos direktyvą ir Vokietijos Tarpininkavimo įstatymą.

Šalių informavimas

Prieš šalių susitarimą dėl tarpininkavimo, tarpininkas aptaria, kokias alternatyvas jie turi konfliktui spręsti. Kiekviena šalis ieško geriausio būdo, padedančio išspręsti esamą konfliktą. Taigi reikalingas didelis savanoriškumas ir atvirumas. Tarpininkai yra įsipareigoję pateikti dalyviams informaciją apie minėtų būdų tinkamumą konkrečiam mediacijos atvejui.

5.2.2 NUO VAIDMENS IKI POŽIŪRIO

Tarpininkavimas apima ne tik konfliktų valdymo darbo sritį. Dėl aprašytų principų ir ypatingo konflikto šalių dėmesio sutelkimo į tarpininką, mediacijos atstovams taip pat reikalingas ypatingas vidinis požiūris. Šis požiūris grindžiamas pasiruošimu vėl save suprasti kaip mediatorių ir ištirti savo vidinius potyrius ir emocijas.

Konfliktai – mūsų gyvenimo dalis. Tai taip pat reiškia, kad kiekvienas šioje srityje kaupia asmeninę patirtį. Kadangi ginčai dažnai susiję su įvairių formų agresija ir eskalavimu, būsimasis tarpininkas turi užduoti sau klausimą, ar jis galės mediacijos procese atidžiai ir objektyviai elgtis vykstant eskalavimui. Geriausi metodai neduos jokios naudos, jeigu jį užvaldys agresijos baimė ir jis nežinos, kaip elgtis. Todėl „prieš nusprendžiant konfliktuose veikti kaip tarpininkui, yra prasminga pirmiausiai pabandyti susidoroti su savais konfliktų modeliais. Bet ar tarpininkavimas – ar vaidinant, ar realiu atveju – pavyks, iš esmės priklauso nuo to, kaip aktyviai ir sąmoningai mokinys sugebėjo atvaizduoti ir plėtoti savų konfliktų modelius“ (Oboth, p. 31).

Mokymuisi turėtų būti pasiūlyti savęs pažinimo ir stebėjimo pratimai. Tai reiškia, kad sėkmingas tarpininkavimas priklauso nuo vertybėmis pagrįsto tarpininko požiūrio.

Teorinių tarpininkavimo žinių suinteresuotas mokinys gali įgyti gana greitai. Mediacijos mokymai garantuoja įvairios kokybės teorinių žinių ir techninių įrankių įgijimą. Šie klausimai turi būti kaip gairės sau keliamiems klausimams ir požiūrio formavimui:

- Kaip aš esu pasiruošęs vesti pokalbį būdamas objektyvus ir atviras sprendimams?
- Ar galiu atlaikyti dviejų mokinių konfliktą ir neteikti jokių pasiūlymų ginčui spręsti?
- Ar galiu ateinančias ginčo šalis sutikti svetingai ir atvirai? Ar mane dar labiau erzina tai, kad jie vėl susipyko?
- Ar suvokiu savus konfliktus? Kas bus, jei mokinys bus patekęs į tokią pačią padėtį, į kokią pats buvau patekęs dar būdamas moksleiviu? Ar tokiu atveju galėčiau abiem konflikto pusėms jausti vienodus jausmus (esu empatiškas)?
- Kaip išgyvenu ir sprendžiu savo paties konfliktus?
- Kaip su konfliktais buvo susidorojama mano šeimoje? Ar būdavo užkertamas kelias konfliktams? Kaip buvo baudžiama?

- Pagrindinis mediacijos įsitikinimas yra, kad empatija kaip užuojauta pačiam sau gali išaugti tada, kai savi jausmai randa vietą, kai jie gali būti įvardyti ir suprasti. Jei pripažįstu savo jausmus ir poreikius, galiu lengviau su savimi susikalbėti.

Mūsų nuomone, taip pat yra svarbu, kad tarpininkavimo požiūris atsispindėtų ir tarpininkų gyvenime.

5.2.3 KULTŪRINIAI RYŠIAI SU MEDIACIJA

Nurodymai susitaikymui, dėmesingam ir nuolankiam bendravimui vienas su kitu yra mums žinomi iš krikščioniškųjų vertybių kanono ir kitų religijų.

Taikus ir sutaikinantį bendravimas su draugais ir priešais yra Jėzaus žinios šerdis. Kalno pamoksle pateikti elgesio nurodymai veikia kaip leitmotyvai ir mediacijoje. Tada romus ir kenčiantis žmogus yra palaimintas.

Iš budizmo mums yra žinoma ypatinga atidaus bendravimo su žmonėmis reikšmė (McConnell, 2002).

Filosofas Otas Frydrichas Bolnovas (Otto Friedrich Bollnow) romumą apibūdino taip:

Romumas yra priešprieša smurtui... Romus jis [žmogus] yra tada, kai nepasiduoda pykčiui nevengdamas sunkumų, švelniai ir atsargiai. Romumas reiškia ne tik elgesio būdą, bet ir dvasios savybę. Tuomet elgesio romumas susijungia su bendravimo švelnumu. Šis švelnumas yra kaip atidumas, kuris neleis kitam žmogui pakenkti. (Bollnow, „Die Tugend der Geduld“)

Vokietijos federalinėje mediacijos asociacijoje yra specializuotas mediacijos ir bažnyčios skyrius (fg-kirche@bmev).

Žvilgsnis į mediacijos istoriją – šioje vietoje norėtume žvilgtelėti į Aziją ir Europą – aiškiai parodo, kad už dabartinės struktūrinės procedūros slepiasi požiūris, kuris yra neleistinas sprendžiant konfliktus.

Tuo metu, kai Vakarų kultūros didelę reikšmę teikia asmens teisėms, Azijos ir Artimųjų Rytų kultūroje tapatybė apibrėžiama santykiais socialinėje sistemoje: „Išlaikyti draugą yra daug svarbiau, nei nugalėti priešą.“

Europoje mediacijos elementų sprendžiant konfliktus galima rasti dar nuo viduramžių. Štai Miunsterio teksto įvade, vienoje iš dviejų 1648 m. spalio 24 d. Vestfalijos taikos sutarčių yra aiškiai minimas tarpininkas Alvizė Kontarinis (Alvise Contarini). Dėl Venecijos pasiuntinių ir riterių visos šalys galėjo susitarti kaip dėl tarpininkų. Alvizė Kontarinis beveik penkerius metus, daugiausiai individualių pokalbių forma, dokumentavo beveik tūkstantį susitikimų su kariaujančių pusių atstovais, tarpininkavo tarp priešišškai nusiteikusių šalių, kol galiausiai buvo įmanoma taikos sutartis.

Tarpininko užduotys ir metodai yra įvairūs ir jie reikalauja daug kantrybės ir kūrybiškumo. Bet ką daryti, jei procesas negali toliau vykti? Kaip aš galiu įveikti kliūtis ir sutikti ekstremalias situacijas? Į šiuos klausimus bus atsakyta kitame skyriuje.

5.2.4 KLIŪČIŲ ĮVEIKIMAS

Tarpininkavimo metu gali nuolat pasitaikyti situacijų, kai procesas sustoja, atsitinka kažkas nenumatyto ir tolimesnė proceso eiga nustumiama į tolimą ateitį. Tarpininkas jaučiasi stabdomas ir daugiau negali aiškiai mąstyti. Silpnumo ir bejėgiškumo jausmas stiprėja ir viduje labiausiai norėjęsi procedūrą užbaigti. Tokius vidinius jausmus reikėtų priimti rimtai. Tokiose situacijose kyla pavojus, kad tarpininkui iš rankų išslis struktūra. Sėkmingam tarpininkavimui yra būtina, kad jis būtų „procesu valdovu“.

Esant tokiai situacijai, yra svarbu veikti ramiai ir aiškiai. Tarpininkas nustato struktūrą ir eigą. Reikia paklusti vidiniam norui padaryti pertrauką ir laimėti laiko. Tokiais atvejais pertrauka yra labai svarbi susivokti savo mintyse.

Siekiant geriau suprasti savyje glūdinčias emocijas, gali būti naudinga konsultacija su komediatoriumi. Ką suvokia mediatoriai? Kokia mediatoriaus emocinė būseną yra akivaizdi? Ar visi jausmai galėjo būti suvokti ir parodyti?

Į mediatoriaus emocines būsenas turi būti rimtai atsižvelgta ir toliau bandoma dirbti su esamomis emocinėmis būsenomis.

Tokiais atvejais ypač kyla klausimas dėl mediatoriaus kūrybiškumo ir „amatininko universalumo“. Tikėtina, kad norint pastūmėti procesą gali padėti netradiciniai metodai. Toliau, pagal J. E. Bier (Beer) ir E. Stief (Stief), pateiksime tris teikiamos pagalbos iš pažiūros beviltiškoje situacijoje pavyzdžius.

Nekontroliavimas

- *Mediacijos dalyviai rėkia vienas ant kito, nors jūs trumpai pakartojote, kad reikia laikytis pokalbio taisyklių, ir išnaudojote visas nuraminimo galimybes.*
 - *Laura daugiau neišsėdi savo vietoje. Kelias sekundes ji stovi prieš Lidą ir staiga Lida griebia jai už veido.*
1. Atsistokite. Primygtinai reikalaukite, kad būtumėte išklaustyti. Atsistokite šalia asmens, kuris labiausiai prarado savikontrolę. Priešingas šalis šaukite vardais ir bandykite užmegzti akių kontaktą. Aiškiai pareikalaukite: „Laura, tu turi atsisėsti!“ Jei situacija nesusėvelnėja, galite labiau save kontroliuojantį asmenį paprašyti išeiti, kad atsirastų atstumas.
 2. Toliau elkitės ramiai ir aiškiai. Jūs priimate teisingus sprendimus. Jei jaučiatės nesaugus ir sunerimęs, nerodykite to.
 3. Palaikykite glaudžius ryšius su savo komediatoriumi.
 4. Tuoju pat paprašykite pertraukos.
 5. Atskiruose pokalbiuose su abiem šalims aptarkite šiuos dalykus:
 - a. apibūdinkite, kaip jūs supratote jų elgesį,
 - b. kalbėkite apie pasekmes, kurias gali iššaukti toks elgesys. Tai taip pat gali privesti ir prie tarpininkavimo nutraukimo,
 - c. pasakykite, kokio elgesio jūs iš jų reikalaujate,
 - d. palaukite žodinio įsipareigojimo.
 6. Pagalvokite, ką konflikto šalys tokiu elgesiu nori pasiekti. Ar Laura yra tokia nusiminusi todėl, kad per mažai galėjo dalyvauti? Ar abu mediacijos dalyviai yra pernelyg susijaudinę, kad galėtų save kontroliuoti? Ar viena iš šalių mėgaujasi situacija, kai nepaisoma visų draudimų? Ar viena šalis nori kitai šaliai parodyti, kaip ji yra supykusi? Ar viena šalis nori kitą šalį įbauginti?
 7. Nustatykite aiškias ribas ir kontroliuokite jų laikymąsi. Pasakykite aiškiai, kad procedūrą nutrauksite, jeigu šalys vėl taip elgsis. Tęskite procedūrą toliau.

„Tada aš išeinu“

- *Ponas Matas atsistoja ir sako: „Man jau pakaks. Aš nutraukiu.“ Jis palieka patalpą.*
- *Ponia Aldona prisijungia: „Na, tuomet viskas. Aš taip pat eisiu.“*

Tarpininkas dabar turėtų sekti paskui poną Matą ir pasiūlyti jam atskirą pokalbį prieš tai, kai jis visiškai nutrauks procedūrą. Kitas tarpininkas tuo metu kalbasi su ponia Aldona.

- Leiskite šalims pasisakyti ir pabandykite suprasti jų nusivylimus. Galbūt ponas Matas, nuoširdžiai išsakęs nusivylimą, bus pasirengęs grįžti į procedūrą.
- Paklauskite pono Mato, ko jam reikia, kad jis galėtų įsivaizduoti tęsinį.
- Aptarkite su šalimis tarpininkavimo nutraukimo privalumus ir trūkumus. Galbūt yra gerų priežasčių tęsti arba nutraukti.

Tarpininko puolimas

- *Kristupas mane nepagrįstai kaltina, kad aš prieš jį iš anksto nusistatęs. „Jūs esate malonus, bet Tomas jus tik išnaudoja.“*

Jeigu jūs procedūros metu esate kaltinamas šališkumu arba asmeniškai kritikuojamas kaip vadovas, tai:

- paklauskite, kokie jūsų veiksmai ar pasisakymai suteikė pagrindo kritikai,
- pabandykite neprieštarauti. Padėkokite už svarbų paprieštaravimą,
- jei prieštaravimas buvo iš dalies pagrįstas, atsiprašykite už tai. Pasidalykite tuo, ką ketinate nuo šiol keisti,
- jei prieštaravimas buvo nepagrįstas, elgesį interpretuokite kaip prieštaravimą prieš mediacijos procedūrą, prieš nepatogią tiesą ar prieš pasiruošimą susitarti,
- paprašykite mediacijos dalyvių dar vieno pusvalandžio jų laiko. Jei priešingos šalys ir tada yra nepatenkintos, baikite posėdį,
- priimkite prieštaravimus. Tai suteikia galimybę geriau suprasti mediacijos dalyvių interesus:

Ar jums gaila, kad visada tikima Tomu, o ne jums?

Ar esate sutrikęs dėl to, kad šioje situacijoje jautėtės išnaudojamas?

5.3 VAIDMENŲ KONFLIKTAI IR GALIMI SPRENDIMAI

Jei mokyklų socialiniai pedagogai nori dirbti mokykloje kaip tarpininkai arba atlikti tarpininkavimo procedūrą, tai daryti jie turėtų remdamiesi šiais klausimais:

- Kokias sąlygas ir struktūras prieš tai rasiu mokykloje ir kokį poveikį jos darys mano turimam planui atliekant tarpininkavimą mokykloje?
- Kokios galimybės yra mano rankose ir gali būti mano realizuotos?

5.3.1 MEDIACIJOS SUSIDŪRIMAS SU MOKYKLOS SISTEMA

Konfliktai yra neišvengiami, kai mediacinio konfliktų valdymo struktūra ir idėja susiduria su mokyklos sistema. Mokykla per savo ilgametę patirtį konfliktų mažinimo srityje sukūrė sistemą, kuri iki šiol išlaikė mokyklos struktūros pusiausvyrą. Pagrindinį vaidmenį atlieka organizacinė mokyklos hierarchija ir į žinių perdavimą sutelktas dėmesys. Mokymo personalo užduotis yra įvairiais būdais užtikrinti ramybę klasėse darbo metu. Veikiančiam pedagogui šiuo atveju nėra svarbu suprasti konflikto priežastis, nes jam aktualu tik ramybė ir paklusnumas pamokoje. Kol taip yra, niekas neturi jaudintis. Bet kai konfliktai ir trukdymas klasėse ima viršų ir nebegali būti suvaldyti tradiciniais metodais, prarandama pusiausvyra. Mokykla kaip mokymo institucija privalo reaguoti. Be to, šalia auklėjimo, lavinimo ir ugdymo užduočių vykdymo, vykdoma, individualaus asmenybės vystymosi prasme, į tradicinius dalykus orientuota švietimo misija, reikalaujanti žvelgti į mokinį visa apimančiu žvilgsniu.

Trumpai tariant, mokyklai yra reikalingi alternatyvūs konfliktų sprendimo metodai, kurie negali būti pasiūlyti naujai parengtų socialinių pedagogų. Per dešimtmečius socialinė pedagogika įsitvirtino mokyklose ir gali būti pasiekama. Tačiau mokyklos sistema nepakeitė savo pagrindinės hierarchinės orientacijos ir todėl kyla pavojus, kad šis potencialas bus nepakankamai panaudotas.

Dėl šios priežasties įvedant mediaciją mokykloje svarbu atkreipti dėmesį į toliau nurodytus aspektus.

Tarpininkams reikalinga veiksmų laisvė. Laiko valdymas yra tarpininkų ir konflikto šalių rankose.

Mokyklos kasdienybė yra aiškiai struktūrizuota laiko, personalo ir patalpų atžvilgiu. Šiuo atžvilgiu mediacijos posėdžio organizavimas labai priklauso nuo tam iš anksto ir tinkamai įrengtų patalpų. Socialinis pedagogas turi

iš anksto išsiaiškinti, koku laiku gali vykti tarpininkavimas ir kiek laiko jis gali trukti. Ar yra galimybė prižiūrėti mokinius pamokų metu ir esant konfliktui pasiūlyti tarpininkavimą? Ar tuo metu ryškus konfliktas yra pakankama priežastis nedelsiant kviešti konflikto dalyvius į mediaciją?

Patalpos, skirtos tarpininkavimui, yra jaukios ir svetingos. Konflikto šalys turi jose gerai jaustis.

Mokyklos patalpos paprastai yra įrengtos praktiškai ir universaliai. Net jei mokykla įvykdė pagrindinį reikalavimą skirti tarpininkavimo kambarį, reikia įsitikinti, kad šią patalpą galima jaukiai įrengti.

Konflikto šalių savanoriškumas? Pabandyti reikia!

Tik labai nedaug mediacijų vyksta konflikto šalių iniciatyva ir taip visiškai patenkina savanoriškumo ir atsakomybės reikalavimus. Daugeliu atvejų tarpininkauti bandoma esant spaudimui iš išorės (šeimos, klasės, grupės ir t. t.) arba vadovaujant tretiesiems asmenims, kurie valdant konfliktą turi sprendimo galią (teisėjai ir prokurorai, mokytojai ir auklėtojai ir t. t.). Esant tokioms sąlygoms, konflikto šalių savanoriškumas – bent mediacijos proceso pradžioje – yra gerokai apribotas. Nukentėjusieji visais atvejais turi pasirinkimo galimybę tarp įvairių konflikto valdymo būdų ir kelių (pvz., mokyklos tarpininkavimas arba drausminimo priemonės). Mokykloje ši apribota galimybė gali būti gana naudinga konflikto šalims. Verčiami nuspręsti, jie dalyvaus informaciniame pokalbyje ir taip susipažins su tarpininkavimo pagrindais. Kliūtis, trukdanti pasinaudoti mediacija ir patenkinamai suvaldyti konfliktą, po šio pirmojo susitikimo, kaip parodė patirtis, nėra tokia didelė. Taip dauguma mokinių labai greitai atsiveria ir jau yra pasirengę savanoriškai dalyvauti šiame procese.

Savanoriškumas atsiverti šiame procese, savarankiškai bendradarbiauti ir pasiekti gerą sprendimą turi išlikti ir kiekvienu atveju būti garantuojamas mediatoriaus. Tik artėjant prie procedūros, galima toleruoti spaudimą iš išorės. Tarpininkavimo pradžioje tarpininkas privalo įspėti dėl savanoriškumo (žr. 1 fazę 2.4.2 skyriuje).

Integracija į bendrą mokyklos kultūrą (žr. 3 skyrių).

Kuo plačiau tarpininkavimas yra įsitvirtinęs kasdieniuose mokyklos reikaluose, tuo geriau. Kadangi mediacijos procese labai svarbu, su koku požiūriu sutinkamos konflikto šalys ir jų konfliktas, tikėtina, kad daug žmonių mokykloje turės pagrindinę informaciją apie procedūrą. Taigi, prieš rengiant mokinius ar įvedant mediacijos procedūrą mokykloje, sprendimus priimančias asmenys ir pedagogai turi būti gerai informuoti apie konfliktų sprendimo modelį ir būti aktyviai ir savanoriškai pasiruošę palaikyti šį konfliktų sprendimo būdą.

Mediatorius yra procedūros vadovas.

Būtina patikrinti, ar tarpininkas abiejų šalių yra pripažįstamas mediacijos procedūros vadovu. Ypač mokyklos sistemos hierarchinėje struktūroje yra svarbu, kad mokyklos socialinis pedagogas gautų ne tik oficialią mokyklos vadovybės užduotį vykdyti tarpininkavimą, bet kad tai būtų pripažinta ir visų mokyklos pedagogų. Tai reikėtų patikrinti ypač tada, jei, pavyzdžiui, mokyklų socialiniai pedagogai tarpininkauja tarp mokinių ir mokytojų.

Kiekvienas ginčas yra vertingas. Koku atveju tai tinka?

Iš esmės kiekvienas konfliktas, kuriame konflikto šalys peržengia visas ribas ir negali kartu rasti gero sprendimo, yra tinkamas tarpininkavimui. Žinoma, šalys turi būti suinteresuotos sprendimu, taip pat turi būti atsižvelgta į tarpininkavimo principus (žr. 5.2.1 skyrių). Tokiu atveju tarpininkavimo procedūra abiem šalims yra laimėjimas.

Mokytojui bet kuriuo metu yra žinoma dauguma ginčų atvejų mokykloje.

Jis ir turi nuspręsti, ką toliau su ginču daryti. Dėl šios priežasties taip svarbu įtraukti pedagogus į procesą.

Su mokykla ir pedagogais reikia išsiaiškinti, kokie atvejai tinkami tarpininkavimo procesui. Tik tada, kai mokytojai sutaria ir jiems yra aiškios visos gairės, esant ginčui, jie gali pasiūlyti mokiniams mediaciją. Todėl svarbu, kad į vadinamuosius nereikšmingus konfliktus dėmesys būtų sutelktas kaip ir į ypatingus atvejus.

Bet koks ginčas yra tinkamas ugdyti socialines kompetencijas, net jei, suaugusiojo nuomone, jis neatrodytų reikšmingas. Pedagogai turi žinoti, kad joks konfliktas negali būti apibūdinamas kaip nereikšmingas iki tol, kol konflikto šalys ginčą laiko rimtu klausimu.

Mokykla taip pat turi atkreipti dėmesį, kad į mediaciją negalima žiūrėti kaip į naują panacėją, kuri gali išspręsti visus konfliktus. Tarpininkams negalima užkrauti visų atvejų, ypač kai dirbama su mokiniais.

Taigi, mokykloje reikia tiksliai aptarti, kokiems atvejams gali būti taikoma mediacija. Jei tai nustatyta, žengtas tvirtas žingsnis mokyklos „aprūpinimo mediacijos atvejais“ link.

Kelias yra tikslas! Konfliktai lydi mūsų kasdienį gyvenimą.

