

JOANNA BERENDT
PAULINA ORBITOWSKA-FERNANDEZ
MAJA WYBORSKA

PRZEWODNIK DLA NAUCZYCIELI

UCZEŃ MEDIATOREM

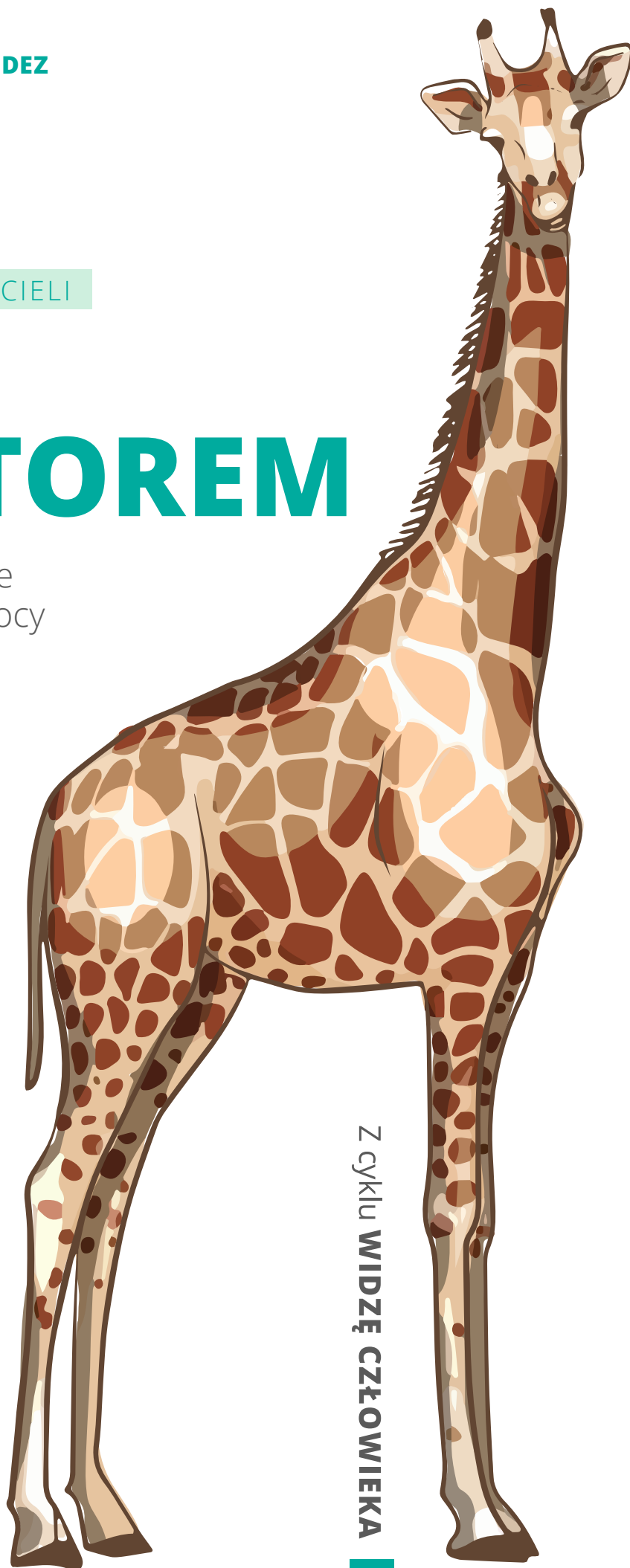
Szkolne mediacje w nurcie
Porozumienia bez Przemocy



Equante



Z cyklu **WIDZĘ CZŁOWIEKA**



REDAKCJA Wydawnictwo CoJaNaTo i Wojciech Zacharek

SKŁAD: Barbara Wakuła

MATERIAŁY GRAFICZNE: freepik.com i opracowanie własne

WSPARCIE PROJEKTU: Sii Polska i Joanna Kucharska

DATA WYDANIA: lipiec 2020

Marzy nam się świat dialogu, gdzie fundamentem jest zaufanie i widzenie człowieka, bez względu na wiek, rolę, działania.

Program „Uczeń mediatorem” z takiego marzenia powstał, a było to możliwe dzięki wielu osobom, od których się uczyliśmy i uczymy nadal. Bazujemy na naukach Marshalla B. Rosenberga ale też czerpiemy od takich osób jak: Sarah Peyton, Miki Kashtan, Rick Hanson, Liv Larsson, Marianne Göthlin, Anna Mills, Ewa Orłowska i wielu innych ludzi z otwartością w sercach - za co dziękujemy. Ten program jest wynikiem wielu inspirujących nas rozmów i doświadczeń z nauczycielami i osobami związanymi z edukacją. Bardzo Wam dziękujemy za Wasze działania na rzecz edukacji opartej na dialogu i trzymamy za Was i za szkoły z sercem kciuki.

Tworząc ten materiał w ramach niekomercyjnej akcji Widzę Człowieka otrzymałyśmy wiele wsparcia, od Wydawnictwa CoJaNaTo i Blanki Łyszkowskiej od firmy SII, graficznie wsparła nas Barbara Wakuła, organizacyjnie Joanna Kucharska, a także wiele osób których wszystkich nie jesteśmy w stanie wymienić.

Dziękujemy wszystkim nauczycielom, którzy decydują się wyruszyć z nami w tę podróż i kierujemy do Was prośbę o łagodność dla siebie, szczególnie w tych momentach, gdy na drodze napotkacie trudności i nie wszystko będzie szło zgodnie z planem i jednocześnie zachęcamy, by zauważać i świętować nawet drobne momenty, gdy robimy krok do przodu, bo jest ich wiele każdego dnia, a zauważanie ich dodaje nam sił do dalszego działania.