Vien frazė „konflikto sprendimo procedūra“ reiškia, kad mediacijos procedūros metu yra sprendžiami konfliktai. Taigi, jei ginčo atveju mokykloje būtų galima dažnai taikyti mediacijos procedūrą, pasiekti tikslą, kad mokykloje neliktų jokių konfliktų, būtų galima gana greitai. Mokyklos atsakingų asmenų tikėjimas tuo suprantamas dėl daugybės kasdinių konfliktų. Tačiau šis įsivaizdavimas yra klaidinantis ir neteisingas.

Mediacijoje yra svarbu ne sprendimas, o kelias į jį. Jei dvi konflikto pusės išsiskiria be sprendimo, nors sutiko dalyvauti pokalbyje, bet dabar gali geriau suprasti savo konfliktą – pasiekta jau nemažai. Ne visada galima išvengti konfliktų, o tarpininkavimas suteikia galimybę išmokti konstruktyvaus bendravimo ir neleisti nevaldomo eskalavimo. Tai priklauso nuo vidinio požiūrio, ar konfliktai suvokiami kaip apsunkinantys ir destruktivūs, ar skatinantys ir tuo pačiu konstruktyvūs.

Atotrūkis tarp kartų.

Šioje dalyje kyla klausimas, koku mastu suaugęs tarpininkas prieš vaikus ir jaunuolius mokykloje turi reikšti ir įgyvendinti tokius savo vertinimo standartus kaip, pavyzdžiui, jėgos nenaudojimas ir lygybė.

Kai suaugusieji bendrauja su vaikais ir jaunuoliais, šį bendravimą galima laikyti lygiaverčiais, bet ne lygiais santykiais. Jauni žmonės ieško suaugusiųjų pavyzdžio ir tikisi iš suaugusiųjų pasaulio gauti orientaciją. Ši orientacija taip pat vyksta su apribojimais. Susidūrę su apribojimais, jauni žmonės gali kelti klausimus, maištauti ir susidaryti savo vertybines nuostatas. Atrodo logiška, kad priimti sprendimai turi būti suderinami su esančiomis mokyklos taisyklėmis. Be to, veikiant mokyklos sistemoje, taip pat yra siūloma laikytis esamų mokyklų taisyklių ir jas įgyvendinti. Tarpininkavimo procesas ir socialinio pedagogo kabinetas nėra jokia taisyklių nesilaikymo zona. Taigi, jei mokykloje yra taisyklė nenaudoti mobiliųjų telefonų ir nedėvėti galvos apdangalų, tokios taisyklės turi galioti ir šioje srityje.

Tačiau kyla klausimas, koku būdu tarpininkas išreikš savo vertybines nuostatas ir jas įgyvendins. „Kiekvienu momentu mokyklos mediatorius privalo būti pasiruošęs atsakyti neutralumo pozicijos ir ginti žmogiškąsias vertybes, ir, jei reikia, dėl to kovoti“ (Bannenberg, p. 120). Ar tikrai yra taip? Ar tikrai turiu atsakyti neutralumo dėl auklėjamojo pavyzdžio?

Visų pirma, tarpininkas proceso metu turi išlikti nuoširdus. Tik tas, kuris palaiko ryšį su savo paties jausmais ir poreikiais, gali tinkamai reaguoti į priešingų šalių jausmus ir poreikius. Tai reiškia, kad tarpininkaujantis asmuo gerai orientuojasi savo vertybių skalėje. Jei proceso metu atsiranda dalykų, kurie susvyruoja vertybių skalėje, visada yra galimybė sužinoti tokio požiūrio priežastis keliant klausimus, pvz., „Ką turi galvoje sakydamas, kad diržas dar niekam nepakenkė?“ Jei panašūs teiginiai man daro tokią įtaką, kad negaliu atvirai ir nešališkai bendrauti su konflikto šalimis, ši aplinkybė trukdo vykdyti mediaciją ir aš negaliu tinkamai atlikti tarpininko vaidmens šiame procese. Tada turiu atsakyti tarpininkavimo ir aiškiai pasakyti, kad tam yra reikalingas mano vaidmuo.

Neturėtume manyti, kad mūsų pasipiktinimas ir auklėjimas rodomuoju pirštu privers jauną žmogų mąstyti. Mes taip pat neturėtume ir negalime kiekvieną jauno žmogaus pareiškimą priimti pasyviai. Tačiau būtent tarpininkavimo metodika leidžia mums išsiaiškinti išsakytų nuomonių priežastis ir naudoti kitas veikimo strategijas. Tarpininkavimo procesas su mintimis apie neutralumą nedovanoja mums bejėgiškumo įrankio, o suteikia galimybę suprasti esančias struktūras ir požiūrius bei sukurti erdvę naujoms idėjoms.

5.3.2 TARPININKAVIMAS ESANT SKIRTINGAI GALIOS PUSIAUSVYRAI

Mokykloje nuolat vyksta nesusipratimai ir konfliktai tarp mokinių ir mokytojų. Pavyzdžiui, mokinys mano, kad mokytojas su juo pasielgė neteisingai, arba mokinys įžeidžia mokytoją. Daugeliu atvejų tokie konfliktai vyksta emocionaliai, o tai prisideda prie didesnio konflikto eskalavimo. Tokiais atvejais tarpininkavimas būtų puiki galimybė kylančius nesusipratimus spręsti abiejų pusių naudai.

Dažnai mokiniai yra pasiruošę spręsti konfliktus, o mokytojai labiau delsia ir priešišškai žiūri į šią procedūrą. Atsižvelgiant į skirtingus jėgų santykius (mokytojas ir mokinys), tai yra suprantama. Mokinys mediacijoje su mokytoju gali tik laimėti: į jį ir jo konfliktą žiūrima rimtai, jis gali išsakyti savo nuomonę lygiomis teisėmis, o mokytojas gali daug ką prarasti. Jis mano esąs nusileidęs iki žemo lygio, dėl to dažnai priešišškai žiūri į mokinį ir taip praranda mokinių pagarbą.

Tam, kad mokytojai vis dėlto galėtų dalyvauti mediacijos procedūroje su mokiniais, mūsų nuomone, reikėtų atkreipti dėmesį į šiuos aspektus:

- a. pateikiama išsami informacija tarpininkavimo tema,
- b. būtina rimtai atsižvelgti į mokytojų nuogąstavimus ir apie tai diskutuoti.

5.4 MEDIACIJOS RIBOS

Struktūrinis tarpininkavimo procesas gali būti prasmingai realizuotas tik pagal pirmiau aprašytas sąlygas. Nuolat reikia tikrinti, ar tarpininkavimas yra tinkama priemonė esamam konfliktui spręsti. Remiantis mūsų patirtimi ir įsitikinimu, mediacija mums paruošia įrankius, kad mažus ir didelius pasaulio konfliktus būtų galima sutikti su kitokiu požiūriu. Ir tai taikoma visiems konfliktams. Tai nereiškia, kad struktūrinė procedūra, kaip nurodoma šiame vadove, visada yra tinkamai pasirinkta priemonė visiems įmanomiems ginčams ir konfliktams spręsti. Tačiau šio proceso dalys su pagrindiniais įsitikinimais, kurie yra orientuoti į bendravimą be prievartos pagal Rozenbergą, yra tinkamos pažvelgti į tvirtas pozicijas ir veiksmus, kurie atrodė neturį alternatyvos, su nauja perspektyva ir ieškoti abiem pusėms priimtino sprendimo. Toliau pateikiami atvejai, dėl kurių, mūsų nuomone, tarpininkavimo procedūra negali vykti.

5.4.1 KONSULTAVIMAS VIETOJ TARPININKAVIMO ESANT KONFLIKTUI

Ką daryti, jei tik vienas asmuo mano, kad yra kilęs konfliktas, o kitam taip neatrodo, tad jis nenori dalyvauti tarpininkavime? Šiuo atveju konsultavimas yra prasmingesnis nei mediacija. Teikiant konsultacijų ar konfliktų valdymo paslaugas (žr. 3.2 skyrių) galima rasti būdų padėti žmonėms spręsti problemas (pgl. Holler, p. 201).

5.4.2 MEDIACIJA NĖRA TERAPIJA

Jei mediacijoje prieinama prie to, kad konflikto šalys kalba apie dalinai tolimos praeities patirtį ir išgyvenimus, kurie turi nedaug ką bendro su aptariamu konfliktu, tai kyla pavojus dėl terapinės procedūros atsiradimo. Kadangi tarpininkavimas yra susijęs su kitomis pagalbos procedūromis, terapijos apribojimas yra labai svarbus. Tarpininkai neturi gydytojo kompetencijos!

„Psichoterapija padeda išsiaiškinti neigiamus faktorius (ligos, stresas, traumuojanti patirtis) ir susidoroti su jų sukeltomis emocijomis, taip pat profesionaliai diagnozuoti sunkumus (sutrikimus), vesti pokalbį ir tarpininkauti sprendžiant problemas (tokiais būdais kaip, pavyzdžiui, atsipalaidavimo terapija, vaizduotės valdymas, vaidybiniai žaidimai).

Psichoterapeutai yra bendravimo, tarpasmeninių konfliktų, psichologinės diagnostikos ir psichologijos metodų ekspertai“ (Wendisch).

Taigi, jeigu ilgą laiką dirbama tik su viena konflikto šalimi, ypač su tolimos praeities dalykais, kurie neturi nieko bendro su kita konflikto šalimi, reikėtų būti labai atidiems. Reikia pabandyti konflikto šalį per empatinį perfravimą sugrąžinti į dabartį. Jeigu tai nepavyktų, tarpininkavimo galimybės jau būtų išnaudotos, o tada turėtų būti kalbama apie kitus individualius problemų sprendimo būdus (Holler, p. 202 f).

5.4.3 RYŠKUS PRIEŠIŠKUMAS IR SMURTAS

Labai eskaluojamame konflikte sistemingai auga stiprus priešiškus. Tai apsunkina tarpininkavimą, tačiau nedaro jo neįmanomo. Vis tik turėtų pavykti kompensuoti stiprų norą atkeršyti ir iškelti į antrą planą nustumtas problemas. Tikslas – pažadinti pasiruošimą išspręsti ginčą. Tai gali pavykti, jei, pavyzdžiui, viena pusė pripažįsta savo kaltę arba nusileidžia kitai pusei. Jėgos panaudojimas tarpininkavimo procedūroje paprastai nėra leidžiamas, jis atmetamas. „Mes visi turime teisinius įsitikinimus, kurie mus skatina laikytis šios pozicijos. Lygiai taip, kaip mes visi esame įsitikinę, kad visuomenei reikia jėgą naudojančių teisėjų ir valstybės, turinčios teisę panaudoti jėgą, kuria slopinami smurtiniai konfliktai ir vykdomi teisiniai bei teisėjų sprendimai“ (Montada, p. 294). Šie sprendimai prieš smurtautojus, žinoma, negarantuoja jokios socialinės taikos. Dėl to reikalingos tokios konfliktų sprendimo procedūros, kaip, pavyzdžiui, tarpininkavimas tarp nusikaltėlio ir aukos arba mediacija.

Mediatorius turėtų iš anksto tiksliai įvertinti konfliktą ir jo eskalavimo laipsnį, kad galėtų planuoti savo įsikišimą (žr. „Konflikto dinamika“ 2.2.4 skyriuje). Jis turi pagalvoti, ar turi pakankamai patirties taikyti mediaciją labai eskaluojamam konfliktui (7 arba 8 pakopos pagal Glaslą). Pagal aplinkybes jis privalo procedūrą perduoti labiau patyrusiam kolegai.

6. MEDIACIJOS ĮGYVENDINIMAS MOKYKLOS ORGANIZACIJOJE

6.1 IŠEITIES TAŠKAS – SMURTO PREVENCIJA

Šiuolaikinėje visuomenėje mokykla turi nuolat prisitaikyti prie kaitos procesų. Švietimo užduotis ir paskirtis vis susiduria su naujais poreikiais ir lūkesčiais. Per mokyklą kaip visiems vaikams ir paaugliams privalomą įstaigą iš esmės yra pasiekiamos visos visuomenės dalys su ketinimu ir viltimi laiku įgyvendinti svarbius bei pripažintus švietimo tikslus. Lygiagrečiai su tradiciniu teminių žinių ir įgūdžių perteikimu labiau akcentuojami švietimo tikslai, orientuoti į charakterį ir asmenybę ir dažnai darantys prevencinį poveikį.

Jeigu anksčiau žinių įgijimas, pasirengimas prisitaikyti ir disciplina darė didelę įtaką mokinių ir mokytojų santykiams, XXI a. pradžioje modernizavimas tampa orientuotas į individualizavimą, priešakyje eina savirealizacija, savarankiškumas ir savikontrolė. Grupės orientavimo ir pasenusių socialinių modelių atsisakoma skatinant saviraišką kuriant savo gyvenimą ir atsakomybę už savo gyvenimo ir karjeros galimybes. Vokietijoje nuo 1989 iki 2000 metų, pasibaigus Rytų ir Vakarų konfliktui ir Vokietijai susivienijus, daug diskutuojant apie svarbias jaunimo kultūros problemas, buvo stebimas nuolat pasiruošusio smurtauti jaunimo fenomenas. Dėl to buvo labai stipriai skatinamas tarpininkavimo įgyvendinimas mokykloje. Vokietijoje smurto prevencija kartu su tarpininkavimo įvedimu mokykloje buvo vienas dažniausiai keliamų tikslų (Will, 2005, p. 153 ir Behn, 2006, p. 163).

Pažvelgus atidžiau, mokyklos mediacijoje kaip smurto prevencijoje dažnai išryškėja du skirtingi tikslai.

- a. Pirmasis reiškia konkrečių ir jau eskaluojamų konfliktų valdymą, t. y. mediaciją kaip intervencijos formą jau esamame konflikte. Todėl būtina mediaciją kaip kruopščiai sukurtą konfliktų sprendimo būdą (žr. 2 skyrių) naudoti struktūrizuoti ir profesionaliai. Su tarpininkavimo naudojimu mokinių ginčiuose yra susijęs lūkestis, kad šie mokiniai ateityje turės mažiau tarpusavio ginčų. Tai vadinama antrine prevencija.
- b. Antrasis reiškia daugelyje mokyklų stipriai išryškėjusį prevencinį tarpininkavimo bruožą, t. y. lūkestį, kad nebus prieita iki per daug eskaluojamo konflikto. Taigi, mediacijoje yra panaudojami eskalavimo sustabdymo elementai, kol konfliktai grėsmingai neįsisiūbavo. Tai grindžiama prielaida, kad tarpininkavimo įvedimas mokyklose sukuria veiksmingą faktorių, kuris teigiamai – užkertant kelią smurtui – veikia bendrą mokyklos klimatą. Tai vadinama pirmine prevencija.

6.2 TIKSLAS – MOKYKLOS VYSTYMASIS IR KLIMATAS

Įvedant tarpininkavimą, daugelyje mokyklų yra regimos didelės perspektyvos. Tai dažnai susiję su mokyklos kasdienybės gerinimu, mokyklos profilio tobulinimu ir bendru mokyklos vystymusi. Tikslas gali būti mokytojų dalyvavimas sprendžiant konfliktus su mokiniais ir tarp mokinių, taip pat visų mokinių integracija į mokyklos bendruomenę. Kitur tai gali būti alternatyvų neefektyvioms mokyklos sankcijoms ir priemonių mokyklos nelankymui mažinti paieška.

Su mokyklos kultūros sąvoka siejame įsivaizdavimą, kad:

- mokykla yra atskiras kultūrinis darinys, kuris atstovauja kultūriniam gyvenimui su savo konkrečiomis vertybėmis ir normomis, taip pat su elgsenos ir elgesio formomis,
- mokyklos kultūra turi savo istoriją. Mokyklos kultūra nėra fiksuotas dydis, Mokykla nuolat keičiasi,
- mokyklos kultūra yra ne viršūnių priimtų sprendimų arba iš išorės nustatytų sąlygų, bet interaktyvaus derybų proceso rezultatas (Holtappels, 1995).

Mokyklos kultūros procesą iliustruoja šis paveikslėlis:



17 pav. Mokyklos kultūra

Paveikslėlio paaiškinimas.

Mokymosi kultūra remiasi nustatytais mokymo ir mokymosi procesais ir apima ugdymo ir didaktikos aspektus. **Mokymo kultūros** centre yra pasiekimų reikalavimai ir socialinio elgesio taisyklės, taip pat auklėjimo stiliai, konfliktų valdymo būdai, susitarimo ir kūrimo galimybės bei puoselėjamos vertybės ir bendravimo intensyvumas. Auklėjimo kultūra pasireiškia mokyklos klimatu. **Organizacinė kultūra** reiškia organizacines struktūros ypatybes, organizacinį klimatą ir vystymosi procesus mokykloje. Ši mokyklos kultūra su minėtais trimis komponentais, kuriuos sieja įvairūs ryšiai ir sąveikos, vystosi atitinkamos auklėjimo filosofijos (vertybių struktūra), mokyklos pedagoginių gebėjimų ir žinių (kompetencijos, žinios), mokymosi, patirties ir sąveikos galimybių pagrindu. Šis procesas sustiprinamas per mokyklos kasdienybės organizavimą ir per sąmoningai inicijuotus mokyklos vystymosi procesus. Mokykla ir tuo pačiu mokyklos kultūros kokybė yra veikiamos socialinių, konkrečių mokyklos sistemos ir aplinkos veiksnių.

Mokyklos kultūrą suprantame kaip „bendro mokymosi išraišką“ „gyvuojančios mokyklos kultūros“ prasme. Tai reiškia, kad visi suinteresuoti asmenys – mokytojai, mokiniai ir tėvai – dalyvauja kuriant mokyklą, taip pat mokiniai, kaip ir mokytojai, dažnai save tapatina su „savo“ mokykla.

Šiai „naujai mokyklos kultūrai“ priskiriamos 5 sritys, kuriose mokykla gali prasmingai vykdyti smurto prevencijos ir smurto intervencijos veiklą (Holtappel ir Tillmann, 1995):

1. Mokyklos mokymosi kultūra.

Į mokinius orientuotas mokymas, aiškus ryšys su gyvenimo pasaulio turiniu, reikalaujamas mokytojų įsipareigojimas ir mažesnis spaudimas rodyti rezultatus gali užkirsti kelią smurto atsiradimui mokykloje. Mokymosi motyvacijos didinimas ir silpnai besimokančių mokinių pripažinimas, taip pat dėmesio sutelkimas į praktinę veiklą ir socialinę patirtį gali padėti sumažinti smurto riziką.

2. Socialinio klimato kūrimas.

Tai yra mokinių tarpusavio santykiai, grupės vienybės stiprinimas bei mokytojų ir mokinių santykiai, kurie turėtų vadovautis pagarba ir pripažinimu (ribojantis ir autoritariškas drausminantis elgesys sudaro sąlygas smurtą skatinančiam socialiniam klimatui).

3. Neigiamos veiklos nutraukimas.

Socialinio ženklinimo etiketėmis ir stigmatizavimo procesai dažnai prisideda prie deviantinio elgesio eskalavimo. Čia yra reikalingas atvejo supratimas remiantis diagnostikos ir intervencijos kompetencijomis (pvz., „Arizono modelis“ ir „Praktiniai užsiėmimai“).

4. Taisyklių ir ribų nustatymas.

Reikia aiškiai susitarti dėl intervencijos formų tam tikrose situacijose, privalomų elgesio formų ir taisyklių, kurios galiotų visiems vienodai. Svarbu, kad šios taisyklės būtų nustatytos bendrai, atsižvelgiant į kitų pageidavimus ir nuomones. Tai skatina šių taisyklių pripažinimą.

5. Bendradarbiavimas su išorės partneriais.

Visų pirma tai – bendradarbiavimas su tėvais, taip pat su jaunimo pagalbos teikėjais (Holtappels, 1995).

Mokyklos kultūra, kaip jau buvo parodyta, yra labai sudėtinga struktūra iš skirtingų kultūros elementų. Šiame vadove mes apsiribojame dėmesiu **ginčo ir atitinkamai konflikto kultūrai mokyklose**. Pagal anksčiau pateiktą paveikslėlį ginčo kultūra yra švietimo kultūros dalis. Norime ginčo ir atitinkamai konflikto kultūrą parodyti visose trijose mokymosi, mokymo ir organizacinės kultūros srityse, nes visose jose gali atsirasti konfliktinių situacijų. Tai, mūsų nuomone, reiškia, kad į ginčo kultūrą galima žiūrėti kaip į kultūros komponentą, apimantį visus mokyklos kultūros komponentus.

Ginčo ir atitinkamai konflikto kultūra yra veikiamą mokyklos vidinių ir išorinių veiksnių. Viena vertus, ji gali atsirasti nesąmoningai ir turėti savo vidinę dinamiką, kita vertus, gali būti sąmoningai sukurta ir tai reiškia, kad vyksta į tikslą orientuotas vystymasis. Abu vystymosi procesai niekada nesibaigia ir jie gali turėti vienas kitam tiek teigiamos, tiek neigiamos įtakos.

Tarpininkavimo įtaką mokyklos kultūrai šiuose kompleksiniuose ryšiuose sunku nustatyti. Be to, tarpininkavimo panaudojimas mokykloje yra įmanomas įvairiose konfliktų srityse, kaip išsamiai aprašyta **4 skyriuje**. Tol, kol mediacija mokykloje bus praktikuojama tik kai kuriose srityse, jos poveikis mokyklos klimatui bus apribotas. Tyrimai, atlikti Vokietijoje, taip pat Jungtinėse Amerikos Valstijose, kur tarpininkavimas mokyklose dažnai apsiriboja tik bendraamžių tarpininkavimu, neparodo stiprios sąsajos tarp šių dviejų sričių. Mediacija mokykloje yra tik viena iš daugelio kintamųjų dalių, lemiančių mokyklos kultūros formavimą. Galima daryti išvadą, kad mediaciją mokykloje galima įvesti tada, kai mokyklos klimatas nuolat gerinamas (žr. „Pedagoginis šešiakampis“ 3 skyriuje).