Spis treści

Wprowadzenie do mediacji w nurcie Porozumienia bez Przemocy	6
1. Czym jest kontakt? Co znaczy „bez Przemocy”?	8
2. Konflikt według Porozumienia bez przemocy	9
3. Sposoby patrzenia na konflikt	9
4. Uniwersalne potrzeby ludzkie a konkretne strategie na ich zaspokojenie	10
5. Empatia i zabójcy empatii	11
6. Kluczowe założenia Porozumienia bez Przemocy	12
7. Model 4 kroków	13
8. Szukanie piękna ukrytego w odmowie	16
9. O czym informuje złość?	17
10. Mediator, czyli kto?	17
11. Szkolny proces mediacji w oparciu o empatię	18
12. Model mediacji w oparciu o empatię	19
Scenariusze	23
Spotkanie 1 Zaczynamy wspólną drogę ku byciu mediatorem	24
Spotkanie 2 Konflikt, czyli co dokładnie?	27
Spotkanie 3 Rozróżnienie strategii i potrzeb	30
Spotkanie 4 Kim jest mediator	35
Spotkanie 5 Ja jako mediator	38
Spotkanie 6 Fakty a oceny, uczucia a interpretacje	42
Spotkanie 7 Być w konflikcie	45
Spotkanie 8 Uważne słuchanie, parafraza, empatia	48
Spotkanie 9 Prośby i wypracowywanie rozwiązań typu wygrany-wygrany	51
Spotkanie 10 Model mediacji i ewaluacja pracy mediatora	53
Spotkanie 11 Praktyka mediacji	55
Spotkanie 12 Jak dbać o baterie wewnętrzne mediatora?	57
Załączniki	59
O twórcach	63

Sposób, w jaki postrzegamy konflikty, czy to w szkole, czy w naszym życiu osobistym, ma kluczowy wpływ na to, jak je będziemy rozwiązywać. Niektórzy nawet mawiają, że konflikt jest najczęstszą formą porozumiewania się. Dla nas konflikt jest tam, gdzie płynie życie. Jest miejscem spotkania się dwóch lub więcej osób, które mają swoje plany, marzenia i wartości, za czymś tęsknią i czegoś bardzo potrzebują. Konfliktowa sytuacja to znak, że granice stron zostały przekroczone, nie widać na horyzoncie szansy na realizację planów i marzeń bez przyjrzenia się potrzebom ukrytym za nimi.

Takie spojrzenie pozwala nam z odwagą przyglądać się konfliktom, towarzyszyć w nich naszym uczniom, dbać o siebie i o innych. Jest dla nas nadzieją na budowanie w szkołach przestrzeni, w której możliwe jest nawet w najtrudniejszych chwilach widzenie po drugiej stronie człowieka. Jest wreszcie naszym wkładem w budowanie świata dialogu; świata, w którym jest przestrzeń na szukanie rozwiązań, które służyć będą wszystkim. W takim świecie motywacja do przestrzegania wspólnie wypracowanych uzgodnień pochodzić może z wnętrza człowieka, a nie ze strachu przed karą lub chęcią uzyskania nagrody. To wreszcie przestrzeń dla edukacji wzbogacającej życie¹ ucznia i nauczyciela.

Być może brzmi to utopijnie, ale czy nie takiego właśnie świata chcemy dla przyszłych pokoleń i dla nas samych? Albert Einstein powiedział kiedyś: *Nie możemy rozwiązywać problemów, używając takiego samego schematu myślowego, jakim posługiwaliśmy się w trakcie ich pojawienia się.*²

Wiemy, że znajdują się w Polsce i za granicą szkoły, w których proponowany przez nas model istnieje lub jest wprowadzany. Wiemy też, że szczególnie na początku wymaga to wysiłku oraz zmiany nawyków i sposobu postrzegania. Wierzymy jednak – same tego doświadczaliśmy i doświadczamy – że warto.

Tą publikacją pragniemy zainspirować nauczycieli, dyrektorów szkół, edukatorów, a być może też rodziców do tego, by zechcieli spojrzeć na konflikt jako okazję do rozmowy, lepszego poznania się, zidentyfikowania swoich granic, rozpoznania granic innych osób, szukania efektywnych rozwiązań typu wygrany–wygrany. Konflikty są częścią życia każdego człowieka, zarówno ucznia, jak i nauczyciela, i zależy nam, by umieć świadomie nimi zarządzać, budując dzięki nim relacje i tworząc przestrzeń dialogu.

Nasze doświadczenia pokazują, że systemy stworzone wcześniej, a nie ad hoc czy dopiero wtedy, gdy są niezbędne, bo już mamy nabrzmiały konflikt, zwiększają szanse na skuteczniejsze zastosowanie ich w życiu grupy czy organizacji. Pomagają wtedy zwiększyć zaufanie i gotowość, by je wypróbować. Dlatego poniższy materiał (w tym e-book) przygotowaliśmy tak, aby wesprzeć nauczycieli we wdrażaniu mediacji w klasach (lub szkołach) jako systemu opiekania się konfliktem.

Czy to oznacza, że zapraszamy cię do naszej wspólnej podróży do świata... konfliktu? Hmm... Zapraszamy cię do świata współpracy, porozumienia i dialogu, w którym konflikt jest źródłem ważnych informacji.

Zagadnienie tematyczne poruszone w tym e-booku:

- czym są mediacje w oparciu o NVC (ang. Nonviolent Communication – Porozumienie bez Przemocy) i jakie dają korzyści;
- kim jest mediator, jaka jest jego rola, na co warto zwracać uwagę i o co zadbać;
- wprowadzenie do NVC:
 - czym jest empatia według Marshalla Rosenberga;
 - podstawowe założenia NVC;
 - cztery komponenty komunikacji, w tym:
 - odróżnianie ocen od obserwacji;
 - odróżnianie strategii od potrzeb;
 - odróżnianie uczuć od myśli ukrytych w uczuciach;
 - formułowanie skutecznych, rokusujących rozwiązaniami, próśb;
 - szukanie piękna ukrytego w odmowie;
 - o czym informuje złość, jakie cenne informacje niesie;
 - konflikt jako zaproszenie do kontaktu;
 - czym jest kontakt bez przemocy”;
 - model mediacji w oparciu o empatię;
- dwanaście scenariuszy zajęć pozwalających na wprowadzenie do szkół mediacji jako systemu zarządzania konfliktem.

¹ Marshall Rosenberg jest twórcą sformułowania „edukacja wzbogacająca życie”.

² Cyt. za: https://pl.wikiquote.org/wiki/Albert_Einstein.

CZĘŚĆ I

Wprowadzenie do mediacji w nurcie Porozumienia bez Przemocy



Materiały przygotowaliśmy tak, aby pomogły ci przemyśleć, co jest dla ciebie ważne w opiekowaniu się konfliktami wśród młodzieży, oraz by były dla ciebie bazą wiedzy o tym, jak empatycznie podejść do konfliktów. Pisząc o młodzieży, mamy na myśli głównie uczniów wyższych klas szkoły podstawowej (5–8) lub starszych. Docelowo chcemy, by to oni po serii warsztatów oraz przy regularnym wsparciu dedykowanych im dorosłych prowadzili w swojej społeczności (klasie, szkole czy na podwórku) mediacje i mogli wchodzić aktywnie w rolę mediatora.

Dzięki mediacjom zwiększa się szansa na to, że w szkole/klasie:

- poprawi się atmosfera (poprzez większe zaufanie, gotowość do poszukiwania rozwiązań, gdy są różnice zdań itp.), a zmniejszy się wrogość i agresja;
- rozwinie w uczniach empatię i umiejętność komunikowania się w przypadku pojawienia się silnych emocji;
- zbudujemy poczucie wspólnoty i zwiększymy gotowość do współpracy;
- atmosfera akceptacji i otwarcia na wszystkie emocje będzie sprzyjać uczeniu się, a konflikty nie będą ukrywane czy odkładane na bok, lecz konstruktywnie rozwiązywane;
- wzrośnie również zaufanie w relacjach nauczyciele–uczniowie, gdy odejdziemy od szukania winnych na rzecz rozmawiania o potrzebach;
- zwiększy się zaangażowanie uczniów w konstruktywne załatwianie ich spraw, co może skutkować zwiększeniem poczucia wpływu, sprawczości, a także zaufania do siebie.

By efektywnie zrealizować program, warto przedyskutować z innymi nauczycielami jego zasadność oraz wynikające z niego cele i korzyści, by móc je zrozumieć i uzyskać wsparcie. Im bardziej systemowo program mediacji w szkole/klasie będzie wprowadzany, tym większe są szanse na jego skuteczność i trwałość.

Warto zadbać również o:

- ciche pomieszczenie, gdzie mogą być prowadzone mediacje;
- zgodę innych nauczycieli i rodziców na uczestnictwo uczniów-mediatorów w zajęciach;
- ustalenie, kiedy są realizowane zajęcia dla mediatorów (w czasie lekcji, po lekcjach czy w inny sposób);
- prowadzenie rejestru mediacji (np. ilość, wiek, temat, rezultat) lub zbieranie informacji zwrotnej, by móc przeprowadzać ewaluację programu;
- poinformowanie rodziców uczniów o wprowadzeniu w szkole programu mediacji.

CZYM SĄ MEDIACJE OPARTE NA POROZUMIENIU BEZ PRZEMOCY?

Celem Porozumienia bez Przemocy jest budowanie jakościowego kontaktu ze sobą i z innymi, by możliwe było stworzenie przestrzeni uwzględniającej potrzeby wszystkich. W mediacjach opartych na tym podejściu koncentrujemy się na tym, by priorytetem stało się zbudowanie kontaktu między stronami sporu po to, by w oparciu o wzajemne wysłuchanie na poziomie potrzeb zbudować rozwiązanie typu wygrany-wygrany. Takie rozwiązanie ma uwzględniać potrzeby wszystkich stron. Mediacje prowadzi przeszkolony mediator (w modelu przez nas proponowanym – uczeń, którego zadaniem jest pomóc stronom rzeczywiście się usłyszeć). Rolą mediatora nie jest godzenie stron ani tym bardziej osądzenie czy ocenianie, lecz w atmosferze akceptacji szukanie za słowami i czynami uniwersalnych potrzeb stron konfliktu, by w oparciu o to wypracować porozumienie i wzmocnić kontakt.

PO CO MEDIACJE POROZUMIENIA BEZ PRZEMOCY?

Życie szkolne (i nie tylko) uczniów pełne jest kłótni, nieporozumień, ścierania się różnych preferencji/zachcianek. Nauczyciele wiele czasu spędzają na łagodzeniu konfliktów, ich wyjaśnianiu, rozstrzyganiu czy wskazywaniu konsekwencji. Często niestety te działania nie są efektywne, bo konflikt zażegnany na jednej przerwie na kolejnej wraca jak bumerang. Mediacje nie mają wyłącznie rozwiązać konflikt, lecz bardziej winny być nastawione na budowanie relacji i przestrzeni dialogu. Dzięki skupieniu się na dostrzeganiu i słyszeniu uniwersalnych potrzeb stojących za działaniami i słowami (zamiast dążenia za wszelką cenę do pogodzenia się i przeproszenia) mają szansę zbudować porozumienie na głębszym poziomie, a wypracowane w dialogu rozwiązania uwzględniać mogą potrzeby wszystkich. Takie rozwiązania są bardziej efektywne i trwalsze.

DLACZEGO PROPONUJEMY, BY TO WŁAŚNIE UCZNIOWIE BYLI MEDIATORAMI?

Jako autorki publikacji wierzymy, że warto jest uczyć mediacji uczniów, bo da to realne efekty, wzmocni sprawczość i przełoży się na funkcjonowanie szkoły dużo bardziej, niż gdyby to nauczyciele mieli być mediatorami konfliktów uczniów. Gdy uczniowie zbudują między sobą zaufanie, zrozumieją nawzajem swoje motywacje i potrzeby, łatwiej im

będzie dogadywać się w codziennych sytuacjach. Co więcej, oni mówią tym samym językiem, znają zwroty i skróty myślowe swojego pokolenia. Łatwiej niż nam, dorosłym, może im być dotrzeć do poróżnionych konfliktom kolegów i koleżanek. Dodatkowo jest szansa na to, by wzmocnić poczucie wartości uczniów dzięki uzyskaniu przez nich realnej sprawczości w sytuacjach, które dotyczą ich najbardziej. Może mieć to przełożenie na inne obszary życia uczniów i szkoły. Jednocześnie sprawia, że działania i komunikacja uczniów zaczynają mieć znaczenie, a to, co do tej pory było kompetencją wyłącznie kadry pedagogicznej, staje się kompetencją młodych ludzi, którzy później, taką mamy nadzieję, będą ją wykorzystywać w dorosłym życiu.