6.3 TARPINIS ŽINGSNIS: ASMENYBĖS UGDYMO KOMPETENCIJOS

Per pastaruosius 20 metų nuo mediacijos įvedimo Vokietijos mokyklose tikslas, dėl kurio ji įvedama, buvo atidėtas dėl smurto prevencijos, nukreiptos į „bendrų asmenybės ugdymo kompetencijų perteikimą“. Anot iniciatorių, tikslai reiškia šių dalykų skatinimą (Behn, 2005, p. 214):

- socialinė kompetencija,
- atsakomybė,
- bendravimo įgūdžiai,
- pasitikėjimas savimi,
- savarankiškumas,
- tolerancija,
- asmenybės ugdymas,
- teigiamas susidorojimas su emocijomis,
- demokratiški veiksmai,
- gebėjimas dirbti komandoje,
- branda.

Šie tikslai yra nukreipti į su mokiniais susijusių tarpininkavimo projektų poveikį, turint omenyje bendraamžių tarpininkavimą.

Tačiau yra nepakankamai tyrimų apie tarpininkavimo poveikį tarp mokytojų ir mokinių, mokytojų ir mokytojų arba tėvų, taip pat apie mokytojų poveikį mokiniams arba visam mokyklos klimatui. Akivaizdu, kad šie tikslai

bus geriausiai pasiekti tose mokyklose, kuriose tarpininkavimas įgyvendintas geriausiai. Todėl šiame skyriuje turi būti apibendrinti reikalavimai sėkmingam tarpininkavimo įvedimui mokyklose.

6.4 MOKYKLA KAIP SISTEMA IR MEDIACIJOS LOGIKA

(Žr. Behn, „Forschungsergebnisse“, 2005, p. 250 ir toliau.)

Norint laiku suprasti sunkumus, kurie gali kilti įvedant tarpininkavimą mokyklose, yra naudinga pažvelgti į mokyklą ir tarpininkavimą kaip į dvi skirtingas sistemas, kuriose galioja skirtingi principai ir taisyklės.

Konfliktas tarp mokyklos ir mediacijos sistemų

Mediacijoje galioja:	Mokyklos sistemoje galioja:
Savanoriškumo principas	Privalomas mokyklos lankymas ir elgesio taisyklės
Partneriškas bendravimas tarp ugdytojų ir tarpininkų	Hierarchiniai santykiai tarp mokytojų ir mokinių
Lygiateisis bendravimas	Vertinimas
Konflikto šalių prisiimta atsakomybė	Mokiniam yra duodamas laikas darbams atlikti, mokymosi turinys ir normos, komanda ir išdėstymas
Tarpininkavimo pokalbių trukmė ir šalių susitikimas atsižvelgiant į situaciją	Griežtai struktūrizuotas laiko planavimas ir suteikta galimybė pasiekti mokytojus ir mokinius

Jei mokykla įveda tarpininkavimą, ji susiduria su šiuo sistemų konfliktu ir taip paaiškėja, kokios 4 mediacijos mokykloje vystymo galimybės iš to atsiranda:

a) Blogiausiu atveju, mokyklos sistema dominuoja mediacijos logikos ir principų atžvilgiu

Mediacija mokykloje yra reguliuojama, jos konfidencialumo, savanoriškumo ir atsakomybės principai įvairiais būdais ribojami:

- pvz., parenkant mokinius, kurie turėtų būti tarpininkais. Už parinkimą atsakingi mokytojai,
- mokytojai nusprendžia, kokiems atvejams reikalingi tarpininkai ir kokiems nereikalingi,
- naudojamas spaudimas: mokytojai siunčia mokinius į tarpininkavimą arba grasina sankcijomis, jei nebus imtasi tarpininkavimo,
- tarpininkavimas yra integruotas pagrindiniuose mokomuosiuose dalykuose kaip pasirenkamas dalykas su žinių patikrinimu,
- mediacijos rezultatai perduodami klasių mokytojams,
- lydintys mokytojai daugiau nei reikia dalyvauja organizuojant, vykdam, ruošiantis mediacijai ir po jos,
- mokyklos hierarchija perkeliama į tarpininkavimo mokykloje organizavimą ir vykdymą.

b) Tarpininkavimas kaip sala

Tarpininkavimo projektas yra kaip sala, kurioje galioja kitos taisyklės ir bendravimo formos, kurios nėra integruotos į kasdienes mokyklos procesus. Mokiniai tarpininkai mokymuisi tobulėja asmeniškai. Mediacijos projektui talkinantys asmenys keičia savo vaidmenis tarp mokyklos ir tarpininkavimo projekto. Tokių atvejų yra nedaug. Daugumos darbuotojų projektas nėra aktyviai naudojamas ar palaikomas. Už projekto priežiūrą

ir susidorojimą su darbuotojų skeptiškumu yra visiškai atsakingas lydintis asmuo. Mokyklos vadovybė geranoriškai palaiko projektą, tačiau nesiima spręsti konfliktų, kylančių siekiant įgyvendinti ir naudoti siūlomą mediaciją.

c) Tarpininkavimas kaip mokinių centre esančių struktūrų dalis

Vokietijoje daugelyje federacinių žemių buvo vykdoma kampanija, skirta įvesti sustiprintas demokratines struktūras mokyklose („Demokratija ir mokymasis“). Siekiant sustiprinti mokinių dalyvavimą mokyklose, buvo įvedami ir mokinių mediatorių projektai. Svarbu buvo tai, kad tarpininkavimas iš tikrųjų tinka mokiniams ir yra ne vien tik palengvinimas konfliktų sprendimu užsiėmusiems mokytojams ir socialiniams pedagogams. Čia turime atkreipti dėmesį į tai, kad mokinių atstovo ar kalbėtojo savybės negali būti painiojamos su funkciniais reikalavimais mokiniui tarpininkui. Klasės kalbėtojo gebėjimas artikuliuoti ir įgyvendinti atskleidžia ir kitas mediatoriui reikalingas savybes, kaip sugebėjimas tarpininkauti, nešališkumas ir empatija. Mokinių centre esantys požiūriai ir tarpininkavimo projektas turi bendrą mokinių kaip lygiaverčių partnerių vertinimą bei jų veiklai suteikiamą laiką, patalpas ir kitus išteklius.

d) Tarpininkavimas mokykloje kaip besikeičiančios mokyklos dalis

(Žr. „Pedagoginis šešiakampis“ 3 skyriuje.)

Sėkmingiausiai tarpininkavimas mokykloje įvedamas vykstant bendram mokyklos vystymuisi, kuriame mokyklos organizmas suprantamas kaip mokymosi įstaiga. Tarpininkavimo asociacija jau 2002 metais nustatė standartus ir mokymo gaires mokyklų mediatoriams mokyti (žr. 1 skyrių). Atskirų federacinių žemių mokyklų vadovybės ir kultūros ministerijos (Vokietijoje švietimo politikos vykdymas priklauso federacinėms žemėms) nenustatė jokių vienodų taisyklių tarpininkavimo įvedimui mokykloje ir paliko tai spręsti atitinkamoms mokyklų vadovybėms. Kol kas vienintelis šalyje atliktas tyrimas, kuriuo norėtas atlikti palyginimas, rėmėsi Vokietijos mediacijos draugijos, kuri taip pat organizavo daugelio mokyklų tarpininkų darbo grupę, rekomendacijomis. Vien tarpininkavimo programai vystyti ir tarpininkams skirti pateikiama 14 būtinų sąlygų, kurias turi užtikrinti mokyklos:

1. Informaciniai renginiai mokyklos darbuotojams, tėvams ir mokiniams.

Juose yra paaiškinami tarpininkavimo principai, jo galimybės, apribojimai ir sąlygos. Ypatingai rūpimi klausimai čia yra motyvacija, dalyvių įsipareigojimas ir mokyklos tipas.

2. Pedagoginė konferencija, skirta priimti sprendimus.

Pasiteisino 1–2 dienų įvadiniai seminarai, kuriuose pranešėjas pristato galimybes, kaip konstruktyviai ir be smurto spręsti konfliktus atitinkamoje mokykloje.

3. 10 pedagogų įgyja pagrindines konstruktyvaus konflikto sprendimo žinias atitinkamai kartu su daugeliu mokyklų (24 valandos).

Daugelio mokytojų, o dar geriau – ir mokyklos vadovybės žinios apie tarpininkavimą yra naudingos tvirtam tarpininkavimo programos įgyvendinimui.

4. Sprendimų priėmimas pagrindinėje mokyklos institucijoje.

Be daugumos dalyvių palaikymo tarpininkavimas neturi jokių šansų.

5. Turimų priemonių ir laiko nustatymas.

Nustatoma, kiek mokyklos socialiniai pedagogai turi laiko tarpininkavimo atvejams, kokius įgaliojimus jie turi (pvz., pasiimti mokinį iš pamokos), kada ir kur vyksta tarpininkavimas ir ar gali tarpininkavime dalyvauti atitinkami mokytojai.

6. Nuolatinis informavimas apie motyvaciją tarpininkavimui pamokoje ir mokyklos institucijose.

7. Mokinių mokymas būti tarpininkais.

Mokymas gali vykti vienu metu arba daug savaičių ir ne mažiau kaip 30 valandų tam, kad mokiniai būtų tuo užtikrinti ir valdytų sudėtingas situacijas.

8. Mokiniai mediatoriai yra prižiūrimi mokyklos socialinių pedagogų ir (arba) atitinkamai parengtų mokytojų.

9. Mokiniai mokomi socialinių įgūdžių mažiausiai du kartus per mokymosi laiką.

Žr. 4 skyrių „Pratimai socialinei kompetencijai“.

10. Įvadinių klasių parengimas mediacijai mokslo metų pradžioje.

Tam, kad nauji mokiniai suprastų ir galėtų naudoti mediaciją, turėtų būti organizuojamos projekto dienos, skirtos mediacijai. Čia mediatoriai gali pristatyti savo darbą, pvz., vaidybinį žaidimą.

11. Tėvų informavimas kiekvienų mokslo metų pradžioje.

Tai apima informaciją apie tarpininkavimo galimybes ir apribojimus ypač tada, kai jį atlieka mokiniai.

12. Tarpininkavimo patalpos įrengimas.

Patalpoje turi būti maloni atmosfera ir galimybė vesti nepertraukiamus ir konfidencialius pokalbius. Joje turi būti spinta ir darbui skirtos priemonės, užtikrinančios dokumentų apsaugą (konfidencialumas!).

13. Tarpininkavimo įtraukimas į mokyklos programą ir mokyklos taisykles.

(Pagal Gabi Althoff, „Fachgruppe Erziehung und Bildung im Bundesverband Mediation“.)

Svarbiausi principai, į kuriuos šiuo atveju turėtų būti atsižvelgta, yra:

- a. visų dalyvių įsitraukimas į pasiruošimą ir informavimą (mokyklos vadovybė, mokytojai, mokiniai, tėvai, socialiniai pedagogai),
- b. atsakingų už tarpininkavimo projektą pedagogų, mokytojų, socialinių pedagogų kvalifikacija,
- c. mokinių įtraukimas pasitelkiant informavimą ir mokymą,
- d. įsitvirtinimas mokyklos sistemoje.

6.5 ĮGYVENDINIMO ETAPAI

a) Parengiamasis etapas

Veiksmai, būtini įvedant tarpininkavimą mokykloje, iš esmės priklauso nuo to, kas rodo iniciatyvą. Jeigu iniciatyvos imasi mokyklos socialinis pedagogas, jis turi pabandyti savo idėja sudominti visas kitas mokyklos grupes. Tai, žinoma, galioja ir mokyklos vadovui, kuris tam turi daugiau galimybių. Tarpininkavimo konfliktams mokykloje spręsti įvedimas yra daugiau nei naujas projektas, nes tuo siekiama bendrai įvertinti mokyklą ir mokinių ginčų sprendimą įtraukti į mokyklos vystymosi kontekstą. Jei mokykla nusprendžia spręsti ginčus, ši naujovė palies visus mokyklos narius. Todėl pradedant nuo pirmosios idėjos mokykloje yra svarbu viešai įvardyti motyvus ir tikslus bei apie juos diskutuoti.

Su tarpininkavimu mokykla žengia drąsų žingsnį: įsitvirtinusi hierarchija susilpnėja, institucija mokinių konfliktų srityje pradeda veikti pagal naują veiksmų modelį. Derybos tampa pasirinkimo priemone ir taisykle, tvirtas nuosprendis – išimtimi. Mokykla pradeda praktikuoti naujus elgesio modelius. Jeigu „kooperatinio derybų stiliaus“ bendradarbiaujant mokykloje nėra, veikiantiems asmenims reikalingi tam tikri įgūdžiai. Tam, kad veiktų „refleksyviai ir komunikabiliai“, mokykla kaip ir kiekvienas dalyvaujantis asmuo turi plėtoti veiklos įgūdžius.

Dažnai akcentuojami mokyklos vadovybės vaidmuo ir svarba mokyklos vystymesi bei kelyje į „gerą mokyklą“. Per mokyklos vadovybę vedama kaitos proceso kryptimi. Ji atlieka įtikinimo darbą, rūpinasi ramia darbo aplinka ir gera atmosfera tarp darbuotojų, skaidriai priima sprendimus, skatina atvirą bendravimą, padeda sprendžiant konfliktus, aprūpina ištekliais ir padeda mokytojams susitapatinti su kaitos projektu teikdama aktyvią paramą. Kartu su mokyklos vadovybe ir suinteresuotais mokytojais tarpininkavimo mokykloje sudarykite **iniciatyvinę grupę!**

Kartu su mokyklos vadovybe galvokite apie ateitį ir nuspręskite: kaip turėtų atrodyti jūsų mokykla ateityje? Ko tikėtis iš mediacijos mokykloje? Kur matote save ir savo kolegas? Kokie yra mokinių ir tėvų vaidmenys? Kuo mokykla pasižymi?

Kokie yra privalumai ir trūkumai? Koks bus tarpininkavimo mokykloje sąnaudų ir naudos santykis?

Taip bus suformuotas **pavyzdinis modelis**, kuriame tarpininkavimas mokykloje užima svarbią vietą. Turi būti sudarytos tikslinės grupės įvesti tarpininkavimą mokykloje. Ką labiausiai apsunkina konfliktai mokykloje? Tėvus, mokytojus, mokinius, bendramokslius? Pagal atsakymus į šiuos klausimus atsiranda tarpininkavimui mokykloje reikalingos tikslinės grupės.

Jeigu yra priimtas sprendimas įvesti tarpininkavimą mokykloje, gali būti paskirstytos pareigos ir sudaryta iniciatyvinė grupė. Reikia konkretizuoti programą einamiesiems mokslo metams.

Kas yra atsakingas už tarpininkavimo projektą? Kas atlieka tarpininkavimą? Ar jis (ji) turi reikiamą išsilavinimą, kad galėtų vykdyti tarpininkavimą? Kas paruoš dalimą medžiagą potencialaus konflikto partneriams (informacinius biuletenius mokiniams, mokytojams, tėvams)?

Kaip konfliktų atvejai pasieks mediatorių? Kas atliks viešųjų ryšių darbą (plakatai, interneto svetainė, sienlankraščiai klasėse)? Kada bus pranešama apie rezultatus? (Padaryti kontrolinį sąrašą!)

b) Pradinis etapas

Pradėti nuo mokinių konfliktų.

Jei mokyklos socialinis pedagogas rūpinasi tarpininkavimo projektu ir yra išmokęs tarpininkavimo, tikslingiausia ir prasmingiausia pirmiausiai pradėti nuo konfliktų tarp mokinių. Visais mediacijos programos etapais yra svarbu supažindinti vaikus ir jaunuolius su mediacijos procedūra. Klasių mokytojai skatina savo mokinius atsiskyti įprasto proceso. Incidentas ar ginčas daugiau neturi būti sprendžiamas (kaltinančiu) pokalbiu su mokytojais, bausmėmis arba perduodant informaciją tėvams, dalyvaujantys asmenys turi būti skatinami patys susidoroti su įvykusia situacija, t. y. eiti į mediaciją.

Konfliktų sprendimas pamokoje, projekto dienos.

Taip pat ir pamokoje tarpininkavimas ir konstruktyvus konfliktų valdymas gali (sakykime, privalo) atlikti tam tikrą vaidmenį. Visi pedagogai turi prie to prisidėti su pasirinktomis pamokomis tam tikromis projekto dienomis. Tam taip pat įvedamas ir įgyvendinamas naujas metodas pamokoje. Socialinis mokymas palaiko supratimą ir gebėjimą spręsti konfliktus konstruktyviai ir nenaudojant jėgos.

Taip mokiniams pamokoje turi būti paaiškinta, kad dėl tarpininkavimo programos mokykloje nebus išvengta visų konfliktų. Projektas ir kitokie ginčai reiškia sambūvio kokybę mokykloje. Pamokos ir projektai su šiais tikslais vadovaujasi pagrindiniais šiuolaikinės švietimo sampratos tikslais.

Pirmieji atvejai.

Pirmieji mediacijos atvejai yra būdas praktiškai patikrinti socialinių pedagogų įgytus konfliktų valdymo įgūdžius. Šis patikrinimas, kaip ir visi patikrinimai, reikalauja ypatingo dėmesio ir pasiruošimo. Čia užtikrinamas kolegų tinklas kolegialumo stebėjimo prasme (toliau žr. 6.7 skyrių „Tinklų kūrimas“).

Įtraukti tėvus ir mokytojus.

Iki tarpininkavimo įvedimo mokykloje buvo praktikuojama kita konfliktų valdymo sistema. Tarpininkavimu ji yra papildoma ir atitinkamai pakeičiama. Prie jos kaip ir prie kitų dalykų reikia priprasti – užtruks šiek tiek laiko, kol visi (mokytojai ir mokiniai) prisiderins prie naujų galimybių. Todėl svarbu, kad nuolat būtų atkreipiamas dėmesys į programą ir suteikiama galimybė pasiekti mediaciją. Numatykite tarpininkavimo praktikos naudą, pvz.:

- mokytojai nebus apsunkinti, jei vaikai ir jaunuoliai savo (nedidelių arba vidutinio sunkumo) konfliktus spręstų naudodamiesi mediacija;

- tarpininkaujant mokinių konfliktams mediacijoje, suteikiama galimybė reikšmingai sureaguoti į šalių incidentą ir tuo pačiu tęsti pedagoginį darbą;
- mokiniams perteikiamos vertybės (pvz., jėgos nenaudojimas) ir mokoma savarankiškumo.

Darbas su atveju – tarpininkavimo esmė – vyksta pagal mediacijos struktūrą ir didaktiką: negalima leisti pasireikšti konflikto šalių įgūdžiams, žinioms ir vaizduotei, kol jos kovoja tarpusavyje. Tai pasikeičia, kai tarpininkaujanti nešališka trečioji šalis nutraukia eskalavimo procesą ir parodo kovojantiems būdus, kaip jie galėtų priėti prie konstruktyvių sprendimų.

Įžengimas į tarpininkavimo programos atvejų praktiką turi svarbių pasekmių visiems dalyviams. Mokytojai dabar turi patikrinti, ar tarp mokinių kylantys konfliktai tinkami tarpininkavimui. Jie negali atitinkamose konfliktinėse situacijose, kaip iki šiol buvo įprasta, priimti sprendimų patys, bet turi tai palikti tarpininkavimui. Taip jie perduoda konflikto šalims atsakomybę už konfliktą. Svarbu pasiekti kuo daugiau tėvų. Į pirmą planą čia galite iškelti numatomą naudą tėvams ir jų vaikams, taip pat mokyklos su tarpininkavimo programa pranašumą, pvz.:

- **Grįžtamasis ryšys.** Per mokyklos teikiamą informaciją ir išdėstymą vaikams taip pat yra atskleidžiami alternatyvūs konfliktų sprendimo būdai ir jų tėvams.
- **Mokymasis gyvenimui.** Tėvai rado savo vaikui „gerą“ mokyklą: dalykinės žinios ir socialiniai įgūdžiai paruošia vaikus kasdieniam gyvenimui ir darbui.
- **Mokykla kaip geroji terpė.** Mokykloje konfliktai toliau suprantami ne kaip trikdantys veiksniai, bet kaip kasdienio gyvenimo dalis. Tarpininkavimas ir socialinis mokymasis tampa praktikuojamais įgūdžiais, kurie leidžia valdyti gyvenimo (mokyklos) kasdienybę nenaudojant jėgos.

Atlikti apžvalgą.

Ką daryti, jei programa nėra palaikoma daugumos kvalifikuotų pedagogų ar tėvų? Šiuo atveju vadovaujanti grupė turėtų peržiūrėti savo tikslus. Nusiteikite optimistiškai: jei tarpininkavimas nėra dažnai taikomas konfliktų sprendimo metodas mokykloje, gali būti praktikuojamos bent jo dalys. Gali prireikti daugiau laiko naujam požiūriui ar kitam būdai įsitvirtinti. Jeigu jūsų nesiklausoma, atkreipkite dėmesį į realius tikslus, išmokite vertinti mažus pasiekimus ir nereikalaukite per daug iš savęs ir iš kitų.

c) Stabilizavimas

Kelyje į ilgalaikį tarpininkavimo įgyvendinimą mokyklos bendruomenėje kartu su pirmosiomis mediacijomis buvo įtraukta svarbi dalis. Ir vis dėlto dar reikia daug pastangų, kad konstruktyvus ginčas ir mediacija mokykloje būtų savaime suprantami dalykai.

Koordinavimo praktika yra visiškai priskirta vadovujančiai grupei. Ji daugiau negali priklausyti tik vienam asmeniui – mokyklos socialiniam pedagogui. Su aktyviu kolegų palaikymu vadovujančios grupės nariai bendrą atsakomybę už tarpininkavimo programą priskyre visai mokyklai. Į konsultacijas ir informavimą dėl mediacijos sistemai įtraukiami:

- mokiniai ir klasės,
- tėvai,
- pedagogai ir mokyklos vadovybė,
- mokinių mediatoriai (bendraamžių mediacija; jei yra).

Vadovaujanti grupė pasirūpina skaidriu informacijos pateikimu mokyklos viešumoje, paremia būsimų tarpininkų mokymą, organizuoja, ruošia dokumentus ir vertina tarpininkavimą mokykloje.

d) Pastebėjimas bendraamžių tarpininkavime (žr. 4 skyrių)

Vaikai ir jaunuoliai kaip tarpininkai gali būti savo bendramoksliams nešališkomis trečiosiomis šalimis jų ginče. Tarpininkavimas kaip procedūra struktūrizuoja konflikto sprendimą. Konflikto eskalavimo spiralė nutraukiama; konflikto šalių įgūdžiai, žinios ir vaizduotė gali (vėl) pasireikšti. Tarpininkavimo mokinių konfliktuose profesionalumas

ir autentiškumas siejasi su kasdienio gyvenimo trapumu. Kitaip tariant, neužtenka paskelbti šio konstruktyvaus konfliktų sprendimo būdo standartų ir tikslų, nes praktika taip pat turi atsispindėti. Taigi, atsakingieji – tai turėtų būti vadovaujanti grupė – turi pateikti vertinimui visą programą ir išspręstus faktinius tarpininkavimo atvejus.

Darbas su atveju yra bendras veiksmingo tarpininkavimo programos įgyvendinimo rodiklis. Taip kyla pagrindinis klausimas: kaip ginčų atvejai patenka į mediaciją? Ar mediacijos praktika atspindi mokyklos konfliktų realybę? Ar tarpininkavimas galėtų vykti dažniau? Kodėl gi ne?

Pradėkite kelti klausimus ir tirti. Ar mokykla (staiga) tampa idile, kurioje nėra konfliktų ir smurto? Ar palaiškymo potencialas nėra pakankamas, kad būtų galima patikėti konfliktus tarpininkavimui? Ar kolegos mokyklos kasdienybėje mato per mažai galimybių nukreipti konfliktus į tarpininkavimą? Ar mokiniai, mokytojai, tėvai atsako tarpininkavimo?

Atsakymai pateikiami keliais lygiais:

1. Per **viešą darbą** ir skaidrumą padidinti mediacijos sąmoningumo ir priėmimo lygį.
2. **Akcentuoti darbo su atvejais galimybes** aktyviai palaikant tarpininkus ir nuolat viešai mokykloje diskutuojant apie mediacijos buvimą ir pasiekiamumą.
3. **Plėtoti požiūrį į mediaciją** mokyklos kasdienybėje pateikiant papildomas galimybes programai „Tarpininkavimas mokykloje“, pvz., socialinis mokymas, pasiūlymai grupėms susidorojant su konfliktais ir t. t. (žr. „Pedagoginis šešiakampis“ 3 skyriuje).

6.6 TARPININKAVIMO PROGRAMOS VERTINIMAS

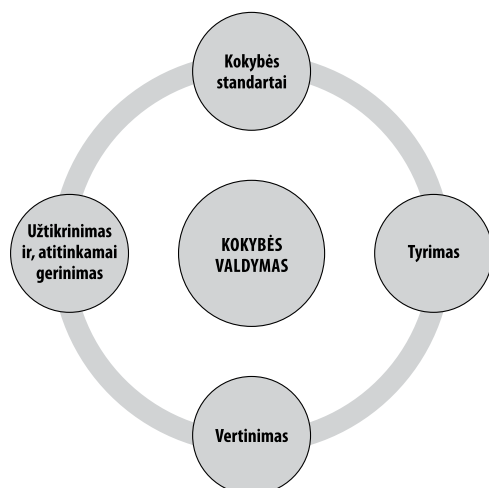
Daugelis programų socialinėje ir kultūrinėje srityse paprastai turi tiek nedaug išteklių, kad pinigų dažniausiai pakanka tik programai vykdyti, bet nepakanka jos dokumentams ar net vertinimui. Tai taip pat pasakytina apie daugumą tarpininkavimo programų. Dėl šių programų pratęsimo ir tolimesnio finansavimo diskusijos dažnai vedamos ideologiniu ir subjektyviu lygmeniu, nes tam nėra pakankamai duomenų. Čia šių projektų tyrimas ir vertinimas be tokio duomenų registravimo nėra įmanomas.

Socialiniams inovatyviems procesams, o mediacijos įvedimas kaip tik toks ir yra, reikalingas savas kokybės užtikrinimas.

Vertinimo procesas yra 5 žingsnių besisukantis ratas, kurio paskutiniame žingsnyje skatinami kaitos procesai, kurie veda prie tolimesnės vertinimo veiklos. Į vertinimo procesą galima įtraukti kokybės valdymo procesą.

Todėl įvedant tarpininkavimą mokykloje rekomenduojame numatyti tam tikrų duomenų dokumentaciją.

Tiuringijos mokyklų mediacijos programoje buvo sudarytos 24 anketos mokiniams, mokytojams ir mokyklų vadovams, kurių reikia mediacijos kokybei mokykloje užtikrinti (Will, Kursbuch, p. 98–145)



18 pav. Kokybės užtikrinimas mokyklos mediacijoje

1. Vertinimo tikslo suradimas
2. Vertinimo planavimas
3. Duomenų rinkimas
4. Duomenų analizavimas ir vertinimas
5. Rezultatų panaudojimas arba teigiamų rezultatų užtikrinimas arba priemonės, atsiradusios iš neigiamų rezultatų

Kiekviena mokykla privalo šiems 5 kokybės užtikrinimo mokyklos mediacijoje žingsniams sudaryti savą dokumentacijos sistemą. Kaip pavyzdį toliau pateiksime anketą, skirtą mokytojams projekto pradžioje.

ANKETA MOKYTOJAMS – „PROJEKTO PRADŽIA“

1. Kaip manote, ar reikalinga mediacijos programa jūsų mokykloje?

- Taip, nes
- Ne, nes.....

2. Ar jūsų mokykloje jums yra žinoma mediacijos programa?

- Taip
- Ne

3. Kaip vertinate mediacijos programą jūsų mokykloje?

.....

.....

.....

4. Ar siųstumėte savo mokinius į mediaciją?

- Taip
- Ne

5. Ar jau siuntėte mokinius?

- Taip, dažnai
- Taip, retkarčiais
- Taip, vieną kartą
- Ne, nes.....

6. Ar jums pakanka informacijos apie mediaciją?

- Taip
- Ne

7. Kas vyksta per mediaciją? Nurodykite, kas yra tinkama.

	tinkama	netinkama
Konflikto šalys gauna savo bausmes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konflikto šalys stengiasi bendrai rasti savo problemos sprendimą.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarpininkai konfliktuojantiems asmenims sako, ką jie turi daryti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Konflikto šalys kalbasi apie savo problemą.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mediatoriai konfliktuojantiems asmenims sako, kad jie turi vėl sutarti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konfliktuojantieji susitaria, kaip elgsis vieni su kitais ateityje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mediatoriai nustato kaltininkus ir išaiškina, kas yra teisingas ir kas neteisingas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Ar turėtų mediacijos programa būti įvesta ir toliau vykdoma?

Taip

Ne

Taip, nes

Ne, nes

9. Kokių turite pasiūlymų, idėjų projektui gerinti?

.....

10. Ar norėtumėte bendradarbiauti kaip lydintis mokytojas (lydinti mokytoja)?

Taip

Ne

11. Kokie, jūsų nuomone, tikslai turėtų būti pasiekti su tarpininkavimo programa?

.....

12. Kaip vertinate dabartinę situaciją mokykloje, kaip dažnai per savaitę vyksta šie įvykiai ir konfliktai?

	dažnai	retai	niekada
Keikimasis, įžeidinėjimas, erzinimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Priešiški pasisakymai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokinio ignoravimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vogimas, ko nors paėmimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grasinimas, prievarta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daiktų gadinimas ir laužymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ginčai tarp mokinių, stumdymasis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kūno sužalojimas, muštynės	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agresija prieš mokytojus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita:			

13. Kokiose problemose ir konfliktuose, jūsų nuomone, būtų galima tarpininkauti?

.....

Dėkojame už jūsų atvirumą atsakant į anketos klausimus!

(Pagal: Will, „Kursbuch“, p. 103. Anketas galima užsakyti pas autorių)

Vokietijoje iki 2000 metų mediacijos mokykloje įvedimu daugiausia užsiėmė pavieniai, labai pareigingi mokytojai ir mokyklų vadovai. Kai buvo pateiktos pirmosios ataskaitos, paaiškėjo, kad (Engert, 2001, p. 221f):

Kai kurie projektai vyksta labai gerai ir ilgai. Tačiau taip pat yra daug tokių, kur įsipareigojimas po pusės metų sumenko ir dėl to projektai daugiau negalėjo vykti. Dėl to buvo vykdomas mokymo procesas, kuris vedė prie šio pagerėjimo:

1. Mokytojai, kurie moko mediatorius, turi patys turėti aktyvią mediacijos, bendravimo su vaikais patirtį ir tarpkultūrinį jautrumą.
2. Programos, kurios yra vykdomos vien tik pavienių mokytojų ar socialinių pedagogų, dažnai veda prie atitinkamų asmenų išsisėmimo. Yra būtinas komandinis darbas dalyvaujant mokyklos vadovybei.
3. Skiriant mokinius mediatoriais reikia atkreipti dėmesį į tai, kad jais neturėtų būti tik mokytojų gerai vertinami mokiniai. Daugeliu atvejų mediatoriais tampa gero socialinio elgesio mergaitės. Asocialaus elgesio berniukai yra dažnai išskiriami, o į etnines mažumas nekreipiama dėmesio. Mokiniai mediatoriai turi atstovauti visai moksleivijai.

Išskiriamos tokios prielaidos, kaip taisytinis nesusipratimai:

- Mediacija yra išskirtinė mokinių programa, į kurią suaugusieji gali nesikišti. Sprendimas: mokiniams mediatoriams reikalingesnė profesionali konsultanto pagalba.
- Mediacija negali būti vertinama dėl įsipareigojimo tylėti priežasties. Be vertinimo negali būti ištaisyti trūkumai ir klaidos. Dalyviai negauna atsiliepimų ir dėl skaidrumo trūkumo nesuteikiamas kolegų palaiškymas. Sprendimas: duomenis galima vertinti taip pat ir anonimiškai.
- Mediacijos veikla galima užsiimti tik nuo 9 klasės. Kadangi daug mokinių mokyklą palieka po 10 klasės, nėra tęstinumo. Sprendimas: pradėti mokytį nuo 6 klasės ir duoti mokiniams laiko perimti praktinius atvejus. Nuo pat pradžių jie turi būti mediatorių grupės nariai.
- Mediacija reikalauja aukšto laipsnio intelektualinių sugebėjimų. Sprendimas: esant tokiai nuostatai, neįvertinamas emocinis konfliktų lygis. Tada priimami tik intelektualūs sprendimai. Empatiniai gebėjimai nepakankamai įvertinami. Taip pat paaiškėjo, kad specialiose mokyklose ir mokyklose neįgaliesiems mediacija gali būti sėkmingai įvesta.

6.7 TINKLŲ KŪRIMAS

Norint mediaciją mokykloje įtvirtinti ilgam laikui, naudinga laiku sukurti paramos sistemas.

a) Kolegiški mainai, intervizija ir supervizija.

Susidorojimas su konfliktais atitinkamam asmeniui visada yra ir iššūkis. Tai reikalauja didelio atidumo, dažnai kelia stresą ir paliečia asmeniškai. Saugumą ir kokybės užtikrinimą bent minimaliai teikia kolegiški mainai asmenimis, kurie dirba panašų darbą. Kaip ir pagalbos sau grupėse, kolegiškoje intervizijoje yra standartai ir ritualai, padedantys susidoroti su sunkia patirtimi ir suteikiantys galimybę vykti konstruktyviam mokymosi procesui. Dar naudingesnė yra supervizija dalyvaujant patyrusiems asmenims, kurie nėra susiję darbo santykiais.

b) Išorės specialistų vedami mokymai socialiniams pedagogams, mokytojams ir mokiniams.

Specialiuose mediacijos, smurto prevencijos ir socialinių įgūdžių įgijimo mokymuose į pagalbą gali būti pasitelkti mokyklų psichologai, taip pat tolesnio profesinio mokymo įstaigos ar aukštosios mokyklos (pvz., neverbalinis bendravimas, požiūrių keitimas, mediacija su grupėmis ir t. t.).

c) Bendradarbiavimas su mokyklomis.

Kadangi mediacijos sėkmė dažnai prilauso nuo to, ar mediatorius yra nešališkas, atitinkamuose konfliktuose negali dalyvauti mediatorius iš savos mokyklos (pvz., konfliktuose tarp mokyklos vadovo ir darbuotojo). Geriau, kai mediaciją vykdo kitos mokyklos tarpininkas. Mokyklų apsikeitimas patirtimi apie atskirus mokyklinės mediacijos programos punktus gali padėti į kai kuriuos dalykus pažvelgti kitaip.

Dalyviams taip pat yra gera patirtis pasikeisti vietomis su kolegomis iš kitų mokyklų ir sužinoti, kokios problemos yra susijusios su atitinkamais asmenimis ir kokios yra labiau laikomos struktūrinėmis.

d) Bendradarbiavimas su rajonu.

Mokiniai dažnai praleidžia laiką už mokyklos ribų kitose pedagoginėse įstaigose (popamokiniai centrai, pagalba namų darbų ruošoje, jaunimo centrai, draugijos). Čia taip pat yra prasmingas apsikeitimas patirtimi apie pedagogines problemas. Dažnai tai yra tie patys vaikai iš probleminių šeimų ar jaunimo grupuočių, kurie dažnai išsiskiria savo elgesiu ir įsivelia į konfliktus.

7. PRIEDAS

7.1 ŽAIDIMAI

Čia pateikiama tik nedidelė dalis žaidimų. Yra įvairios literatūros, siūlančios žaidimų (žr. literatūros sąrašą). Žaidimai padeda pakelti nuotaiką ir atsipalaiduoti, įveikti nuovargį ir pasirūpinti, kad pratybos teiktų malonumą.

KELIONĖ

Tikslas: išmokti dalyvių vardus

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: jei daugiau nei 12, gali būti sunkoka, dėl to tinka daryti pogrupius

Trukmė: apie 10 min., priklausomai nuo grupės dydžio

Pasiruošimas: jokie

Žaidimo eiga: visi sėdi ratu. Vienas dalyvis pradeda ir sako: „Mano vardas yra...“

Aš keliauju į... į savo lagaminą dedu...“

Kaimynas iš dešinės pakartoja vardą, kelionės tikslą ir daiktą, kurį pasakė pirmasis dalyvis, tada pasako savo vardą, kelionės tikslą ir daiktą, kurį pasiima. Kitas pagal eilę dalyvis pasako vardus, tikslus ir daiktus visų buvusių prieš jį dalyvių ir t. t. iki visiems ateina eilė.

SU KAMUOLIU

Tikslas: išmokti dalyvių vardus, pastebėti vienas kitą

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: apie 5 min.

Pasiruošimas: mažas, reikalingas neelastinis kamuolys

Žaidimo eiga: visi dalyviai sėdi ratu. Vienas dalyvis pradeda, pasako savo vardą ir sako:

„Iš... pas...“ sakdamas vieno dalyvio vardą ir meta jam kamuolį. Kai šis pagauna kamuolį, pasako savo vardą ir kito dalyvio iš rato vardą, kuriam meta kamuolį ir t. t. iki visiems ateina eilė. Negalima mesti kamuolio tam, kuris jį jau turėjo.

INTERVIU

Tikslas: susipažinti, užmegzti kontaktą, kalbėti prieš grupę

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: iki 20

Trukmė: apie 30 min., priklausomai nuo grupės dydžio ir klausimų skaičiaus (atsižvelgiant į dalyvių sudėtį, galima paklausti apie vardą, amžių, gyvenamąją vietą, pomėgius, mėgstamą sporto šaką, mėstamus gyvūnus ir t. t.)

Pasiruošimas: kiekvienam suprantami interviu klausimai lentelėje

Žaidimo eiga: kėdžių ratas. Dalyviai suskirstomi poromis. Jie išsirenka vietą patalpoje ir užduoda vieni kitiems klausimus, esančius lentelėje. Po maždaug 5 min. visi grįžta į savo vietą rate. Pirmasis pradeda atsistodamas už savo partnerio kėdės ir šį pristato vardu ir interviu duomenimis. Po to jis grįžta į savo vietą. Jo partneris atsistoja už jo ir pristato jį. Žaidimas tęsiasi tol, kol visiems ateina eilė.

„HIP-HOP“

Tikslas: įsiminti vardus, smagiai praleisti laiką, judėti, pakeisti sėdimą vietą

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: bet kokia

Pasiruošimas: jokio

Žaidimo eiga: dalyviai sėdi ratu, vienas asmuo yra rato viduryje. Šis eina viduryje aplink ir staiga sako arba „hip“, arba „hop“ rodydamas į pasirinktą asmenį rate. Ištarus „hip“, pasirinktas asmuo turi pasakyti savo kaimyno iš dešinės vardą, o ištarus „hop“ – kaimyno iš kairės vardą. Jei jis to negali padaryti arba supainioja dešinę su kaire, turi eiti į vidurį ir perimti šaukiančiojo vaidmenį. Sušukus „hip-hop“, visi greitai pakeičia vietas. Tada šaukiantysis gali greitai atsisėsti. Tas, kuris lieka, tampa nauju šaukiančiuoju.

VAISIŲ SALOTOS

Tikslas: išjudinti, padrąsinti, smagiai praleisti laiką

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: bet kokia

Pasiruošimas: jokio

Žaidimo eiga: dalyviai sėdi ratu. Vienas iš jų pradeda. Jis paima kėdę iš rato, atsistoja į vidurį ir kiekvienam iš eilės nurodo kokį nors vaisių, pvz., bananą, obuolį, žemuogę, apelsiną. Dalyviai turi įsiminti savo vaisių; tada jis šaukia vieną vaisiaus rūšį, pvz., obuoliai. Pagal komandą visi obuoliai turi palikti savo vietas ir susirasti naujas. Šaukiantysis greitai atsisėda ant laisvos kėdės. Tas, kuris lieka, yra naujas šaukiantysis. Po komandos „vaisių salotos“ visi turi pakeisti savo vietas.

NAMO KEITIMAS

Tikslas: išjudinti, padrąsinti, smagiai praleisti laiką

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: bet kokia

Pasiruošimas: jokio

Žaidimo eiga: dalyviai suskirstomi į tris grupes. Vienas dalyvis turi likti nepriskirtas jokiai grupei. (Gali būti, kad vienas dalyvis negalės žaisti kartu.) Trijų grupių paprašoma atsistoti vienai prieš kitą taip, kad du dalyviai galėtų rankomis padaryti „namą“, o trečiasis dalyvis galėtų atsistoti po iš rankų padarytu stogu kaip „gyventojas“.

Likęs asmuo yra šaukiantysis. Kai šaukiantysis ištaria „namo keitimas“, visi dalyviai greitai turi palikti savo namą ir susirasti naują. Šaukiantysis taip pat stengiasi susirasti tuščią namą. Kas nesurado namo, tampa nauju šaukiančiuoju. Šaukiantysis taip pat gali sušukti „žemės drebėjimas“. Tada visi namai išyra ir kitų dalyvių turi būti naujai pastatyti ir apgyvendinti.

SLAPTAS LYDERIS (šaltinis: Anregung von Thiess J.)

Tikslas: atkreipti dėmesį į kūno kalbą ir išraišką, atlikti įvairius vaidmenis

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: mažiausiai 3

Trukmė: bet kokia

Pasiruošimas: jokio

Žaidimo eiga: visi sėdi ratu. Vienas žaidėjas kaip detektyvas išeina už durų. Kiti paskiria lyderį. Detektyvas grįžta ir vėl atsisėda į ratą. Tada lyderis pradeda lėtai daryti paprastus judesius. Visi kiti dalyviai bando tuos judesius staigiai atkartoti. Detektyvas turi atspėti, kas yra lyderis.

MISTERIS VANGAS (šaltinis: Anregung von Thiess J.)

Tikslas: stimuliuoti kraujo apytaką, pakeisti veiklą po įtempto teorinio darbo

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: apie 1 min.

Pasiruošimas: jokie

Žaidimo eiga: vienodu ritmu plojama rankomis ir pastuksenama į visus kūno sąnarius kairėje ir dešinėje pakaitomis. Į kiekvieną sąnarį pastuksenama du kartus. Po kiekvieno pastuksenimo suplojama vieną kartą rankomis. Nuo plaštakos iš išorės einama prie alkūnės, pečių, po to klubų, kelių (išorinė pusė) ir pėdų kauliukų. Galiausiai pastuksenama į padus.

7.2 PRATIMAI

Toliau pateikiamas didelis pasirinkimas geriausių pratimų, kuriuos jūs galite panaudoti kaip pratybų vadovas. Be to, yra daug kitų pratimų, kurių rasite atitinkamoje literatūroje. Taip pat kiekvienas pratybų vadovas gali sukurti naujų pratimų. Iš esmės po daugumos pratimų turėtų sekti refleksija, kuri gali būti lydima klausimo: „Kaip jums tai patiko?“ Dalyviai gali trumpai pasakyti, ką jie patyrė. Kai kuriuose pratimuose refleksija remiasi individualiu požiūriu.

KAMPAI

Tikslas: užmegzti kontaktą su dalyviais; dalyviai turi greitai apžvelgti bendrumus

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: apie 10 min.

Pasiruošimas: jokie

Pratimo eiga: dalyviai turi atitinkamai pagal nustatytus kriterijus atsistoti patalpos kampuose, pvz.:

- visi, kurie neturi supratimo, kas yra mediacija, atsistoja 1 kampe,
- visi, kurie jau žino, kas yra mediacija, atsistoja 2 kampe,
- visi, kurie turi mediatoriaus patirties, atsistoja 3 kampe,
- visi, kurie jau buvo mediacijoje, atsistoja 4 kampe.

Dalyviai turi pasidalyti bendrais dalykais. Pratybų vadovas gali paprašyti dalyvių pasidalyti savo patirtimi. Kampams gali būti priskirtos įvairios reikšmės.

BLYKSTĖ

Tikslas: nusiteikti būsimam darbui, nusiraminti, suprasti kitus, apžvelgti bendrą darbą

Amžiaus grupė: nuo 7 klasės

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: apie 5–10 min., pagal dalyvių skaičių

Pasiruošimas: jokie

Pratimo eiga: kiekvienas grupės narys, esantis rate, trumpai atsako į vieną, du ar tris klausimus, kuriuos suformulavo vadovas, pvz., „Kas mane domina tema?“, „Kuo šiandien džiaugiuosi?“, „Kuo man patinka mano kaimynas iš dešinės?“ Darbo pabaigoje gali būti pateikti tokie klausimai, kaip „Ko pageidauju kitame grupės susirinkime?“, „Kas man šiandien labiausiai patiko?“ ir t. t. Klausimai parenkami pagal situaciją ir dalyvius. Kiekvienas trumpai pasisako, tačiau įterptiniai klausimai ar komentarai nėra leidžiami. Blykstė suteikia vadovui ir dalyviams galimybę pažvelgti į kito nuotaiką ir nuomonę.