KTO MOŻE BYĆ MEDIATOREM?

W procesie rekrutowania mediatorów ważna jest dobrovolność objęcia roli mediatora. Warto zadbać też o to, by wśród mediatorów byli przedstawiciele różnych społeczności szkolnych. Na podstawie naszych doświadczeń sformułowaliśmy kryteria weryfikacji kompetencji przyszłego mediatora. Warto zwrócić uwagę na:

- otwartość na uczenie się nowych zagadnień,
- umiejętności interpersonalne,
- zaufanie wśród kolegów,
- umiejętność słuchania,
- gotowość do zachowania poufności i przebiegu mediacji tylko dla siebie.

ROLA POUFNOŚCI W PROCESIE MEDIACJI

Uczniowie, którzy wyrazili chęć bycia mediatorami i uczestniczenia w programie nauki mediacji NVC, powinni mieć jasność, jak ważna w tym zakresie jest zasada poufności (z wyłączeniem skrajnych sytuacji, które powinny być zgłoszone dyrektorowi czy innym instancjom w celu podjęcia dalszych kroków: jak mobbing, wykorzystywanie seksualne itp.). Poufność jest warunkiem koniecznym do tego, by zadbać o bezpieczeństwo i przewidywalność. Dzięki temu uczestnicy mogą w bezpiecznej atmosferze mówić o tym, co dla nich ważne.

WPROWADZENIE DO POROZUMIENIA BEZ PRZEMOCY

1. Czym jest kontakt? Co znaczy „bez Przemocy”?



Kontakt to takie bycie w relacji z drugą osobą, w którym potrzeby każdej ze stron są ważne i brane pod uwagę. Co warto podkreślić, nie chodzi o to, by za każdym razem każda potrzeba znalazła zaspokojenie. Najważniejsza jest świadomość potrzeb, zauważenie ich istnienia i wspólne szukanie sposobów na ich zaspokojenie. W kontakcie ważny jest element współdziałania, równości oraz szacunku i godności. Gdy mamy do czynienia z dorosłym i dzieckiem, oczywiste jest, że ich perspektywy, możliwości i zakres odpowiedzialności różnią się, ale nie stoi to w sprzeczności z tym, by potrzeby każdego z nich były równie ważne, a zarówno proces dochodzenia do rozwiązań, jak i samo rozwiązanie uwzględniały poszanowanie godności każdej jednostki, bez względu na rolę, funkcję, wiek itp.

Marshall Rosenberg, używając określenia „bez Przemocy”, odwoływał się do takiego sposobu rozumowania i działania, jakie reprezentował Mahatma Gandhi. Dotyczy to nie tylko naszych myśli i działań wobec otaczających nas ludzi, ale też wobec nas samych. Gdy chcemy komunikować się „bez Przemocy”, staramy się unikać ocen, osądów moralnych czy porównań. Bezprzemocowy kontakt zakłada dobrowolność, a także równoważność stron rozumianą jako równoważność potrzeb, a nie równość stron. Wynika to z tego, że w życiu przyjmujemy różne role, które służą zaspokajaniu potrzeb, a role te implikują w niektórych sytuacjach inne poziomy odpowiedzialności i decyzyjności. Tak może być w przypadku szkoły, gdzie uczeń i nauczyciel mają swoje role, a mimo to możliwe jest uwzględnianie potrzeb obu stron.

Podejście „bez Przemocy” zakłada otwartość i gotowość poszukiwania tego, co jest ważne zarówno dla mnie, jak i mojego rozmówcy, uważność na potrzeby zarówno moje, jak i mojego rozmówcy i chęć wypracowania rozwiązań uwzględniających obie strony.

2. Konflikt według Porozumienia bez przemocy



Konflikt to sytuacja, w której nie możemy realizować swojej strategii bez współpracy z drugą osobą. Inaczej możemy powiedzieć, że konflikt to sytuacja, w której mamy do czynienia z konfrontacją strategii, a potrzeby za nimi stojące są bardzo ważne. Im poziom niezaspokojenia tych potrzeb jest większy, a czas dłuższy, tym konflikt staje się bardziej nabrzmiały. Dodatkowym elementem konfliktu jest to, że na skutek działań i słów drugiej osoby strony doświadczają bólu. A zatem, gdy mamy do czynienia z przeciwnymi strategiami, do których strony są przywiązane, a do tego pojawia się ból, który może dotyczyć ran związanych z trudnymi wcześniejszymi doświadczeniami, mamy sytuację, w której zamiast kontaktu pojawia się konflikt.

Marshall Rosenberg mówił, że „każdy konflikt można rozwiązać w sposób, który usatysfakcjonuje obie strony”, a niezbędne do tego są pokłady cierpliwości, otwarcie na kontakt i zaufanie do procesu mediacji w nurcie NVC.

Mówił też, że „wystarczy 20 minut na rozwiązanie każdego konfliktu, ale od momentu, gdy potrzeby obu stron będą nazwane i zrozumiane przez obie strony”. Co zatem stoi na przeszkodzie, by długa przerwa w szkole mogła stać się okazją na rozwiązanie konfliktu, gdy uczniowie będą już mieli biegłość w nazywaniu potrzeb?