KŪNO LAIKYSENA (šaltinis: D. Beck, „Auf dem Weg ins freundliche Klassenzimmer“)

Tikslas: sužinoti, ką gali išreikšti kūno laikysena ir kaip tai veikia verbalinį ir neverbalinį bendravimą

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: 20 min.

Pratimo eiga: pratimo vadovas pradžioje trumpai paaiškina, ką reiškia kūno laikysena ir ką ji praneša (pvz., apie jausmus, nuostatas). Pratimas atliekamas sėdint ratu arba, priklausomai nuo nusiteikimo, stovint. Galimi tokie nurodymai:

- atsisėskite ant kėdės krašto aukštai pakėlę galvą ir tiesia nugarą;
- atsiloškite ant kėdės, aukštai pakelkite galvą, užkelkite koją ant kojos, sunerkite rankas;
- atsiloškite ant kėdės, galvą nuleiskite, smakrą prilaukykite ranka;
- atsistokite, nuleiskite galvą ir pečius, rankas sudėkite už nugaros;
- stovėkite nuleista galva, sukryžiuokite kojas, rankas laikykite kišenėse;
- stovėkite aukštai pakėlę galvą, atlošę atgal pečius, truputį pražergtomis kojomis ir sunėrę rankas;
- stovėkite plačiai pražergtomis kojomis, rankas sudėję ant klubų.

Po kiekvienos kūno padėties trumpai pakomentuojama, kaip dalyviai suprato ir pajautė laikysenas.

NEBYLI BLYKSTĖ

Tikslas: išreikšti nuomonę apie kūno kalbą, suprasti kitus, reflektuoti, įsiminti vardus

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: apie 5–10 min.

Pasiruošimas: jokie

Žaidimo eiga: dalyviai sėdi ratu. Kiekvienas iš eilės turi pasakyti savo vardą ir kūno laikysena ar judesiais išreikšti, kaip jis dabar jaučiasi ir kaip jam sekasi. Vienas dalyvis pradeda. Kaimynas pasako pirmesnio dalyvio vardą, atvaizduoja pirmesnio dalyvio judesius ir kūno laikyseną, po to atskleidžia savo vardą, judesius ir t. t. iki rate visiems ateina eilė.

JAUSMŲ ATVAIZDAVIMAS (šaltinis: J. Walker, „Gewaltfreier

Umgang mit Konflikten in der Sekundarstufe I“, p. 91)

Tikslas: išreikšti jausmus pagal kūno kalbą ir juos atpažinti

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: mažiausiai 2

Trukmė: apie 30 min.

Pasiruošimas: jokie

Pratimo eiga: grupė pasidalija į dvi grupes ir ant mažų lapelių užrašo visus jausmus, kurie jiems ateina į galvą. Po to pratybų vadovas padalija lapelius visiems dalyviams. Dabar dalyviai vienas po kito pantomimiškai atvaizduoja jausmus, kurie yra užrašyti lapelyje. Kiti turi juos atspėti.

KAIP MAN SEKASI?

Tikslas: atpažinti kūno kalbos išreikštus jausmus ir poreikius

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: 20–30 min.

Pasiruošimas: jokie

Pratimo eiga: dalyviai suskirstomi poromis. Poros stovi viena priešais kitą maždaug trijų metrų atstumu. Stovintys vienoje pusėje (A) turi pavaizduoti konfliktą ir jį išreikšti kūno kalba. Partneris kitoje pusėje (B) turi atspėti, kokius jausmus ir poreikius jaučia jo partneris. Po kiekvieno teisingo atsakymo A žengia vieną žingsnį pas B. Jei B atspėja visus jausmus, A ateina pas B ir vienas kitam paduoda ranką. Tada pasikeičiama vietomis.

SKULPTŪROS

Tikslas: save suvokti ir parodyti kaip grupę, vidinių grupės struktūrų refleksija

Amžiaus grupė: nuo 8 klasės

Dalyvių skaičius: nuo 10 iki klasės dydžio. Būtų gerai, kad dalyvautų mažiausiai dvi grupės, kad dalyviai galėtų suprasti „skulptūrą“. „Skulptūra“ gali būti fotografuojama.

Trukmė: 20 min.

Pasiruošimas: jokio

Pratimo eiga: grupės paprašoma pastatyti bendrą „skulptūrą“. Ji kaip meno kūrinys turi išreikšti skirtingas grupės puses, pvz., kokie tuo metu yra grupės jausmai. Aspektus, pagal kuriuos grupė susiformuoja į „skulptūrą“, gali iš anksto pateikti pratybų vadovas.

LAIVAS

Tikslas: atvaizduoti grupių pozicijas ir vaidmenis be žodžių

Amžiaus grupė: nuo 8 klasės

Dalyvių skaičius: apie 10

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: jokio

Pratimo eiga: pratimo vadovas paprašo grupės (grupių) įsivaizduoti, kad jie sėdi laive. Dalyviai turi tarpusavyje susitarti, kas yra kapitonas, kas yra vairininkas, jūreivis, laivo virėjas, nesusijęs keliautojas ir t. t. Tada pagal tai dalyviai turi pastatyti skulptūrą. Pasiteiraujama, kaip jie ją statys ir kokius vaidmenis atliks. Gali būti naudojami ir kiti vaidmenys, pvz., garvežys su prikabintais vagonais, ekspedicija ir t. t.

JAUSMŲ KORTOS

Tikslas: atpažinti išsakytus jausmus ir juos atvaizduoti

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: 45 min.

Pasiruošimas: dalyviai suskirstomi į grupes po keturis arba penkis. Kiekviena grupė gauna lapą su 10 trumpų pasakojimų.

1. „Praėjusią savaitę K man pagrasino, kad mane sumuš. Vakar jis mane užpuolė autobusų stotelėje su savo draugais. Jie buvo trise. Jie mane stumdė ir spardė. Kai atvažiavo autobusas, jie liovėsi ir aš greitai į jį įlipau.“	2. „Jau dvi savaitės ji man kiekvieną dieną sako: „Rytoj aš tau atnešiu 5 eurus.“ Aš jai juos paskolinau prieš tris savaites ir kiekvieną dieną ji turi vis naują pasiaiškinimą, kodėl neturi pinigų su savimi. To man jau gana!“
3. „Jau šešios savaitės kaip esu naujokas klasėje. Iki šiol su niekuo neužmezgiau kontakto. Visi elgiasi taip, lyg nenorėtų su manimi turėti nieko bendro ir būčiau jiems tuščia vieta.“	4. „Aš galvojau, kad ji yra mano geriausia draugė ir ją tikrai pasitikėjau. Dabar aš iš B sužinojau, kad ji man už nugaros apie mane blogai kalba ir pasakoja dalykus, kurie visiškai neatitinka tiesos.“

5. „Pastaruoju metu jis vėl yra gana draugiškas ir sako, kad supranta, jog tai, ką padarė, nebuvo gerai ir kad jis pasikeis. Bet, tiesą sakant, aš nežinau, ar galiu juo pasitikėti. Jis man per dažnai melavo ir per daug mane skaudino.“	6. „Išbandžiau viską aiškindamasis šį reikalą. Aš jiems tiksliai papasakojau, kaip viskas buvo, bet jie paprasčiausiai manimi netiki. Nežinau, ką dar turėčiau daryti, kad įrodyčiau savo nekaltumą.“
7. „Būtent šiandien, kai turime rašyti matematikos kontrolinį darbą, man taip nesiseka. Naktį visai nemiegojau. Vėlai nuėjau miegoti, kadangi ruošiausi šiam darbui. Po to visai negalėjau užmigti, nes viskas sukosi galvoje.“	8. „Man labai pasisekė. Nesitikėjau, kad išlaikysiu stojamąjį egzaminą, nes jis buvo tikrai sunkus. Bet man pavyko!“
9. „Šiuo metu man sekasi tikrai gerai. Mokykloje viskas gerai ir su tėvais retai pykstuosi. Jie manimi pasitiki ir duoda man daugiau laisvės.“	10. „Jau dabar džiaugiuosi rungtynėmis namuose! Mes jiems parodysime, kas yra geresnis! Praeitais rungtynes vos laimėjome, bet tada mums labai nepasisekė dėl ligos ir t. t.“

APELSINAI

Tikslas: diskutuoti apie destruktivias ir konstruktyvias konfliktų sprendimo galimybes

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: nuo 2 (esant daugiau dalyvių, mažos grupelės po 4 asmenis)

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: lapeliai su klausimais

Pratimo eiga: papasakokite tokią istoriją:

Sesuo ir brolis Ana ir Maksas stovi virtuvėje ir garsiai pykstasi dėl apelsino. Ana galvoja, kad Maksas visada įplieskia ginčus. Maksas teigia, kad Ana viena nori viską nuspręsti. Abu mano, kad tik jiems vieniems priklauso apelsinas ir jiems jo būtinai reikia. Ateina mama ir padalija apelsiną pusiau. Ana paima savo puselę, išmeta vaisiaus minkštimą, o žievę pasilieka pyragui, kurį norėtų kepti. Maksas nulupa žievę nuo savo puselės, ją išmeta ir valgo minkštimą.

Pagalvokite arba padiskutuokite remdamiesi šiuo pavyzdžiu, kuo skiriasi konstruktyvus konflikto sprendimas nuo destruktivaus.

- Atkreipkite dėmesį į toliau nurodytus aspektus:
- Kokių pozicijų laikosi konflikto šalys?
- Kokių jos turi interesų ir norų?
- Ar yra vienas teisingas atsakymas?
- Kiek yra skirtingų sprendimo būdų? Raskite kiek įmanoma daugiau!
- Apie ką reikėtų pagalvoti svarstant įvairias sprendimo galimybes? Pagal kokius kriterijus jos vertinamos?
- Kokių privalumų turi toks sprendimo suradimo būdas?

POŽIŪRIO Į KONFLIKTĄ BAROMETRAS (šaltinis: K. Faller, „Konflikte selber lösen“, p. 41)

Tikslas: skirtingai suvokti konfliktus

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks (tinka praktikuotis pačiam)

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: patalpoje nubrėžti ar padėti liniją

Medžiaga: izoliacinė juosta, kreida ar virvutė, (konfliktingos) situacijos

Pratimo eiga: patalpoje nubrėžiama linija. Vienas linijos galas reiškia: situacija man nėra konfliktas. Kitas linijos galas reiškia: bet kuriuo atveju situacija man yra konfliktas.

Pratimo vadovas skaito įvairias situacijas, o dalyviai atsistoja prie linijos taip, kaip jie jaučia situaciją – ar iš vis kaip konfliktą, kokio lygio konfliktą.

Visi lieka stovėti ir pasikeičia vietomis su tais, kurie dėl savų priežasčių stovi šalia jų. Po pratimo vadovas paprašo įvardyti priežastis, visų pirma tada, kai stovėjimo vietos labai nutolusios viena nuo kitos.

Greitai paaiškėja, kad mes labai skirtingai jaučiame ir kad nėra jokių „teisingai“ ar „neteisingai“.

Teiginiai, pagal kuriuos nustatoma vieta:

1. Jurgis neseniai pradėjo nešioti petnešas. Dėl to Justinas ir Jonas iš jo visada juokiasi.
2. Per sporto šventę tuo pačiu metu varžosi 4 vaikai. Jurgis bet kuriuo atveju nori laimėti.
3. Penki berniukai iš 7 klasės mokyklos kieme žaidžia futbolą. Petras ir Mykolas nori taip pat žaisti kartu, bet tie penki jiems neleidžia.
4. Deivydas per anglų kalbos pamoką visada gauna 10, o Kristina gauna 2, jis iš jos juokiasi. Kristina dėl to pyksta, bet nieko nesako.
5. Makso pirkinų krepšelis yra pilnas. Viena moteris jam iš nugaros paslysta ir jį pastumia. Pirkinų krepšelis iškrenta Maksui iš rankų, o mėsa ir kiaušiniai susigadina.
6. Simona ir Robertas susidraugavo. Simona yra alergiška pienui. Kai jie kartu vaikščioja mieste, Robertas atneša ledų su grietinėle.
7. 20.00 val. pradeda rodyti tarptautines futbolo varžybas, kurias Janinos tėtis nori būtinai pamatyti. 20.00 val. taip pat prasideda mėgstama Janinos laida, kurią ji nuolat žiūri ir apie kurią kalba visi jos draugai.
8. Klasės mokytoja nuolat reikalauja iš mokinių, kad jie padėtų vieni kitiems. Per matematikos pamoką Aleksandras padeda Lukui atlikti sunkią užduotį. Matematikos mokytoja tai pamato, išbara Aleksandrą ir kaip bausmę jis gauna 2.
9. Ana žaidžia su Viktorija mokyklos kieme gaudydamos viena kitą. Ana pagauna Viktoriją ir laiko stipriai suėmusi už palaidinukės. Palaidinukė įplyšta. Ana sako, kad jos tik žaidė ir kad jai dėl to labai gaila.
10. Mokyklos kiemo kovos ringe Petras ir Arnas bando savo jėgas. Po kiek laiko abiem bėga kraujas. Abu kovoja toliau.

Po kiekvienos perskaitytos situacijos pratybų vadovas klausia: „Ar tai yra konfliktas?“

KONFLIKTE NAUDOJAMI DAIKTAI

Tikslas: suprasti grupės narius, susitarti dėl bendro darbo

Trukmė: 20 min.

Pasiruošimas: vadovas atneša maždaug pusantro karto daugiau įvairių buitinių daiktų, nei yra dalyvių, pvz., žirkles, žvakę, nosinę, peilį ir t. t., ir išdėlioja kėdžių rato viduryje.

Pratimo eiga: dalyviai gauna užduotį ramiai apžiūrėti daiktus ir po to akimis surasti tokį, kuris jiems labai praverstų jų konflikte. Po maždaug vienos minutės kiekvienas iš eilės papasakoja, kokį daiktą jis pasirinko ir kodėl.

LAIŠKAS UŽSIENIEČIUI (šaltinis: K. Faller, „Konflikte selber lösen“, p. 43)

Tikslas: suprasti ir jausti konfliktus

Amžiaus grupė: maždaug nuo 10 metų

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: 60 min.

Pasiruošimas: flomasteriai, popierius, paruošti darbo lapai ir atitinkamai medžiaga paskutinei pratimo daliai

Pratimo eiga: ant trijų lapų kairėje pusėje užrašomos didžiosios abėcėlės raidės (1 lapas: A–G; 2 lapas: I–P; 3 lapas: R–Ž).

Sudaromos grupės, kuriose yra po tris asmenis. Kiekviena grupė gauna tris darbo lapus. Kiekvienas iš grupės dirba su vienu iš šių lapų. Užduotis yra prie kiekvienos raidės parašyti žodį, kuris būtų susijęs su konflikto sąvoka. Kiekvienas grupei pristato savo lapą ir paaiškina, kodėl sąvoka jam siejasi su konfliktu. Pabaigoje kiekviena grupė turi visus žodžius ir sąvokas pagal abėcėlę, kurie jiems kažkiek siejasi su konfliktu. Dabar dvi grupės, turinčios po tris dalyvius, susijungia ir pagalvoja, kaip jie užsieniečiui, t. y. asmeniui, kuris nieko nežino apie mūsų gyvenimą ir įpročius, paaiškintų, kas yra konfliktas. Tai gali vykti panaudojant piešinius, vaidinant scenas ir t. t.

Pabaigoje yra gera galimybė pakalbėti su grupe apie tai, ką jie patyrė atlikdami šį pratimą: ar buvo sunku surasti sąvokas? Į ką reikia atkreipti dėmesį norint svetimšaliui paaiškinti, kas yra konfliktas? Ar greitai grupė priėjo prie vienos nuomonės? Ar jūs supratote kitus? Kaip susidorojote su nuomonių skirtumais?

KONFLIKTO STEBĖJIMAS

Tikslas: suprasti, kaip vystosi ir vyksta konfliktas

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: scenai apie 20 min.

Pasiruošimas: filmų scenos, kuriose žmonės ginčijasi

Pratimo eiga: dalyviai bendrai žiūri filmo sceną, kurioje ginčijamasi.

Po to atsakoma į šiuos klausimus:

1. Kada ir kur vyko ginčas?
2. Kas buvo konflikto šalys?
3. Dėl ko buvo ginčijamasi?
4. Kaip vyko konfliktas? Ar jis stiprėjo?
5. Ar ginčas baigėsi? Jeigu taip, tai kaip? Jeigu ne, ar įsivaizduojate, kaip galėjo būti toliau?

NETIESIOGINĖS JAUSMŲ IŠRAIŠKOS PRIĖMIMAS

(šaltinis: „Konflikterklärung in Teams und Gruppen“, p. 247f)

Tikslas: priimti reikiamus jausmus, aktyviai klausytis

Amžiaus grupė: nuo 7 klasės

Dalyvių skaičius: nuo 2

Trukmė: mažiausiai 30 min.

Pasiruošimas: ant lapelio užrašyti situacijas, kuriose reiškiami jausmai

Pratimo eiga: dalyviai paskirstomi į grupes po du asmenis. Kiekvienoje grupėje yra konflikto šalis (A) ir mediatorius (M). Po to jie gali apsikeisti. Konflikto šalis paima lapelį ir verbaliai bei neverbaliai perteikia nurodytą nuotaikos būseną (pvz., garso stiprumu, gestais ir t. t.). Mediatorius jo aktyviai klausosi, t. y. jis neužduoda jokių klausimų, susijusių su kontekstu, bet priima nuotaiką ir perteikia ją savais žodžiais. Pvz.: „Jūs esate įpykęs! Jūs nesivaldote!“

Jei reikia, A pataiso, pvz., „Ne įpykęs, o daugiau sunerimęs...“, arba pritaria.

Kitame žingsnyje M taip pat gali suformuluoti pasiūlymus atsižvelgiant į poreikius. Juos suformuluoja klausdamas, pvz.: „Kadangi jums yra svarbu...? Kadangi jūs pageidaujate...?“

Svarbu, kad abu visiškai įsijaustų į situaciją.

Galimos situacijos:

1. (Tyliai) Tai vis tiek neturi jokios prasmės.
2. Man yra nepriimtina, kai skambina į namus tuo metu, kai esu nedarbingumo atostogose.

3. (Garsiai) Kaip, jums atrodo, viskas buvo, kai aš įėjau į mokytojų kambarį ir visi nutilo!
4. (Šnabzdėti kaimynui visiems girdint) Tai negali būti tiesa!!!
5. Aš tuoj iš vis nieko nesakysiu.
6. Kai apie tai išgirs mano tėvai...
7. (Sunerti rankas prieš save ir žiūrėti į grindis)
8. (Gilus sielvartas) Ir vėl nieko gero!
9. Kai kurie čia yra „lygūs“, ką?

FILMO SCENA, JAUSMAI, POREIKIAI...

Tikslas: dalyviai mokosi suprasti kitų jausmus ir poreikius

Amžiaus grupė: nuo 5 klasės

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: apie 60 min.

Pasiruošimas: surasti scenų iš filmų

Pratimo eiga: grupė bendrai žiūri 15–20 min. trukmės sceną iš filmo. Kiekvienas dalyvis užrašo atitinkamo veikėjo jausmus, poreikius, motyvus, interesus, kurie jį pastūmėjo vienaip ar kitaip pasielgti.

Po to skirtingi vertinimai užfiksuojami lentelėje, aptariami rezultatai.

Esant didesnei grupei, taip pat yra galimybė kiekvienam įsijausti į pasirinktą filmo veikėją.

KONFLIKTO KRITINIS TAŠKAS

Tikslas: pajauti konflikto eigą

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: apie 30 min.

Medžiagos: popierius ir flomasteriai

Pratimo eiga: grupės vadovas paprašo dalyvių prisiminti savus konfliktus ir jų eigą. Antrame žingsnyje kiekvienas turi pagalvoti, ar tuose konfliktuose buvo momentų, kai konfliktas paaštrėdavo ir sušvelnėdavo.

Čia kiekvienas gali per maždaug 10 min. pasižymėti pagrindinius punktus.

Po to dalyviai susirenka grupelėse po 3–4 asmenis ir tuo pasidalija.

Jei pasitikėjimas grupėje nėra didelis, galima kalbėti ir apie paprastesnį konfliktą.

AKMENŲ MĒTYMAS (šaltinis: K. Faller, „Konflikte selber lösen“, p. 62)

Tikslas: pratybos su konflikto dinamika

Amžiaus grupė: nuo 5 klasės

Dalyvių skaičius: nuo 4

Trukmė: 45 min.

Medžiagos: popierius ir flomasteriai

Pratimo eiga: dalyviai suskirstomi mažomis grupelėmis po 4–6 asmenis. Jų užduotis yra bendrai sugalvoti istoriją vienai iš žemiau aprašytų situacijų, kuri parodytų, kaip buvo prieita iki tos situacijos. Fantazijai čia nėra ribų.

Situacijos:

1. Asmuo ruošiasi mesti akmenį į lango stiklą.
 2. Asmuo ruošiasi su peiliu pradurti automobilio arba dviračio padangą.
 3. Asmuo ruošiasi su beisbolo lazda pulti kitą asmenį.
 4. Asmuo ruošiasi paimti mobilųjį telefoną iš savo bendramoksliaus kuprinės.
- Istorijos ir rezultatai po pristatomi visai grupei.

ESKALAVIMO PAKOPOS

Tikslas: susipažinti su eskalavimo pakopomis

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: eskalavimo pakopų paveikslėlis pagal Glaslą

Pratimo eiga: pratimo vadovas paprašo dalyvių grupelėse po 2 pagalvoti apie mokyklos kasdienybės situaciją kiekvienai eskalavimo pakopai (pagal F. Glaslo modelį, žr. 2.2.4 skyrių, 2.4 pav.). Vėliau 2 asmenų grupelės susijungia ir pagalvoja apie deeskaluojančias įsikišimo galimybes situacijose.

KONFLIKTO ŽEMĖLAPIS

Tikslas: suprasti konfliktus savo grupėje, klasėje arba mokykloje ir sugebėti juos vertinti

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: mažos 3–6 dalyvių grupelės

Trukmė: 30–45 min.

Medžiagos: didelis vyniojamo popieriaus lapas (lentos dydžio)

Pratimo eiga: vadovas pasiūlo grupėms padiskutuoti, kokius konfliktus išgyveno savo grupėje, klasėje arba mokykloje šiais mokslo metais.

Pasiūlo tai užrašyti pagal toliau nurodytą formą.

Didelį lapą padalyti į keturis laukelius ir užrašyti:

1. Įvardyti konfliktą.
2. Kaip konfliktas buvo išspręstas?
3. Kokį sprendimą būtum mielai priėmęs?
4. Ko trūko priimant gerą sprendimą?

Įvertinti plenariniame posėdyje. Pagrindiniai klausimai yra tokie:

Kokie yra geri konflikto sprendimai?

Kokios tam yra sąlygos?

AKLOJI DĖMĖ (šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, p. 228)

Tikslas: suprasti, kad suvokimas gali būti skirtingas

Amžiaus grupė: nuo 5 klasės

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: 10 min.

Pasiruošimas: kortelės pagal dalyvių skaičių, ant kurių kairėje pusėje yra kryželis, o dešinėje – taškelis

Pratimo eiga: pratimo vadovas nurodo, kad kiekvienas žmogus akyje turi akląją dėmę būtent ten, kur regos nervai iš akies eina į smegenis. Mūsų smegenys atpažįsta trūkstantą informaciją ir užpildo šią akląją dėmę. Taigi, mes nematome dalykų ir nepastebime to, kad mes jų nematome.

Dalyviai turi tai išbandyti patys. Pratimo vadovas visiems padalija po kortelę, kurios kairėje pusėje yra kryželis, o dešinėje – taškelis. Dalyviai turi užmerkti savo kairę akį ir kortelę laikyti arti prie veido. Dešiniąją akimi turi būti užfiksuotas kryželis kortelėje. Kai kortelė lėtai atitraukiama nuo akies, nustatytoje vietoje išnyksta taškelis. Tai ir yra akloji dėmė, kurią mes turime akyje.

Po to grupė pasikalba apie tai, kokių aklyjū dėmių būna konfliktuose ir gyvenime.

SUVOKIMO FILTRAS (šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, p. 228)

Tikslas: suprasti, kad suvokimas gali būti įvairus, apsikeisti požiūriais

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: mažiausiai 4

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: lapelis su pasakymais, flomasteriai

Pratimo eiga: pratimo vadovas dalyviams papasakoja istoriją ir po to padalija lapelius su 10 pasakymų. Dalyviai turi prie teiginio pažymėti „T“, jei jis yra teisingas, „N“, jei jis yra neteisingas, arba „?“, jei teiginio negalima vertinti dėl trūkstamos informacijos. Dalyviai turi 1 min. laiko pildyti.

Istorija.

Mokytojas pasišaukia Laurą ir kalbasi su ja apie tai, kad labai svarbu sistemingai ir laiku atlikti namų darbus. Laura yra truputį sutrikusi. Ji mano, kad jai tai nėra problema, nes ji pamiršo juos atlikti tik vieną kartą, o paskutinis darbas parodė, kad ji viską žino.

Pratimo rezultatai bendrai vertinami pagal sąrašą lentoje. Vertinant paaiškėja, kad (labai tikėtina) nė vieną kartą nėra visiško sutarimo vertinant visus 10 pasakymų.

Prieš tai, kai pratimo vadovas nutraukia veiklą, su grupe jis veda vertinimo pokalbį klausdamas: „Kas lemia supratimą?“

Galimi teiginiai (ir nutraukimas):

1. Mokytojas pasišaukia Laurą pasikalbėti. (T)
2. Mokytojas pyksta dėl Lauros aplaidumo darant namų darbus. (?)
3. Mokytojas jau ilgai stebi Lauros namų darbus. (N)
4. Paskutiniu metu Laura dažnai neatlieka namų darbų. (N)
5. Laura įrodo, kad ji visą laiką darė namų darbus. (N)
6. Yra numatomas pasiūlymas kasdien pateikti namų darbus. (N)

KLASĖS IŠVYKA

Tikslas: išmokti klausytis, formuluoti savo pageidavimus dalykiškai pagrindžiant

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: nuo 10 iki klasės dydžio

Trukmė: 30 min. atsižvelgiant į dalyvių skaičių

Pasiruošimas: sukurti tekstą pagal nurodytą temą.

Pusė klasės artėjančią klasės išvyką norėtų surengti prie jūros, kita pusė norėtų vykti į kaimą, esantį netoli žirgyno arba ūkininko sodybos, ir ten jodinėti, žaisti ir t. t. Tekstas turi atitikti adresatų interesus.

Pratimo eiga: dalyviai suskirstomi į dvi grupes. Grupė „Jūra“ atsisėda į vieną eilę, grupė „Kaimas“ sėdi priešais. Pirmasis grupės „Jūra“ dalyvis išreiškia savo pageidavimą ir jį pagrindžia, pvz.: „Aš norėčiau prie jūros, nes mėgstu plaukioti.“ Priešais sėdintis grupės „Kaimas“ dalyvis pakartoja tai, ką girdėjo ir išreiškia savo norą bei jį pagrindžia, pvz.: „Tu norėtum prie jūros, nes mėgsti plaukioti; aš labiau norėčiau į kaimą, kadangi norėčiau kartą pajodinėti.“ Priešais sėdintis pakartoja šį pasisakymą ir prideda savo norą ir t. t.

BANDELĖ SU SŪRIU (šaltinis: D. Beck, „Auf dem Weg ins freundliche Klassenzimmer“, p. 87)

Tikslas: dviprasmiškai suprasti savo pasisakymus

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: nuo 4–5 asmenų

Trukmė: 20 min.

Pasiruošimas: bandelė, peilis, gabalėlis sūrio, sviesto, lėkštė; grupė žiūrovų ir stalas, kurį visi gali matyti

Pratimo eiga: pratimo vadovas paaiškina situaciją.

Tuoj šioje patalpoje pasirodys žmogus iš Marso. Jis kaip tik nusileido ant Žemės ir yra labai išalkęs. Kad numarintų alkį, jis nusipirko produktų išsikepti bandelei su sūriu, kuri, kaip jis pastebėjo, Žemėje yra mielai visų valgoma.

Tačiau jis turi problemą, nes nežino, kaip pagaminti bandelę.

Dabar bendra grupės užduotis yra jam paaiškinti, kaip pagaminti bandelę. Žmogus iš Marso supranta kalbą, bet pats ja nekalba.

Kitą akimirką pasirodo žmogus iš Marso su marsiečio drabužiais (laisvė jūsų fantazijai!) ir pasisveikina su dalyviais neįprastu būdu, pavyzdžiui, paspausdamas koją vietoj rankos. Visiems matant jis padeda ant stalo produktus bandelei.

Pradeda vykti veiksmas. Dalyviai žmogui iš Marso tiksliai paaiškina, kaip jis iš produktų gaus pagamintą, valgomą bandelę su sūriu.

Po to žmogus iš Marso seka visais nurodymais taip, kaip jie buvo pasakyti, tačiau ne taip, kaip reikėtų.

Pavyzdžiui, kai pasakoma „Paimk peilį į ranką“, peilis paimamas į ranką už kito galo, „Perpjauk bandelę“ – nupjaunamas mažas gabaliukas pačiame gale.

Pabaigoje vykdomas vertinimo pokalbis su tokiais klausimais:

- Kodėl taip atsitiko, kad žmogus iš Marso neteisingai suprato nurodymus?
- Kas jam padėjo suprasti, kaip turėtų būti iš tikrųjų?
- Ar gali dalyviai pateikti pavyzdžių iš savo kasdienybės, kai kyla nesusipratimų? Kas kyla iš nesusipratimų?

VIENAS PIEŠINYS – DU PIEŠINIAI? PERSPEKTYVINIAI PIEŠINIAI

Tikslas: sužinoti, kad dalykai gali būti suvokiami skirtingai

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks (tinka praktikuotis pačiam)

Trukmė: 15 min.

Pasiruošimas: paruošti grupei piešinius (be teksto)

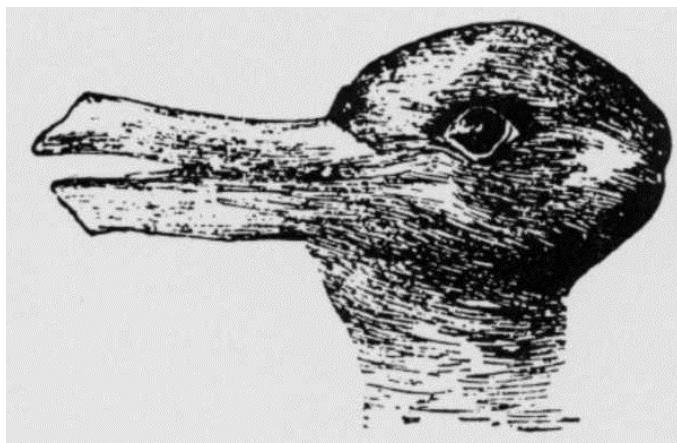
Pratimo eiga: pratybų vadovas parodo dalyviams, pvz., 1 piešinį. Kiekvienas trumpai pasižymi, ką jis mato (apie 2 min. laiko). Sprendimus pratybų vadovas pažymi lentoje. Rezultatas: viena dalis grupės mato jauną moterį, o kita – seną moterį.

Lygiai taip pat galima praktikuotis ir su kitais paveikslėliais.

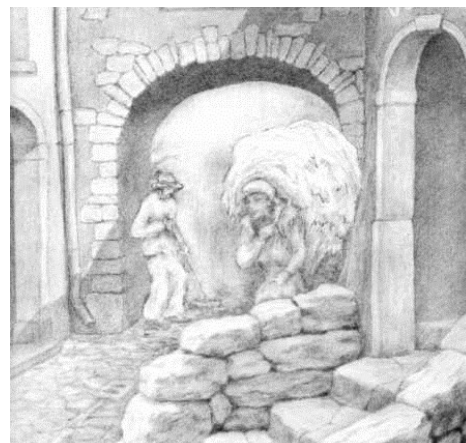
Vertinimo pokalbyje dalyviai diskutuoja, kodėl taip yra, kad kiti mato kažką kita, negu mato jie.



1. Piešinys: sena ar jauna moteris?



2. Piešinys: kiškis ar antis?



3. Piešinys: Po vartų skliautu dirba gatvės šlavėjas, gatvele ateina šieninė moteris. O gal tai yra garbingo, vyresnio amžiaus pono, mokytojo ar mero portretas?

4 PRANEŠIMO PUSĖS (šaltinis: Sch. von Thun, „Miteinander reden: 1“, p. 32)

Tikslas: informuoti apie įvairius komunikacijos pranešimus

Amžiaus grupė: nuo 7 klasės

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: 20 min. vienai scenai

Pasiruošimas: 4 pranešimo pusės pagal Šulcą fon Tūną (žr. 2.3.1 skyrių)

Pratimo eiga: pratybų vadovas paprašo dalyvių toliau nurodytas scenas suskirstyti į keturias pranešimo puses.

- a. Antanas sako klasėje išsigandęs: „Pradingo mano mobilusis telefonas.“
- b. Ponas Ragauskas per pertrauką ateina į mokytojų kambarį ir sako: „Kava visiems!“

KVADRATAS

Tikslas: suprasti be žodžių

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: bet koks

Trukmė: 15 min.

Pasiruošimas: virvutė, galimybė visiems užrišti akis

Pratimo eiga: visi dalyviai užrištomis akimis tvirtai laikosi už virvės. Dabar jie turi pabandyti padaryti kvadratą nekalbėdami vienas su kitu. Kuriai komandai tai pavyksta geriausiai? Jeigu reikia, kvadratas arba ratas gali būti prieš tai nupieštas ant grindų su pritvirtintu pabaigos ir (ar) pradžios tašku.

NAMAS, MEDIS, ŠUO

Tikslas: bendrauti be žodžių, reflektuoti bendradarbiavimą

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: po vieną popieriaus lapą, vieną paprastą arba spalvotą pieštuką dviem dalyviams

Pratimo eiga: dalyviai suskirtomi į grupes po du. Kiekviena dviejų dalyvių grupė gauna pieštuką ir popieriaus lapą. Užduotis yra bendrai laikyti pieštuką ir vienas kitam nesakant nei žodžio nupiešti namą, medį ir šunį. Po užbaigtu piešiniu abu turi pasirašyti. Kai visi užbaigia, piešiniai išdėliojami ir bendrai apžiūrimi nusprendžiant, kurie iš jų yra juokingiausi. Porų paklausama, kaip jiems sekėsi. Pamažoma, kas yra geras ir blogas bendradarbiavimas, taip pat padaromos išvados dėl mediatoriaus ir komediatoriaus bendradarbiavimo.

ZIGZAGAS

Tikslas: išmokti atvaizduoti

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: ne daugiau, kaip 14, nes kitaip pratimas taps per ilgas ir nuobodus

Trukmė: pranešimų trukmė 20–30 min., atsižvelgiant į dalyvių skaičių

Pasiruošimas: jokio

Pratimo eiga: dalyviai sėdi vieni prieš kitus (zigzagu). Esant 14 dalyvių, 7 sėdi vienoje pusėje. Pirmasis turi užduotį papasakoti konfliktą arba nemalonų išgyvenimą. Prieš jį įstrižai sėdintis dalyvis atvaizduoja pranešimą ir suprastus jausmus, po to papasakoja savo konfliktą, kurį vėl atvaizduoja prieš jį sėdintis. Paskutiniojo eilėje pranešimą atvaizduoja tas, kuris pradėjo.

KONTROLIUOJAMAS DIALOGAS (šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, p. 119f)

Tikslas: aktyviai klausytis, išmokti atvaizduoti

Amžiaus grupė: nuo 8 klasės

Dalyvių skaičius: mažiausiai 4

Trukmė: 20–30 min.

Pasiruošimas: jokie

Pratimo eiga: po trumpo įvado pratybų vadovas paprašo aktyviai klausytis kontroliuojamo dialogo forma.

Tam yra keletas variantų:

1. Toliau turintis kalbėti asmuo prieš savo pasisakymą apibendrina tai, ką išgirdo, savais žodžiais (analogiškai).
2. Kiekvienas dešinysis kalbėtojo kaimynas yra atsakingas už aktyvųjų klausymąsi. Po kalbos jis perfrazuoja, t. y. perduoda savais žodžiais ką tik išgirstus žodžius.
3. Kalbėtojas paprašo kiekvieno pasirinkto asmens jo aktyviai klausytis ir pagrindinius pasisakymus užrašyti ant pranešimų kortelių.

Kiekvieno varianto atveju kiekviena kalbanti konflikto šalis pasisako apie tai, ar ji perduodant jos žodžius jautėsi suprasta. Po to ji sako: „teisingai“ arba „ačiū“. Jeigu tai nėra tiesa, ji taip pat pasako, pvz.: „Tai netiesa.“ Tada besiklausantis grupės dalyvis turi galimybę dar kartą pabandyti. Jeigu tai vis tiek nepavyksta, kalbėtojas pakartoja savo pasisakymą, o aktyviai besiklausantis asmuo vėl pabando perteikti tai savais žodžiais.

TRIJŲ MINUČIŲ ISTORIJA (šaltinis: K. Faller, „Konflikte selber lösen“, p. 61)

Tikslas: klausytis; suvokimas – pasakojimo technika – klausymo technika

Amžiaus grupė: nuo 7 klasės

Dalyvių skaičius: mažiausiai 4

Trukmė: 25 min.

Pasiruošimas: kortelės su situacijomis

Pratimo eiga: pratybų vadovas suskirsto visą grupę į grupėles po 4 asmenis. Mažos grupės susideda iš dviejų porų.

Viena pora gauna korteles A1 ir A2, o kita pora – korteles B1 ir B2.

Per antrą perėjimą poros pasikeičia kortelėmis. Yra svarbu, kad kiekvienas kartą pabūtų ir pasakotoju, ir klausytoju.

Kortelė A1: Per kitas tris minutes papasakok partneriui apie savo gražiausias atostogas.

Kortelė A2: Tuo metu, kai partneris tau pasakoja, parodyk jam neverbaliai per kiekvieną pusę laiko: a) kad esi susijaudinęs, b) kad pyksti.

Kortelė B1: Pasakok savo partneriui 3 min. apie gerą knygą ar filmą.

Kortelė B2: Tuo metu, kai partneris tau pasakoja, parodyk jam neverbaliai per kiekvieną pusę laiko: a) kad tau liūdna, b) kad esi pavargęs.

Po to 4 asmenų grupių dalyviai pasidalija tuo, kaip jie jautėsi pratimo metu kaip pasakotojai.

ISTORIJA IŠ SKIRTINGŲ PERSPEKTYVŲ

Tikslas: išmokti pakeisti požiūrį

Amžiaus grupė: visos

Dalyvių skaičius: mažiausiai 4

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: jokie

Pratimo eiga: du arba trys dalyviai pasakoja visiems žinomą istoriją arba pasaką iš skirtingų asmenų, kurie atlieka vaidmenį istorijoje arba pasakoje, perspektyvos.

Analizavimas: po to, kai istorijos papasakojamos, dalyviai diskutuoja šiais klausimais:

Kaip pasikeitė istorija, kai ji buvo papasakota iš kitokios perspektyvos?

Ar yra teisingesnė istorija, ar visos yra teisingos?

SUGADINTAS AKVARELINIS PIEŠINYS

Tikslas: išmokti pakeisti požiūrį

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: 45 min.

Pasiruošimas: parengti tekstą

Pratimo eiga: pratybų vadovas perskaito tokį įvykį:

Stefa ir Maksas per dailės pamoką sėdi vienas šalia kito. Jie nenori kartu sėdėti, bet mokytojas juos taip pasodino. Stefa yra judri mokinė, kuri daug plepa su savo kaimynėmis. Iš daugelio dalykų ji turi blogus pažymius, bet tik ne iš dailės.

Dailė yra jos mėgstamiausia pamoka ir ji piešia labai gražius paveikslus, kurie jau buvo eksponuojami mokykloje. Stropusis Maksas jai atrodo labai nuobodus.

Maksas yra labai ramus, stropus mokinytis, tačiau jis nemėgsta dailės pamokos ir negeba gražiai piešti. Jo mėgstamiausias dalykas yra matematika. Nenuorama Stefa jį nervina. Jis ją jau ne kartą ragino nebūti tokia kvaila.

Per praeitą dailės pamoką įvyko štai kas: mokiniai turėjo nupiešti portretą su akvarele. Kai Stefa trumpai dirstelėjo į Makso piešinį, ji garsiai nusijuokė ir iš jo pasišaipė. Tada Maksas paėmė stiklinę su vandeniu ir išpylė ją ant Stefos piešinio taip, kad piešinys buvo sugadintas.

Dabar dalyvių grupė padalijama pusiau. Viena pusė „Stefos“, kita – „Maksai“, t. y. dalyviai turi įsijausti į Stefos arba Makso vaidmenį. „Stefos“ lieka sėdėti ir kiekviena „Stefa“ atsisėda priešais „Maksą“.

1. Užduotis: „Stefa“ įsijaučia į „Makso“ padėtį ir jam pasako, ką galvoja apie jo savijautą per pamoką. „Maksas“ pataiso ir patvirtina tai, ką pasakė „Stefa“.
2. Užduotis: „Maksas“ įsijaučia į „Stefos“ padėtį ir jai pasako, ką galvoja apie jos savijautą per pamoką. „Stefa“ pataiso ir patvirtina tai, ką pasakė „Maksas“.

Jie pradeda kalbėti: „Aš kaip Maksas jaučiuosi...“ ir atitinkamai „Aš kaip Stefa jaučiuosi...“.

t. y. jie perima verbaliai vienas kito vaidmenį.

LAPĖ IR GANDRAS

Tikslas: išmokti keisti požiūrį

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Amžiaus grupė: ypač tinka 5–7 klasei

Trukmė: 45 min.

Pasiruošimas: parengti tekstą

Pratimo eiga: pratybų vadovas perskaito pasakėčią.

Kartą gudri, niekšinga lapė pakvietė gandrą pietų. Gandras buvo nustebeš, bet labai norėjo ateiti. Lapė, kuri norėjo gandrui iškrėsti pokštą, patiekė jam mėsos sultinį plokščioje lėkštėje. Gandrui, kuris buvo alkanas, suurzgė skrandis, tačiau dėl jo ilgo snapo nė truputis sultinio negalėjo patekti jam į skrandį. Lapė viena išlaižė skanų, riebių sultinį ir su pasimėgavimu apsilaižė snukį nepraleidusi progos gandro paklausti, kas gi jam atėmė apetitą.

Kiek vėliau gandras pasikvietė lapę pas save į gandraлизdį ant stogo.

Lapė, kuri nuolat buvo alkana, suskubo ateiti. Jau iš toli ji užuodė iš gandro lizdo sklindantį skanų kepsnio kvapą. Snukyje jai prisikaupė seilių. Tačiau ji tik bejėgiškai žvilgtelėjo vidun, kai gandras patiekė maistą ilgakliuose induose ir juokdamasis palinkėjo gero apetito. Veltui lapė stengėsi savo smailą snukį įsprausti į indą. Alkana ji parslinko nuleidusi galvą ir pabrukusi uodegą į savo buveinę ir jos ilgai nesimatė.

Pratybų vadovas baigęs paklausia, ar kiekvienas gali įsivaizduoti istoriją. Atsižvelgiant į dalyvių pageidavimą, istoriją galima papasakoti dar kartą. Atsakoma į supratimo klausimus.

Tada dalyvių grupė padalijama. Viena pusė gauna 1 užduotį, kita pusė – 2 užduotį.

Prie užduoties dirbama raštu bendrai. Po to abiejų grupių dalyviai atsisėda vieni prieš kitus: vienoje pusėje yra lapių grupė, kitoje pusėje – gandrų grupė.