3. Sposoby patrzenia na konflikt

Sposób, w jaki postrzegamy konflikty, oraz nasze przekonania na ich temat mają bezpośredni wpływ na to, jak się nimi zajmujemy. Poniżej znajdziecie tabelę, w której za Liv Larsson (szwedzką trenerką NVC) pokazujemy dwa podejścia do konfliktu³:

TABELA 1. DWA PODEJŚCIA DO KONFLIKTU

Sposób postrzegania konfliktu z punktu widzenia systemu dominacji	Konflikt według kultury opartej na dążeniu do wzbogacania życia
Konflikty są negatywne i złe.	Konflikty są naturalną częścią życia.
Musimy robić wszystko, co w naszej mocy, żeby ich uniknąć.	Konflikty można konstruktywnie rozwiązać.
Konflikty są znakiem tego, że ktoś popełnił błąd.	Konflikty powstają tam, gdzie płynie życie i gdzie ludzie mają marzenia.
Konflikty wywołują ludzie uciążliwi i awanturnicy i dlatego potrzebujemy efektywnych środków kontroli.	Konflikty mogą wzbogacać i pomóc w odkryciu nowych, kreatywnych strategii współpracy w celu zaspokojenia potrzeb każdego człowieka.
Porządek i harmonia pojawi się wówczas, gdy pokonamy stronę przeciwną. Często wymaga to zastosowania przemocy, kary lub jakiejś innej formy nacisku.	Konflikty przynoszą najwięcej pożytku, jeśli zajmujemy się nimi, stosując metodę wygrany–wygrany.

3 Liv Larsson, Porozumienie bez Przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2015.



Konflikty są cennym wkładem w rozwój wszelakich relacji międzyludzkich. Pomagają one rozkwitać nam jako jednostkom i społeczeństwom. Jeśli odpowiedzialność za ich rozwiązanie przetrzucimy wyłącznie na systemy społeczne czy prawne, przeoczymy najgłębsze znaczenie konfliktów. Gdy natomiast postawimy sobie pytanie – jak konflikt wpływa na każdego z nas – pojawia się szansa, że wszyscy z niego skorzystamy. Według mnie w mediacji chodzi o to, aby pozwolić ludziom wchodzić w spory w sposób pokojowy. Tylko wtedy konflikty mogą czegoś nas nauczyć”⁴

4. Uniwersalne potrzeby ludzkie a konkretne strategie na ich zaspokojenie



Chcemy też wyjaśnić, że w Porozumieniu bez Przemocy definiujemy potrzeby jako jakości wspólne wszystkim ludziom (np. bezpieczeństwo, harmonia, rozwój itp.).

Różne życiowe zdarzenia manifestują się w nas – poprzez potrzeby – zaspokajane lub nie. Konkretnie sposoby zadbania o potrzeby nazywamy w NVC strategiami. Istnieje niemal nieskończona ilość strategii, czyli sposobów zadbania o potrzeby. Właśnie na poziomie strategii mamy do czynienia z konfliktami. Na przykład trzy różne osoby chcą zadbać o bezpieczeństwo. Jako sposób na osiągnięcie tego jedna wybiera ćwiczenie karate, druga unikanie konfliktów i jak najszybsze opuszczanie miejsc, gdzie może do nich dochodzić, a trzecia w momentach napięcia w relacjach z innymi krzyczy i używa ostrych słów. Wszystkie te sposoby dbają o potrzebę bezpieczeństwa, która jest wspólna zarówno dla nich, jak i innych ludzi. Nie wszystkie opisane strategie nam się podobają i są przez nas akceptowane. Jednak, by się porozumieć, warto wrócić do sedna i rozmawiać o tym, co ważne i co nas łączy jako ludzi, czyli o potrzebach, a dopiero potem szukać sposobów na ich zaspokojenie. Konflikty powstają na poziomie strategii, a nie na poziomie potrzeb. Dlatego ważne jest, by zrozumieć to rozróżnienie.

Niejednokrotnie potrzeby są bardzo ukryte (np. za trudnymi do przyjęcia słowami czy działaniami). Gdy są niewidoczne, wówczas nawykowo włączamy oceny i osądy oraz używamy sformułowań typu: „powinno się”, „nie powinno się”, „trzeba”, „wolno”, „nie wolno”, które na poziomie potrzeb utrudniają wzajemne usłyszenie się i zrozumienie, a tym samym wypracowanie rozwiązania typu wygrany-wygrany.

Gdy porównujemy, pouczamy, oceniamy w rozmówcy może się włączyć poczucie winy, wstyd, opór lub chęć odwetu, a tym samym trudniej o kontakt i porozumienie poprzez dialog. Mediacje NVC podejmują próbę odejścia od orzekania o winie i wymierzania kary czy ustalania konsekwencji na rzecz budowania relacji, rozwijania empatii i wspierania współpracy między młodymi ludźmi.

⁴ Liv Larsson, op. cit., s. .

5. Empatia i zabójcy empatii

W tym miejscu chcemy wyjaśnić, jak w Porozumieniu bez Przemocy rozumiana jest empatia. Ważne, by to uściślić, bo potocznie empatia często utożsamiana jest ze współczuciem, odczuwaniem tego, co inna osoba czuje. Natomiast w NVC patrzymy na empatię bardzo specyficznie. W tym ujęciu empatia to pełna uważności i akceptacji obecność przy drugiej osobie i słuchanie jej z otwartym sercem, by za jej słowami i czynami, niezależnie od ich treści, dostrzec uniwersalne ludzkie potrzeby i uczucia.

Tym samym w empatycznym kontakcie odchodzimy od nawykowych reakcji, jakimi często bywają oceny, rady, oczekiwania czy powinności. Nierzadko empatyczny kontakt możliwy jest bez słów, kiedy z otwartym sercem jesteśmy z drugim człowiekiem i szukamy w tym, co mówi lub robi, jego potrzeb – wcale nie po to, by zgadzać się na jego działania, lecz by połączyć się z nim na uniwersalnym poziomie ludzkich potrzeb.



Empatia to postawa, sposób podejścia do siebie, do innych oraz do świata i patrzenie na siebie i innych sercem, by dostrzec uczucia i potrzeby.