1 užduotis: kaip sekėsi lapei, kai ji pakvietė gandra, kaip ji jautėsi? Ką ji sau galvojo? Ką jautė lapė matydama, kad gandra nieko neturi savo snape?

Kaip lapė jautėsi sulaukusi gandro kvietimo ir veltui bandydama įsprausti savo snukį į indą?

2 užduotis: kaip sekėsi gandrui, kai jis buvo pas lapę svečiuose, kaip jis jautėsi? Kaip jam sekėsi, kai pakvietė lapę ir jai patiekė maistą? Kaip jis jautėsi, kai negalėjo nieko paimti snapu?

Tada abiejų grupių dalyviai atsisėda vieni prieš kitus: vienoje pusėje – lapių grupė, kitoje pusėje – gandrų grupė.

3 užduotis: posėdyje tik lapės turi pasisakyti apie tai, kaip galėjo jaustis gandrai ir atvirkščiai. Kiekviena priešinga grupė palygina pateiktus atsakymus su savo. (Jeigu nori, kiekvienas gali kažką pasakyti.)

PONIA M IR PONIA K

Tikslas: įsijausti į kito požiūrį, išmokti pakeisti požiūrį

Amžiaus grupė: suaugusieji

Dalyvių skaičius: iki 26

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: parengti tekstą

Pratimo eiga: perskaityti istoriją, pateikti užduotis vieną po kitos ir kiekvieną išanalizuoti.

Ponia M savo dukterį Sabiną, kuri lanko bendrojo lavinimo mokyklos 8 klasę, išauklėjo savimi pasitikinčia ir džiaugiasi, kad ji moka pakovoti už save. Nuo tada, kai viduryje mokslo metų pasikeitė klasės mokytoja, suprastėjo Sabinos pasiekimai ir per paskutinį tėvų susirinkimą Ponia M iš mokytojos Ponia K sužinojo, kad Sabina elgiasi įžūliai ir begėdiškai, kursto kitų mokinių priešišką elgesį. (Sabina prieš visą klasę pasakė: „Ponia K yra nauja šluota, kuri rūpinsis tvarka klasėje“ ir „Koks yra skirtumas tarp Ponia K ir raganos? Jokio!“) Ponia M mokyklos direktoriui pateikė prašymą perkelti jos dukterį į paralelinę klasę, kadangi jos dukra yra po Ponia K padidinauoju stiklu ir ji nemato jokios galimybės, kad dukra pas šią mokytoją galėtų gauti gerus pažymius.

1 užduotis: Ponia M ir Ponia K pasipasakoja, kas atsitiko.

2 užduotis: jos pasipasakoja, dėl ko supyko ir kaip joms tada sekėsi.

3 užduotis: ant kėdžių padedami lapeliai su vardais Ponia M ir Ponia K. Dalyviai atsistoja už kėdžių. Jie pasakoja istoriją arba pirmuoju, arba trečiuoju asmeniu iš kito perspektyvos.

BENDRAVIMAS BE PRIEVARTOS (šaltinis: „Konfliktklärung in Teams und Gruppen“, p. 131f)

Tikslas: išmokti bendravimo be prievartos žingsnius

Amžiaus grupė: nuo 8 klasės

Dalyvių skaičius: iki klasės dydžio

Trukmė: 60 min., pagal dalyvių skaičių

Medžiagos: popierius ir flomasteriai

Pratimo eiga: Kiekvienas dalyvis minutėlei patogiai atsisėda ir pagalvoja apie svarbią konfliktinę situaciją. Po to jie turi prisimintą konfliktą užrašyti ant parengtos formos.

Forma atrodo taip:

- Mano stebėjimas (situacijos aprašymas be vertinimo, t. y. ką aš konkrečiai girdėjau, mačiau ar skaičiau): ...;
- Mano jausmas, mano nuotaika (kaip man sekasi susitvarkyti su tuo, ką stebėjau): ...;
- Mano poreikiai (pvz., turėti kambarį, būti pamatytam ir atpažintam, galėti kažką veikti ir kurti, būti išgirstam, kažkam priklausyti, būti priimtam ir gerbiamam, taip pat saugumas, ryšys, aiškumas, pasitikėjimas, savarankiškumas, supratimas, prasmė, esmė): ...;
- Mano konkretus ir išpildomas prašymas (pozityvus formulavimas): ...

(Šioje formoje kaip ir bendravime be prievartos yra keturi žingsniai.)

Kitame žingsnyje pratimo vadovas paprašo įvertinti pagal skalę: „Prašau išreikškite pagal skalę nuo 0–10, kaip jūs jaučiatės paveiktas konfliktinės situacijos. „0“ reiškia, kad jūs pats jaučiatės visiškai nepaveiktas konflikto; „3“ gali reikšti, kad konfliktas jums yra nemalonus, bet esate nelabai jo paveiktas; „9“ gali reikšti, kad jūs viduje „verdate“.

Šis pratimas taip pat tinka kaip metodas grupių mediacijoje konflikto išryškėjimo etape. Tada grupių mediacijoje yra gera galimybė pasikalbėti su tais, kurie jaučiasi labiausiai paveikti konfliktinės situacijos.

METODŲ RATAS

Tikslas: išmokti reflektuoti faktus, jausmus, poreikius ir pageidavimus, suformuluoti prašymus pagal bendravimo be prievartos metodus (žr. 2.3.2 skyrių)

Dalyvių skaičius: iki 24, dalijant po 6

Trukmė: 45 min.

Pasiruošimas: sąvokos „faktinis lygis“, „jausmas“, „poreikis“, „pageidavimas“ ir „prašymas“ atskirai parašomos dideliu šriftu. Dalyviai padalijami į grupes po 6 asmenis. Šie 6 asmenys sėdi mažame rate; daug grupių pasiskirsto patalpoje.

Pratimo eiga: prieš kiekvieną dalyvį padedama korta su prieš tai minėtomis sąvokomis iš eilės taip, kaip buvo išvardyta. Dalyvis, kuris negauna kortos, papasakoja apie savo patirtą konfliktą. Pirmasis kaimynas atvaizduoja faktinį lygį, antrasis kaimynas – jausmus, trečiasis kaimynas – poreikį arba poreikius, ketvirtasis kaimynas – pageidavimą arba pageidavimus, o penktasis kaimynas suformuluoja prašymą, kurį pasakotojas turėtų išsakyti savo konflikto partneriui. Po to kiekvienas pajuda viena kėde į priekį taip, kad kitam dalyviui būtų atėjusi eilė pasakoti apie savo konfliktą. Pratimas baigtas, kai visi yra pasėdėję ant kėdės.

1. Asmuo *papasakoja konfliktą*

2. Asmuo *reflektuoja faktą*

pvz., „Ar aš gerai tave supratau? Tu...“

3. Asmuo bando sužinoti apie *jausmą (jausmus)*,

esantį už konflikto

pvz., „Kaip aš supratau, tu buvai...“, „...tu jauteisi...?“

4. Asmuo suformuluoja *poreikį, kuris slypi už pasisakymų*

pvz., „Ar tu norėtum...? Ar tau reikėtų, kad...?“

5. Asmuo bando įsijausti į *1-ąjį asmenį* ir jam suformuluoti *prašymą (pageidavimą)*: ką jis galėtų pasakyti konflikto šaliai?

Prieš: „Ar aš galiu už tave šnekėti?“

pvz., „Aš prašau tavęs (kita konflikto šalis)...“

„Aš norėčiau, kad tu...“

„Ar tai yra tai, ko tu norėjai paprašyti?“



100 EURŲ

Tikslas: suprasti, kad yra įvairių sprendimo galimybių

Amžiaus grupė: visos (pinigų sumą nustatyti pagal amžiaus grupę)

Dalyvių skaičius: mažiausiai 6

Trukmė: 30 min.

Pasiruošimas: pasirūpinti nurodyta pinigų suma

Pratimo eiga: pratybų vadovas padalija grupę į grupėles po 3 asmenis. Kiekviena grupė gauna po 20 banknotų (iš viso 100 eurų). Kiekviena grupė turi padalyti pinigus laikantis tokių taisyklių:

1. Pinigai turi būti padalyti grupėje
2. Vienas iš grupės pinigų negauna

3. Visi 3 turi sutikti su padalijimu
Grupės turi apsispręsti per 10 min.
Vėliau bendroje grupėje pristatomi rezultatai.

VAIDYBINIS ŽAIDIMAS

Vaidybiniam žaidimui priklauso vaidmenis atliekantys žaidėjai, kurie suvaidina konfliktą, mediatoriai ir du arba trys stebėtojai.

Tikslas: tai yra svarbiausias pratimas, norint išmokti mediacijos. Vaidybinio žaidimo metu grupės dalyviai perima konflikto partnerių vaidmenis, kurie yra trumpai nurodyti ant vaidmenų kortelių.

Amžiaus grupė: visos. Tačiau mokiniams dažnai sunkiai sekasi vaidinti įtikinamai.

Dalyvių skaičius: iki 24. Kiekviena vaidybinio žaidimo grupė turėtų susidėti iš dviejų besiginčijančių, dviejų mediatorių ir nuo dviejų iki keturių stebėtojų.

Trukmė: apie 45 min. su analizavimu grupės viduje.

Pasiruošimas: kortelės, ant kurių yra aprašyti vaidmenys ir konfliktinės situacijos.

Vaidmenis atliekantys žaidėjai gauna korteles atskirai, kad nežinotų, kokią kortelę turi konflikto priešininkas. Rekomenduojama jiems vaidmenį papildomai apibūdinti žodžiu, kad galėtų į jį geriau įsijausti. Mediatoriai gauna trumpą informaciją apie besiginčijančių konfliktą. Vaidmenį kuria tas, kuris jį atlieka. Pagrindinė sąlyga – vaidmenų atlikėjai turi iš tikrųjų perimti vaidmenį, o tam reikalingas jų pasiruošimas ir gebėjimas įsijausti į vaidmenį. Tada vaidybiniame žaidime atsiranda procesas, kuris yra labai arti jausmų realiame konflikte ir kuris suteikia mediatoriams galimybę vykdyti realistines mediacijas.

Pratimo eiga: vaidinimas inscenizuojamas kiek įmanoma tikroviškiau. Mediatorių užduotis yra sustatyti kėdes taip, kaip jiems atrodo geriau. Besiginčijantys turi laukti už durų, kol bus pakviesti vidun. Vaidmenų atlikėjai gali būti stipriai paliesti, ypač tada, jei asmuo vaidinamą konfliktą kartą jau yra išgyvenęs. Dėl to gale vaidinimo vaidmuo turėtų būti „panaikinamas“ simboliniu gestu. Vaidmenų atlikėjai gali vienas kitam paduoti ranką arba apsikabinti, kad iš vaidmens vėl grįžtų į normalų ryšį. Vaidybiniame žaidime gali būti praktikuojami atskiri etapai arba visa eiga.

Analizavimas: kiekvienas vaidybinis žaidimas turėtų būti analizuojamas pagal nustatytą schemą; analizavimas suteikia galimybę įvairiais aspektais reflektuoti, kokią įtaką turėjo mediatorių sąveika. Negatyvios kritikos reikėtų vengti. Turėtų būti tik atsiliepiama, bet nevertinama, o tie, kurie pasisako, turėtų kalbėti pirmuoju asmeniu – „aš“ forma.

Pirmiausiai siūlytina trumpa blykstė klausiant: „Kaip man dabar sekasi?“

1. **Klausimai tarpininkams:** kaip jums sekasi? Kaip jūs jautėtės atlikdami savo vaidmenį? Kas sekėsi gerai? Kas buvo sunku? Ko jums dar trūko? Ir t. t. Tarpininkai įvertina savo darbą ir gali konflikto šalių paklausti, kaip juos paveikė atitinkami sakiniai ar klausimai.
2. **Klausimai konflikto šalims:** kaip jums sekėsi? Ar jautėte, kad su jumis elgiamasi teisingai? Ar jums susidarė įspūdis, kad tarpininkai yra nešališki? Kas su jumis gerai elgėsi? Kas jums padėjo rasti sprendimą? Ir t. t. Konflikto partneriai pateikia mediatoriams savo atsiliepimus.
3. **Stebėtojai išsako savo pastebėjimus:** ką jūs pastebėjote? Ar mediatoriai gerai elgėsi su konflikto partneriais? Ar jie gerai atvaizdavo? Kas jums ypač patiko, ką būtumėte darę kitaip? Išsakoma pozityvi kritika.

7.3 MEDŽIAGA MOKINIŲ MOKYMAMS

Ši medžiaga yra skirta darbui su mokiniais. Iš dalies ji padeda mokiniams išmokti formuluoti ir aptaria mediacijos temą mažiau kompleksiniu lygiu. Mokiniais dažnai padeda iš anksto suformuluoti klausimai ir sakinių pradžios.

KLAUSIMO MENAS

Pirmiausiai pateiksime klausimus, kurie apsunkina pokalbį:

1. Kaltinantys klausimai: „Ar negalėjai pagalvoti, kad tau to nereikėtų daryti?“

Pasekmė: pokalbio partnerį apima jausmas, kad jis turi atremti priekaištus.

2. Uždari klausimai (atsakymas „arba... arba...“): „Ar tu jam spyrei, ar ne?“

Pasekmė: klausiantysis gauna mažai informacijos.

3. Įtaigūs klausimai: „Iš tikrųjų tau nepatinka A, ar ne?“

Pasekmė: pokalbio partneris jaučiasi nejaukiai, kadangi jį bandoma įtikinti.

4. Retoriniai klausimai: „Ar yra čia toks, kuris nežino, kad kitų negalima mušti?“

Pasekmė: pokalbio partneris nejaučia, kad yra kalbinamas.

O dabar pateiksime klausimus, kurie skatina pokalbį:

1. Atviri klausimai

Tikslas: skatinti pašnekovą išreikšti savo supratimą, mintis ir požiūrį.

„K“ klausimai: Kas..., kaip..., kur..., ką..., kodėl..., kokį...?

2. Supratimo klausimai: „Kaip ten buvo? Ar tu tada užkliuvai už F kojos?“

Tikslas: klausiantysis tikrai nori suprasti pokalbio partnerį. Klausiamajam jis leidžia jausti, kad jo atsakymai yra svarbūs ir kad jį žiūrima rimtai.

3. Skatinantys klausimai: „Kaip būtų buvę, jei ji nebūtų iš tavęs pasišaipiusi?“

Tikslas: asmuo, kurio klausama, turi iš naujo pagalvoti ir susidaryti naują nuomonę. Pokalbis gilinamas.

4. „Duris atveriantys klausimai“: „Ar galėtum man apie tai dar tiksliau papasakoti, kad galėčiau tai teisingai įsivaizduoti?“

Tikslas: tokie klausimai turėtų asmeniui, kurio klausama, padėti nugalėti susikaustymą dalykuose, apie kuriuos jam sunku kalbėti. Jie turi padrąsinti, suteikti saugumo ir paskatinti pasakoti.

MEDIATORIAUS UŽDUOTYS

1. Pradėti ir užbaigti

Kiekvienam susitikimui mediacijoje reikalinga gera pradžia (pasisveikinimas) ir aiški pabaiga (galutiniai susitarimai, vertinimas, atsisveikinimas). Kaip mediatoriai turite tuo pasirūpinti.

2. Organizuoti mediaciją

Jūs pasirūpinate tuo, kad mediacijai būtų sudarytos visos sąlygos. Taip pat paruošiate patalpą, pasirūpinate gera atmosfera ir susitariate dėl pakankamo laiko. Jūs esate atsakingi už eigą ir struktūrą, o konflikto šalys pateikia temas.

3. Visiems padėti, būti visų gerbiama

Tarpininkas yra šališkas visiems. Kartais taip pat sakoma, kad jis yra neutralus. Abiem atvejais reiškia, kad kiekviena ginčo šalimi jis rūpinasi vienodai visų paisydamas ir niekam neteikdamas pirmenybės. Visi turi progą

ir laiko pasakyti, kas jiems svarbu. Kaip mediatorius turite jausti, kad esate kitų gerbiamas. Jeigu būtumėte puolas ar įžeidinėjamas, turėtumėte apie tai pasakyti ir išsiaiškinti. Jei dalyviai į jus nekreips dėmesio, mediacija nepavyks.

4. Paremti ir vadovauti

Jūs vadovaujate mediacijos procedūrai. Į tai įeina dalyvių palaikymas. Kartais jiems reikia padrąsinimo, kad galėtų pasakyti, kas jiems svarbu. Prieš tai, kai besiginčijantys pradės kalbėtis, yra kalbama apie jus. Tačiau kartais turite įsikišti, kad užkirstumėte kelią įžeidinėjimams ar smurtui. Jūsų užduotis yra pasirūpinti tuo, kad būtų aišku, kas svarbu konflikto šalims. Jūs padedate besiginčijantiems surasti artimesnį kontaktą.

5. Laikytis taisyklių

Savaime suprantama, kad mediacija negali toliau vykti, kai taisyklės yra nuolat pažeidinėjamos. Turite priminti dalyviams, kad jie sutiko su taisyklėmis, arba išsiaiškinti, kodėl jie jų nesilaiko. Žinoma, laikytis taisyklių turite ir jūs pats. Bet visų pirmiausia: su tuo, kas išgirsta ir pasakyta, elkitės konfidencialiai.

6. Neatskleisti savo interesų ir idėjų

Mediacijoje nėra svarbu, ką jūs laikote teisinga, neteisinga ar tinkama. Taip pat jūsų sprendimo idėjos konfliktui dažnai nėra tinkamos. Taigi, geriau susilaikykite. Prie sprendimo turi dirbti konflikto šalys, o ne jūs! Palaikykite juos pokalbio metu. Taip pat atsisakykite vertinimų ir sprendimų. Tai tik provokuoja ir apsunkina tarpininkavimą.

7. Atkreipti dėmesį į tai, kad sprendimai yra įgyvendinami

Jūsų užduotis yra kartu su dalyviais patikrinti, ar rastą sprendimą įmanoma įgyvendinti. Paklauskite jų, ar tai, ką jie yra numatę, yra taip pat įmanoma: ar tikrai gali Paulius gimtadienio proga padovanoti Povilui šunį? Ar Eglė turi pakankamai pinigų sumokėti už brangią Sabinos striukę? Ar gali Sebastianas pakviesti Andrėją į atostogų išvyką su savo šeima? Kuo tiksliau jūs su dalyviais apgalvosite sprendimą ir dėl jo nutarsite, tuo didesnė bus sėkmė.

FH ERFURT (FPM) MEDŽIAGA MOKINIŲ MOKYMAMS

FORMULAVIMO PAGALBA MEDIACIJAI

1 etapas: kas yra mediacija? Kokia yra mediatorių užduotis?

Mediacijoje mes norime su jumis pasikalbėti apie jūsų konfliktą ir jums padėti surasti sprendimą, su kuriuo galėtumėte abu sutikti ir būti juo patenkinti.

Mes nesame teisėjai. Mūsų nedomina, kas yra kaltas, norime su jumis rasti kelią iš konflikto. Mes esame nešališki ir norime jus abu išklausti, kad galėtume suprasti, koks yra konfliktas.

3 etapas: 3 etapo klausimai

Turite atsargiai nuspręsti, koks klausimas tinka labiausiai, nes ne kiekvienas klausimas tinka kiekvienam konfliktui. Savaimė aišku, kad turite pateikti klausimus, kurie atrodo svarbūs jums ir kurių čia galbūt nėra.

- Kaip tau sekėsi, kai...?
- Kaip tu jauteisi, kai...?
- Kas tau atrodė blogiausia?
- Dėl ko labiausiai pykai?
- Ar gali apie tai papasakoti daugiau?
- Kaip tada jauteisi?
- Kas nebūtų galėję įvykti?
- Ko tau šioje situacijoje būtų reikėję?

Šiuos klausimus pateikti ne pradžioje, bet tik tada, kai yra pajudėta į priekį su keliais ankstesniais klausimais:

- Kaip tau sektųsi, jei būtum (būtum buvęs) jo (jos) vietoje?
- Ar gali jį (ją) suprasti?
- Jeigu galėtum atgal pasukti laiko ratą, ką darytum kitaip?
- Ko tau reikėtų, kad vėl viskas būtų gerai?

4 etapas: skatinti sprendimo būdus

Prieš mediaciją paruošiate dvi korteles, ant kurių užrašote besiginčijančių vardus, ir daugiau dviejų skirtingų spalvų kortelių, pvz., raudonos ir mėlynos. Ant raudonų kortelių užrašyta: „Aš esu pasiruošęs...“, o ant mėlynų kortelių: „Aš tikiuosi...“

Konflikto partnerių paprašote:

„Paimkite šių kortelių tiek, kiek jums reikia, ir ant kiekvienos parašykite po vieną dalyką, kurį esate pasiruošę padaryti, ir po dalyką, kurio jūs tikėtės iš kitų.“ Tada surinkite korteles ir padėkite ant stalo po besiginčijančių vardais taip, kad po kiekvienu vardu gulėtų kortelės su pasiūlymais ir lūkesčiais. Po to su besiginčijančiais bendrai aptariama, kur atitinka kito pasiūlymai ir lūkesčiai.

VADOVAS MEDIACIJOS PROCEDŪRAI

1. Įvadas

- Sukurti gerą atmosferą
- Pasisveikinimas, prisistatymas
- Mediacija yra..., ji reiškia... Mano kaip mediatoriaus (mediatorės) užduotis yra

- Mes turime bendras taisykles... (žr. svarbias taisykles)
- Dėl kitų taisyklių gali būti susitarta
- Ar dar yra neaptartų klausimų?
- Ar jūs su tuo sutinkate ir esate pasiruošę bendradarbiauti?

2. Atskirų konflikto šalių požiūris

- Kas pradeda? (Atitinkamai užbaigiant)
- Kas atsitiko? Kada...? Kas turima omenyje...?
- Pakartojimas to, kas pasakyta, apibendrinimas, atvaizdavimas: visada! Tuoju pat!
- Galimas bendrumų atskleidimas

3. Konflikto išryškėjimas (jausmai, nuomonės, poreikiai)

- Metodas: veidrodžio efektas
Kaip tau ten sekėsi? Kaip jautėsi? Ką tau tai reiškia?
- Galima parodyti savo prisidėjimą prie konflikto
Ar gali įvardyti, kuo prisidėjai prie konflikto? (Pasisakymai, juokas, grasinimas...)
- Metodas: pozicijų pasikeitimas
Kas tau būtų, jeigu tai būtų įvykę...? Kas būtų, jeigu būtum buvęs ... vietoje?
- Atitinkamai pagalvoti apie kitus galimus elgesio būdus
Ar gali pasakyti, kaip būtum galėjęs sureaguoti kitaip?

4. Problemos sprendimas: kaip tai padaryti praktiškai?

- Pateikti klausimą: ką aš esu pasiruošęs padaryti? Ko aš tikiuosi iš...?
- Besiginčijantys užrašo ant kortelių visas sprendimo galimybes, kurios jiems ateina į galvą (intensyvus galvojimas)
- Kiekvienas perskaito savo pasiūlymus
- Bendrai aptarti ir atitinkamai diskutuoti apie pasiūlymą:
 - ✓ Koks siūlomas sprendimas tau atrodo geriausias? (Apklausti konflikto šalis vieną po kitos)
 - ✓ Ar jis yra realus?
 - ✓ Ar jis yra pakankamai tikslus? Aptarti visas galimybes išvengti naujų ginčų
 - ✓ Ar tu su tuo sutinki? (Apklausti konflikto šalis vieną po kitos)

Siekti sutarimo

Galimas klausimas: kaip jautiesi dabar palyginus su pradžia?

(Apklausti konflikto šalis vieną po kitos)

5. Susitarimas

Sprendimus suformuluoti labai tiksliai (!), o susitarimus įrašyti į protokolą

- Dėmesio: jokių nurodinėjimų „Jeigu tu..., tai...“
- Iki kada reikia įgyvendinti pasiūlymą?
- Susitarti dėl tolimesnio termino
- Pasirašyti

TARPININKAVIMO FORMA

Laikas

Vieta

Tarpininkas (-ė)

Tarpininkas (-ė)

Konflikto šalis A / klasė

Konflikto šalis B / klasė

Apie ką kalbama?

.....

.....

.....

Susitarimas:.....

.....

.....

.....

.....

Kiti susitikimai:.....

Mes priimame nutarimą:

Konflikto šalis A..... Konflikto šalis B

Tarpininkas (-ė) Tarpininkas (-ė)

Tarpininkas (-ė) Tarpininkas (-ė)

8. LITERATŪROS IR ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

8.1 LITERATŪROS SĄRAŠAS

Gabi Althoff

Bundesverband Mediation: FG MEDIATION IN ERZIEHUNG & BILDUNG (MEB) Gabi Althoff, Leiterin, T: 06131-632184, gabi.althoff@bmev.de

Christian Bähler/ Monika Oboth/

Konfliktklärung in Teams und Gruppen, Paderborn 2008

Jörg Schmidt, Britta Bannenberg, Dieter Rössner

Erfolgreich gegen Gewalt in Kindergärten und Schulen München 2006

Beer, Stief

The Mediator's Handbook" New Society Publishers 1997

Sabine Behn u.a.

Mediation an Schulen. Eine bundesdeutsche Evaluation. Wiesbaden 2006

Rudi Ballreich

Bedürfnisorientierte Mediation. In Hess Kultusministerium 2006, S. 27-40

Robert A. Baruch/Josef P. Folger

The Promise of mediation. San Francisco 1994

O.F. Bollnow

Die Tugend der Geduld S. 299 f

Gudrun Böttger/ Angelika Reich

Soziale Kompetenz und Kreativität fördern. Spiele und Übungen für die Sekundarstufe I, Cornelsen Scriptor 1998

Sigrid Braun

Entwicklung eines Konfliktmanagementsystems für schulinterne Veränderungsprozesse in einer niedersächsischen Grundschule, In Faller/Heidbreder 2012, S.27-40

Wolfgang Edelstein

Kompetenzen für die Zivilgesellschaft. In Hess. Kultusministerium 2006, S. 15-20

Ingrid Engert

Mediation im Kontext Schule. Von der Euphorie zur Qualitätssicherung und Nachhaltigkeit. In: Simsa/Schubarth, Konfliktmanagement an Schulen –Möglichkeiten und Grenzen der Schulmediation. Frankfurt/Main 2001, S. 221-234

Kurt Faller

Die Systemdesign-Schleife – Entwicklung von Konfliktmanagementsystemen in Betrieben, Verwaltung und Organisationen. In : Kurt Faller/Bärbel Heidebreder (Hg) Systemdesign. Arbeitsstelle wissenschaftliche Weiterbildung, Akademie der Ruhrakademie Bochum, Bochum 2012, S.3-26

Kurt Faller

Mediation in der pädagogischen Arbeit – ein Handbuch, Verlag an der Ruhr, Mülheim an der Ruhr 1998

R. Fisher/W. Ury

Getting to yes. Negotiating agreement without giving in. New York 1981

Friedrich Glasl

Konfliktmanagement. Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Stuttgart 1997

Hessisches Kultusministerium(Hg)

Mediation in der Schule. Wege zu einer neuen Erziehungskultur. Wiesbaden 2006

Ingrid Holler

Mit dir zu reden ist sinnlos! ... Oder? Paderborn 2010

H. G. Holtappels (Hg)

Entwicklung von Schulkultur. Ansätze und Wege schulischer Erneuerung. Neuwied und Berlin 1995

Horn

Einführung in die Mediation 2006 (PDF-Datei)

Karin Jefferys-Duden u.a.

Landesinstitut für Schule und Weiterbildung Nordrhein-Westfalen. Heft 23

Koop.verbund Schulsozialarbeit

Berufsbild und Anforderungsprofil der Schulsozialarbeit“ Bonn 2006

Anja Köstler

Mediation. München 2010

John McConnell

Achtsame Mediation, Minden 2002

Leo Montada, Elisabeth Kals

Mediation – Ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage Weinheim 2007

Monika Oboth, Gabriele Seils

Mediation in Gruppen und Teams Paderborn 2008

Elmar Philipp, Helmolt Rademacher

Konfliktmanagement im Kollegium. Arbeitsbuch mit Modellen und Methoden, Weinheim und Basel 2002

Hans-Jürgen Rojahn

Netzwerk Betriebliche Konfliktkultur, Spektrum der Mediation 47/2012, S. 46

Marshal B. Rosenberg

Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn 2002

Annette Schmitt

Konfliktmediation in der Schule, Ergebnisse einer Evaluationsstudie, Hamburg 2005

Marina Seehausen

Emotionsregulation in der Mediation. Aktuelle neurowissenschaftliche Erkenntnisse. In: ZKM, 5/2011, S.132-136

Christiane Simsa

Mediation in Schulen, Neuwied 2001

C. Simsa, W. Schubarth (Hg.)

Konfliktmanagement an Schulen, Frankfurt/Main 2001

Klaus W. Vopel

Interaktionsspiele (6 Bände) Iskopress

Wendisch

Was ist professionelle Psychotherapie? eine Internetpublikation (www.berlin-psychotherapie.de) 2007

Hans-Dieter Will

Konfliktbewältigung durch Mediation. Beispiele aus Schulprojekten. In: Stickelmann/Frühauf. Kindheit und sozialpädagogisches Handeln. Auswirkungen der Kindheitsforschung, Weinheim und München 2003, S. 209-230

Hans-Dieter Will (Hg)

Thüringer Kursbuch Schülermediation, Erfurt 2005

Hans-Dieter Will

Mediation und Wissenschaft. In: Spektrum der Mediation. 4/2011, S.5-9

Hans-Dieter Will

Durch alle Formen geschritten – Haltung in der Mediation. In: Spektrum der Mediation 18/2005

EU direktyva

Europos mediatorių elgesio kodeksas

BT-Drs. 1577

Mediacijos įstatymas

Spektrum der Mediation (Mediacijos spektras)

Leidėjas: Bundesverband Mediation, Kassel

Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) (Konfliktų valdymo žurnalas)

Leidėjas: Verlag Otto Schmidt, Köln

NUORODOS:

<http://www.pon.harvard.edu/>

Das Harvard-Negotiation Project (Harvardo derybų projektas)

<http://www.geschichte-der-mediation.de/>

Metzner & Striepling „Mediation-Konfliktlösungsmethoden im Jahrtausendalter Tradition“ („Mediacija – konfliktų sprendimo metodas su tūkstantmečių tradicijomis“)

www.faustlos.de

Haidelbergo prevencijos centras vykdo programą „Fauslos“ pradinėje pakopoje I mokyklose

www.medius-gmbh.at

Faller weltinderschule.uni-bremen.de medžiagoje „Systemdesign-Schleife“ pristatomi tarpkultūrinio mokymosi projektai

http://www.verantwortung.de/fileadmin/user_upload/stiftung/werkzeuge/Mediation-Streitschlichtung-IFB.PDF

Mediacija, tarpininkavimas mokykloje

Mokytojų kvalifikacijos kėlimo institutas ir mokyklinis psichologinis konsultavimas federacinėje žemėje Reino krašto-Pfalco žemėje

<http://www.ppi.lt/projekto-produktai>

Kaušylienė Angelė, Čelešienė Eglė. Mediacijos tyrimas

8.2 EUROPOS MEDIATORIŲ ELGESIO KODEKSAS

Šis elgesio kodeksas nustato principus, kurių atskiri mediatoriai gali įsipareigoti laikytis savanoriškai ir savarankiškai. Mediatoriai kodeksą gali naudoti įvairiose mediacijos rūšyse – civilinėse ir komercinėse bylose.

Organizacijos, kurios teikia mediacijos paslaugas, taip pat gali įsipareigoti jų laikytis, kadangi jos reikalauja jų vardu veikiančių mediatorių laikytis elgesio kodekso. Organizacijos gali pateikti informaciją apie priemones, kuriomis jos mediatorius skatina laikytis kodekso, pavyzdžiui, mokymai, vertinimas ir priežiūra.

Elgesio kodekso tikslais mediacija reiškia struktūrinę procedūrą nepriklausomai nuo jos pavadinimo, kurios metu dvi arba daugiau ginčo šalių su trečios šalies pagalba (toliau vadinama „Mediatorius“) savanoriškai bando pasiekti susitarimą dėl savo ginčų išsprendimo.

Elgesio kodo laikymasis neliečia atitinkamų nacionalinių teisės aktų arba atskirų profesijų taisyklių nuostatų. Organizacijos, teikiančios mediacijos paslaugas, turėtų sudaryti kiek įmanoma detalesnius kodeksus, kurie būtų susiję su konkrečia sritimi, su jų teikiamos mediacijos paslaugos rūšimi arba su ypatingomis sritimis (pvz., mediacija šeimos reikaluose arba sprendžiant vartotojų klausimus).

1. Profesinė kompetencija, paskyrimas ir mediatorių atlyginimas bei jų paslaugų reklamavimas

1.1. Profesinė kompetencija

Mediatoriai privalo kompetentingai ir sumaniai atlikti mediacijos procedūrą. Jie privalo būti įgiję atitinkamą išsilavinimą, nuolat kelti kvalifikaciją ir turėti mediacijos technikų naudojimo patirties remiantis atitinkamais standartais arba patvirtinimo tvarka.

1.2. Paskyrimas

Mediatoriai privalo susitarti su konflikto šalimis dėl mediacijos procedūros laiko. Mediatoriai turi būti užtikrinti, kad atsineš patirtį, reikalingą mediacijos užduočiai, ir kad jų kompetencija yra tinkama atitinkamam atvejui, prieš tai, kai jie bus paskirti. Jie privalo šalių prašymu pateikti informaciją apie savo kompetenciją ir patirtį.

1.3. Atlyginimas

Jeigu nėra pateikta, mediatoriai privalo nuolat teikti šalims visą informaciją apie išmokų mokėjimo nuostatus, kuriais jie galvoja naudotis. Jie negali imtis jokios mediacijos procedūros, kol šalys nėra sutikusios su jų nustatytu atlygiu.

1.4. Mediacijos paslaugų reklamavimas

Mediatoriai gali reklamuoti savo veiklą tol, kol ją atlieka profesionaliai, sąžiningai ir teisingai.

2. Nepriklausomybė ir nešališkumas

2.1. Nepriklausomybė

Ar yra aplinkybių, kurios daro neigiamą įtaką mediatoriaus nepriklausomybei ir gali vesti prie interesų konflikto arba sudaro įspūdį, kad jos neigiamai veikia jo nepriklausomybę arba veda prie interesų konflikto, mediatorius turi nustatyti prieš imdamasis savo veiklos arba prieš ją tęsdamas, jeigu jau yra jos ėmęsis.

Prie šių aplinkybių priklauso:

- asmeniniai arba darbo ryšiai su viena ar daugiau šalių,
- finansiniai arba kiti tiesioginiai ar netiesioginiai interesai, susiję su mediacijos rezultatais,
- kita mediatoriaus ar jo bendradarbio veikla, susijusi su viena ar daugiau šalių.

Tokiais atvejais mediatorius gali imtis mediacijos veiklos ir atitinkamai ją tęsti, jeigu yra užtikrintas, kad gali vykdyti užduotį visiškai nepriklausomai, tam, kad būtų visiškai užtikrintas nešališkumas, kai taip pat gaunamas aiškus šalių sutikimas.

Įsipareigojimas dėl atskleidimo vyksta visos mediacijos procedūros metu.

2.2. Nešališkumas

Mediatoriai turi su šalimis visada elgtis nešališkai ir stengtis, kad jų veiksmai būtų suprasti kaip nešališki, taip pat turi būti įsipareigoję visoms šalims vienodai teikti paslaugas mediacijos procedūroje.

3. Susitarimas dėl mediacijos, eiga ir procedūros pabaiga

3.1. Procedūra

Mediatorius turi būti užtikrintas, kad mediacijos procedūros šalys suprato procedūrą ir mediatoriaus bei dalyvaujančių šalių užduotis.

Mediatorius ypač turi būti įsitikinęs tuo, kad šalys mediacijos pradžioje suprato mediacijos procedūros ir mediacijos susitarimo sąlygas, visų pirma įskaitant atitinkamas nuostatas dėl mediatoriaus ir šalių konfidencialumo įsipareigojimo, ir aiškiai su tuo sutiko.

Susitarimas dėl mediacijos šalių prašymu gali būti sudaromas raštu.

Mediatorius turi tinkamai vadovauti procedūrai ir atsižvelgti į konkretaus atvejo aplinkybes, įskaitant galimą nevienodą jėgų pasiskirstymą ir tam tikrus šalių pageidavimus, taip pat teisinės valstybės principus ir būtinybę greitai išspręsti ginčą. Šalys gali susitarti su mediatoriumi dėl procedūros remiantis nurodytomis taisyklėmis arba kitaip, po ko gali būti vykdoma mediacija.

Mediatorius gali išklausti šalis atskirai, jeigu jam tai atrodo tikslinga.

3.2. Teisinga procedūra

Mediatorius privalo užtikrinti, kad visos šalys būtų tinkamai įtrauktos į procedūrą.

Mediatorius turi apie tai informuoti šalis ir gali baigti mediacijos procedūrą, jeigu jis:

- remdamasis aplinkybėmis ir savo nuomone, susitarimą laiko neįgyvendinamu ar neteisėtu;
- mano, kad, į viską atsižvelgiant, tęsiama mediacijos procedūra neveda prie sprendimo.

3.3. Procedūros pabaiga

Mediatorius, norėdamas užtikrinti, kad šalių susitarimas būtų pasiektas abipusiu sutarimu, susipažinus su visais faktais ir kad visoms šalims būtų suprantamas susitarimo turinys, privalo imtis visų reikalingų priemonių.

Šalys bet kuriuo metu gali pasitraukti iš mediacijos procedūros neįvardydamos priežasčių.

Mediatorius privalo šalių prašymu ir remdamasis faktais informuoti šalis apie tai, kaip jos gali įforminti susitarimą ir kokios yra galimybės jį įgyvendinti.

4. Konfidencialumas

Mediatorius privalo konfidencialiai laikyti visą mediacijos procedūros ir su ja susijusią informaciją, įskaitant aplinkybę, kad mediacija turi vykti arba vyko, nebent jis yra įsipareigojęs ją atskleisti pagal įstatymus arba dėl viešosios tvarkos (ordre public) priežasčių. Konfidenciali informacija, kurią mediatoriui pateikė viena iš šalių, negali būti perduota kitoms šalims be sutikimo, nebent jos perdavimą įpareigoja įstatymai.

8.3 ETINĖ SAVIMONĖ

Šie etiniai principai yra privalomi Vokietijos mediacijos draugijos (BM – „Bundesverband Mediation“) nariams.

Žmogaus poveikslas

Kiekvienas žmogus turi susidorojimo su konfliktais ir jų sprendimo potencialą.

Mes tikime savo ir šalių kūrybiškumo ir supratingumo potencialu konflikte. Pripažįstame kiekvieno dalyvio, kuriame įžvelgiame ypatingą potencialą, savarankiškumą, gerbiame kiekvieno savitumą ir skirtumų įvairovę.

Atsakomybė

Mes kaip mediatoriai gerbiame ir skatiname dalyvių atsakomybę.

Žinome, kad esame atsakingi už saugumą, kuris leidžia konflikto šalims įsilieti į sprendimo paieškos procesą ir juos padrąsina prisiimti atsakomybę už savo atsineštą turinį ir priimtus susitarimus.

Saugumas

Mes sukuriame ir užtikriname saugumą, kuris konflikto šalims leidžia įsilieti į sprendimo paieškos procesą ir neleidžia pasireikšti smurtui.

Šališkumas visiems ir teisingumas

Mes rodome vienodą pagarbą konflikto šalių poreikiams ir interesams. Atsižvelgiame į jėgų skirtumus ir kiekvieną šalį pakviečiame bei duodame joms laiko papasakoti savo atvejį. Užtikriname, kad kiekvienai šaliai būtų aiškūs jų poreikiai ir pageidavimai.

Atvirumas

Kaip mediatoriai mes esame ramūs ir dėmesingi, skatiname konflikto šalis atviram ir tiesioginiam pasisakymui, abipusei tolerancijai ir pagarbai.

Įsijautimas ir konflikto šalių padrąšinimas

Mes įsijaučiame į konflikto šalių jauseną ir atsižvelgiame į dalyvių jausmus. Skatiname abipusį konflikto šalių įsijautimą ir padrąsiname juos bendrai išspręsti konfliktą.

Konfidencialumas ir pasitikėjimas

Su viskuo, ką sužinome per mediaciją, elgiamės pagarbiai ir konfidencialiai. Su konflikto šalimis susitariame, kad teismo proceso atveju jie mūsų neįvardys faktų, apie kuriuos sužinojome per mediacijos procesą, liudytojais. Savo integralumu ir nuoširdumu stipriname konflikto šalių pasitikėjimą mediacijos procedūra ir jų konflikto sprendimo pasiekiamumą.

Savanoriškumas

Mes garantuojame savanorišką konflikto šalių dalyvavimą mediacijoje, visiškai informuojame jas apie mediacijos procedūrą nurodydami jos galimybes ir apribojimus. Kokiu rezultatu ir kada nori baigti mediacijos procesą, nutaria tik konflikto šalys.

Elgesys savo konflikto metu

Mes esame pasiruošę priimti kritiką savo konflikte ir su tuo susidoroti per mediaciją.

Profesionalumas

Mes įsipareigojame kruopščiu pasiruošimu kaip įmanoma geriau apsaugoti konflikto šalių interesus. Jei sužinome, kad konflikto šalims reikalinga šališka konsultacija, mes jas ten nukreipiame ir padrąsiname tuo pasinaudoti.

Jeigu pastebime, kad mūsų šališkumas visiems daugiau negali būti užtikrintas, įsipareigojame jį vėl atgauti pasinaudodami profesionaliu palaikymu ir mediaciją perduoti kolegai.

Mes įsipareigojame save reflektuoti per superviziją, mokymus ar kolegialų konsultavimą ir nuolat tobulintis, kad užtikrintume kokybę.

UDK 37.013.42

Me31

Projektas iš dalies finansuojamas Europos Komisijos pagal Mokymosi visą gyvenimą programą. Šis leidinys [publikacija] atspindi autoriaus požiūrį, o Komisija nėra atsakinga už šiame leidinyje patalpintos informacijos naudojimą.

Šis leidinys parengtas ir išleistas, įgyvendinant Mokymosi visą gyvenimą programos Leonardo da Vinči naujovių perkėlimo projektą „Socialinių pedagogų profesinės kvalifikacijos gerinimas per mediacijos įgyvendinimą“ (sut. Nr.LLP-LDV-TOI-2013-LT-0141).

Projekto vykdytojas – Viešoji įstaiga „Pagalbos paaugliams iniciatyva“. <http://www.ppi.lt/apie-projekta>

Leidinys yra viena iš projekte numatytų metodinių priemonių, įtvirtinant ir adaptuojant mediacijos praktinį taikomumą mokyklose. Leidinys parengtas remiantis mokslinė ir praktine Erfurto mediatorių patirtimi (Vokietija). Leidinį parengė mokslininkai ir praktikai iš Erfurto. Leidinys adaptuotas Lietuvos/Latvijos poreikiams. Yra skirtas mokyklų socialiniams pedagogams, taikantiems ar ketinantiems taikyti mediacijos metodą savo darbe.

Leidinyje supažindinama su pagrindiniais mediacijos taikomumo principais, apibrėžiamas konfliktas, kylantis socialiniame bendravime, pateikiamos mediacijos (tarpininkavimo) proceso fazės. Leidinyje pateikiami pavyzdžiai.

Vadovus yra informatyvus ir aukštųjų mokyklų studentams, dirbantiems su vaikais specialistams.

Leidinio autoriai: prof. dr. Hans-Dieter Will ir dipl. soc. ped. Sven Ramdohr,

bendradarbiaujant su mediatoriais: teisininke Sabine Remy, dipl. psich. Helga Thiess ir pastore Frauke Wurzbacher-Müller

Leidinį adaptavo Lietuvos aplinkai: doc. dr. Angelė Kaušylienė, Zigmas Giedrimas, dr.Eglė Celešienė, Rita Ilgūnė-Martinėlienė

ISBN 978-609-95596-1-2

MEDIACIJOS VADOVAS socialiniams pedagogams

Leidinio sudarytoja VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“

Leidinį redagavo: Eglė Kučinskaitė

Maketavo UAB DIZINGAS

Išleido VšĮ PPI



Pagalbos paaugliams iniciatyva