EMPATIA TO OTWARTE SERCE PEŁNE MIŁOŚCI, UWAŻNOŚCI I CIEKAWOŚCI

Zauważmy też, że empatią w rozumieniu NVC możemy obdarzyć samych siebie (według nas empatia wobec siebie to podstawa!). Jakkolwiek dziwnie to może zabrzmieć, to istotne jest, by podkreślić, że właśnie empatia wobec siebie jest jedną z podstaw, na której bazuje mediator, szczególnie w konflikcie, który wywołuje w nim silne emocje i reakcje. Świadomość własnych uczuć i potrzeb pozwala mediatorowi na autentyczną obecność i towarzyszenie stronom w konflikcie.

PRZYKŁAD: Adam i Marcin, uczniowie piątej klasy, pokłócili się. Poszło o to, jak podzielić się na drużyny w meczu w piłkę nożną. Jako najlepszy piłkarz w klasie, Adam wybrał do swojej drużyny innych skutecznych graczy, podczas gdy po drugiej stronie pozostali ci, którym do tej pory trudniej przychodziło strzelanie goli. Marcin w złości i bezsilności rzucił plecakiem Adama prosto do kosza na śmieci, co rozsierdziło Adama. Koleżanka rozmawiając z Adamem o zaistniałym konflikcie, ma różne opcje odnośnie tego, co powiedzieć lub zrobić. Przyjrzyjmy się niektórym z nim:

- udzielić rady:** Powinieneś pilnować swojego plecaka, skoro wiesz, że ktoś może coś z nim zrobić.
- pocieszyć:** Nie przejmuj się. Na szczęście nic się nie stało. Bez problemu umyjesz swój plecak.
- porównać lub odnieść się do podobnej sytuacji:** To jeszcze nic. Jak Franek z 6a w zeszłym tygodniu zrzucił plecak Antka z pierwszego piętra, to straty były o wiele większe.
- współczuć:** Bidulku, jakie to straszne.
- ocenić, kto miał rację:** Marcin nie miał prawa tak zrobić. Przecież nic mu złego nie zrobiłeś.
- uogólnić sytuację (generalizowanie):** Wszyscy chłopcy czasami się kłócą. Powinniście nauczyć się dogadywać i współpracować.
- OBDARZYĆ EMPATIA:** Adam, gdy Marcin rzucił twoim plecakiem, zdenerwowałaś się? Pewnie poczułeś złość, bo chcesz, by twoje rzeczy nie były brane bez pytania, a tym bardziej wrzucane do kosza? Nie chcesz być zaskakiwany w ten sposób?

Każda z tych wypowiedzi niesie za sobą konkretne skutki. Naszą rolą nie jest wskazywanie, która jest dobra. Natomiast chcemy podkreślić, że pierwsze sześć reakcji nie sprzyja budowaniu kontaktu i może spowodować wycofanie (ucieczkę) lub wzbudzić bunt czy agresję. Nazywamy je czasem „zabójcami empatii”. Wybór drogi empatycznej zwiększa szansę na dialog, kontakt i budowanie porozumienia w szkole.

6. Kluczowe założenia Porozumienia bez Przemocy

Porozumienie Bez Przemocy pomaga budować jakościowy kontakt z samym sobą i z innymi w taki sposób, żeby mogła rozkwitnąć wrodzona chęć wzbogacania życia. Głównym założeniem jest to, że wszystko, co ludzie robią czy mówią (bez względu na wiek, treść wypowiedzi, działania itp.), wynika z próby zaspokojenia potrzeby. Gdy piszemy o potrzebach według Porozumienia bez Przemocy, mamy na myśli uniwersalne jakości (np. bezpieczeństwo, rozwój, wsparcie, bycie widzianym i inne), wspólne wszystkim ludziom. To właśnie potrzeby stoją za działaniami ludzi, a jednocześnie nie zawsze są widoczne, a nawet niejednokrotnie osoba dokonująca jakiegoś aktu przemocy nie jest świadoma, o co ważnego dla siebie chce zadbać. Systemowo nauczyliśmy się oceniać innych, dążyć do ustalenia, kto ma rację, a kto jej nie ma, kto jest winny, a kto zasługuje na karę. W ten sposób jako ludzie oddaliliśmy się od siebie, oddaliliśmy się od życia. Trudne, a nieraz niemal niemożliwe jest, by w uczniu, który notorycznie przeżywa rówieśników, czy w człowieku, który łamie prawo, dostrzec osobę chcącą zadbać o swoje potrzeby. Te różnorodne, czasem trudne do zaakceptowania, sposoby zadbania o potrzeby w NVC nazywamy strategiami. Zazwyczaj strategie łączą się z miejscem, osobą i czasem. Na przykład potrzebując wsparcia, mogą chcieć je zaspokoić dzisiaj o 17:00, dzwoniąc do konkretnej przyjaciółki. Istnieje nieskończenie wiele możliwości zadbania o potrzeby, nieskończenie wiele strategii zaspokojenia potrzeby, lecz bardzo często łapiemy się na przywiązaniu do jednej strategii, którą zwykle chcemy przeforsować, przekonać do niej innych. Wówczas pojawia się konflikt, czyli sytuacja, w której dwie strony obstają przy swoich rozwiązaniach (strategiach) i nie widzą tego, co za nimi stoi, to jest uniwersalnych ludzkich potrzeb.



Gdy uczeń uderza drugiego ucznia, czego może potrzebować? O jaką ważną potrzebę chce w ten sposób zadbać? Może o bycie zauważonym? Może o wsparcie? Może o bycie docenionym?

Różne potrzeby mogą za tym stać. Co bardzo ważne, rozpoznanie potrzeby absolutnie nie oznacza, że godzimy się na sposób, w jaki dana osoba chce ją zaspokoić. Lecz, gdy docieramy do niej, docieramy też do człowieka, odchodzimy od myślenia, kto ma rację, a kto nie, i dzięki temu możemy wypracować rozwiązanie typu wygrany-wygrany.

Poniżej prezentujemy kluczowe założenia Porozumienia bez Przemocy:



RYСУNEK 1. ZAŁOŻENIA NVC

7. Model 4 kroków

Marshall Rosenberg wyróżnił w komunikacji cztery obszary, które pomagają lub utrudniają empatyczne porozumienie ze sobą i z innymi.



PRIORYTETEM JEST KONTAKT ZAMIAST RACJI

RYSUNEK 2. MODEL 4 KROKÓW

W budowaniu kontaktu pomagają następujące cztery kroki:

I. SKUPIENIE SIĘ NA OBSERWACJACH, A NIE NA OCENACH

NVC koncentruje się na rozróżnianiu tego, co ułatwia kontakt, a co go utrudnia. Pierwsze rozróżnienie NVC w modelu czterech kroków to właśnie „obserwacja vs. oceny”.

Gdy używamy języka czystej obserwacji, wykonujemy pierwszy krok w kierunku drugiej osoby, tworząc przestrzeń dla dialogu – sprzyja to nawiązaniu między rozmówcami autentycznego kontaktu.

Aby stosować język obserwacji:

- Rzeczowo opisuj to, czego doświadczasz, za pomocą zmysłów: wzroku, słuchu czy dotyku.
- Przedstawiaj fakty, co do których wszyscy mogą się zgodzić.
- Ważne, by obserwacje były konkretne i szczegółowe.
- Unikaj generalizacji, czyli takich słów jak: zawsze, nigdy, często, rzadko, kiedykolwiek, stale, ilekroć – one sprawiają, że odbiorca najczęściej zaczyna kwestionować ich zasadność.
- Unikaj wszelkich ocen, osądów, analiz, diagnoz, interpretacji czy szufladkowania.



PRZYKŁADY:

Zdanie: *Marysia przekazała Zuzi informację, którą wcześniej otrzymała od Marty, a Marta prosiła, by zatrzymała ją dla siebie to obserwacja.*

Zdanie: *Marysia jest niewiarygodna to ocena.*

Zdanie: *Nieprzestrzeganie zasad przyjaźni i szczerości jest brakiem szacunku to osąd.*

Zdanie: *Marysia jest beznadziejna i nie można na niej polegać to ocena i szufladkowanie.*

Zdanie: *Zawsze musisz wygadać tajemnicę to uogólnienie.*

Zdanie: *Nie obchodzi cię to, co inni czują to analiza.*

II. MÓWIENIE O UCZUCIACH, A NIE O MYŚLACH PRZEBRANYCH ZA UCZUCIA

W Porozumieniu bez Przemocy umiejętność wyrażania uczuć jest niezwykle ważna przede wszystkim dlatego, że daje zarówno nam samym, jak i pozostałym osobom jasność co do tego, co dzieje się z nami pod wpływem danej sytuacji. Jasność i transparentność znacznie zmniejszają pole do dywagacji, a wspierają zaufanie. Bywa tak, że nie chcemy mówić o swoich uczuciach, że mamy na ten temat jakieś przekonania (na przykład, że to nieprofesjonalne). Chcemy tutaj zwrócić uwagę na to, że nasza mowa ciała, chcemy czy nie, i tak pokazuje, co się w nas dzieje. Nie mówiąc o uczuciach, pozostawiamy pole do dywagacji, a co za tym idzie, do mylnych interpretacji i nieporozumień.



Dodatkowo ważne jest, aby wprawiać się w oddzielaniu uczuć, czyli sygnałów płynących z ciała, od myśli, ocen i interpretacji.

Na przykład w konflikcie pomiędzy dwiema uczennicami jedna z dziewczynek mówi do drugiej: *Czuję się ignorowana!*. To wyrażenie odnosi się do myśli i oceny na temat tego, co robi druga osoba, a nie do uczucia. Można zatem wyrazić to inaczej: *Czuję złość, bo zależy mi na tym, abyś brała mnie pod uwagę.*

Przyjrzyjmy się innemu przykładowi: Franek pożyczył od Wojtka 10 zł, ponieważ chciał sobie kupić coś do jedzenia w sklepiku szkolnym. Obiecał zwrócić pieniądze następnego dnia. Minął tydzień i pieniędzy nadal nie oddał. Wojtek, po piątym upomnieniu się o zwrot 10 zł usłyszał: *Oj, sorry, znowu zapomniałem, na 100% przyniosę jutro.*

Wojtek swoje uczucia wyraził w następujący sposób: *Na Franka w ogóle nie można liczyć, nigdy nie dotrzymuje słowa. Czuję, że jest kompletnym egoistą.* Franek może zareagować na to w różny sposób, na przykład broniąc się: „Wcale nie nigdy. Sam jesteś egoistą i przesadzasz”.

Jak inaczej mógłby wyrazić się Wojtek, gdyby stwierdził: *Tydzień temu pożyczyłem ci 10 zł, obiecałeś zwrócić je następnego dnia. Pięć razy ci się przypomniałem. (Obserwacja). Dzisiaj czuję już dużą frustrację. (Uczucie).*

Kolejnym krokiem będzie wyrażenie potrzeby.

III. DOCIERANIE DO UNIWERSALNYCH LUDZKICH POTRZEB, A NIE SKUPIANIE SIĘ WYŁĄCZNIE NA STRATEGIACH

Potrzeby są tym, co nas, wszystkich ludzi na całym świecie, łączy bez względu na wiek, płeć, status społeczny, rasę czy pochodzenie. Celowo napisałyśmy „wszystkich” i „całym”, aby pokazać ich uniwersalność. Kto z nas nigdy nie miał potrzeby bezpieczeństwa, zaufania, szacunku, wsparcia, współpracy czy sprawczości? Potrzeby to uniwersalne jakości, których zaspokojenie jest tym, co inspirowało nas do działania, wzbudza energię i kreatywność. To, co nas różni, to strategie, dzięki którym je zaspoko-



kajamy. A samych strategii jest tyle, ile jest ludzi na świecie; a może i więcej. Rozwiązywanie konfliktów na poziomie strategii jest bardzo trudne, a nawet zaryzykujemy stwierdzenie, że krótkotrwałe i obciążone dużym kosztem. W zamian za to proponujemy docieranie do potrzeb po to, by uzyskać więcej sprawczości i jasności.

W tym miejscu ważne jest, aby spróbować spojrzeć na konflikt jako manifestację tego, że mamy bardzo różne strategie, dzięki którym chcemy zaspokoić nasze potrzeby, niekiedy nawet te same.

Na przykład potrzebę bezpieczeństwa jedna osoba zaspokoi, wykupując polisę na życie, a druga idąc na studia podyplomowe i podnosząc kwalifikacje. Jeszcze inna może wybrać zamykanie drzwi na klucz lub zapinanie pasów.

Podczas mediacji poszukujemy sedna, czyli potrzeb, które strony próbowały zaspokoić, wybierając takie, a nie inne zachowanie. Nie oznacza to, że zgadzamy się na wszystkie sposoby zaspokajania potrzeb. Bywa, a w konflikcie tak właśnie może być, że nie mamy zgody na dane strategie, ale widząc, jaka za nimi stała potrzeba, stwarzamy przestrzeń do dialogu i do rozwiązań, które je uwzględnia.

Wróćmy do przykładu Wojtka i Franka oraz pożyczonych 10 zł. Jakie potrzeby może mieć Wojtek? Zaufania? Zrozumienia? Bezpieczeństwa? Sprawczości? Jakie potrzeby może mieć Franek? Zrozumienia? Autonomii? Wybierania własnych planów?

Zrozumienie potrzeb Franka wcale nie oznacza, że zgodzimy się na to, by miał prawo nie oddać pieniędzy, ale ich rozpoznanie, poprzez formułowanie konkretnej prośby, daje przestrzeń do rozwiązań typu wygrany-wygrany.

IV. FORMUŁOWANIE SKUTECZNYCH, ZWIĘKSZAJĄCYCH SZANSĘ NA ROZWIĄZANIA PROŚB

Niekiedy trudno jest nam sformułować konkretną prośbę. Czasem jest to wynik przekonań, które mamy na temat proszenia innych osób o coś lub samej osoby proszącej. Na przykład proszenie miało by pokazywać naszą bezradność, a nam samym przecież powinno zależeć na tym, by traktowano nas jak osoby, które potrafią same sobie poradzić. Równie często twierdzi się, że to osoby konfliktowe używają prośb, by móc stawiać warunki.



W Porozumieniu bez Przemocy w prośbie widzimy wielką moc sprawczą. Przede wszystkim pozwala ona uzyskać wysoki poziom jasności zarówno nam samym, jak i drugiej stronie. Brak jasności może prowadzić do nieporozumień.

Na przykład: przy okazji pracy zespołowej w klasie Kasia mówi o potrzebie współpracy, mając na myśli to, żeby każdy następnego dnia przyniósł do szkoły przygotowane przez siebie materiały w postaci wydrukowanych zdjęć potrzebnych do stworzenia plakatu. Jednak członkowie jej zespołu nie uczynili tego. Za to niektórzy z nich przynieśli ulubione ciastka; komputer czy klej i nożyczki.

Prośba, która ma szansę na bycie zrealizowaną, jest konkretna, co oznacza, że (1) znany jest czas jej realizacji, miejsce i osoby; (2) jest możliwa do zrealizowania; (3) oraz jest wyrażona pozytywnym językiem. Mówimy o tym, czego chcemy, zamiast o tym, czego nie chcemy. W ten sposób drugiej stronie łatwiej będzie to usłyszeć i sprawdzić, czy na wszystko właściwie zrozumiała.

Jak sama nazwa wskazuje, prośba zakłada możliwość czyjejs niezgody. W przeciwnym razie jest żądaniem. Tutaj warto jest sprawdzić, czy mamy wewnętrzną zgodę na czyjeś „nie”. Zapraszamy do przyjrzenia się odmowie oraz temu, co za nią stoi, i jak możemy nadal być w kontakcie z drugą osobą pomimo tego, że nam odmawia.



8. Szukanie piękna ukrytego w odmowie



„NIE” to krótkie słowo o wielkiej mocy. Nie zawsze łatwo jest je wypowiedzieć ani usłyszeć. Gdy słyszymy od drugiej osoby „NIE”, mogą pojawiać się myśli o tym, że ktoś nas nie szanuje, nie dba o nas, nie jesteśmy dla niego ważni itp. Z obawy przed takim odbiorem naszej odmowy możemy bać się mówić „NIE”. Rezygnując z mówienia „NIE”, dbamy o to, by nie doświadczyć odrzucenia, uznania za samolubnych czy egoistów. Niejednokrotnie tak bardzo zależy nam na przynależności i akceptacji grupy, że jesteśmy gotowi zrezygnować ze swoich potrzeb. Rezygnacja ze swoich potrzeb lub też doprowadzanie, by inni rezygnowali ze swoich potrzeb ma swoje koszty – są to konsekwencje dla samej relacji: mniejsze zaufanie, mniejsza gotowość do uwzględniania siebie nawzajem, niejednokrotnie bunt czy agresja.

Przyjrzyjmy się dokładniej temu, co powoduje, że decydujemy się odmówić lub słyszymy odmowę. Czym jest odmowa i czym jest motywowana?

W Porozumieniu bez Przemocy patrzymy na odmowę przez pryzmat potrzeb, co oznacza, że szukamy, jakie „TAK” („TAK” dla jakich potrzeb) stoi za powiedzeniem „NIE”. Tak naprawdę, gdy komuś odmawiamy (lub nam ktoś odmawia), to mówimy „NIE” jedynie na propozycję jego strategii, a jednocześnie tym działaniem chcemy zadbać o jakąś ważną potrzebę dla nas samych. Takie spojrzenie na odmowę otwiera całkiem nową przestrzeń do porozumienia.

Odmowa może być wyrażona na różne sposoby: może być wypowiedziana wprost i zdecydowanie, innym razem z nutą niepewności, czasem może być milczeniem, a czasem, mimo chęci wypowiedzenia „NIE”, usłyszymy „TAK”, co będzie prowadzić do konfliktu wewnętrznego lub nie będzie poparte działaniem. Gdy przyjrzymy się potrzebom stojącym za odmową, może nam być łatwiej znaleźć porozumienie z drugą osobą. Jeśli przykładowo nauczyciel zda sobie sprawę, że brak pracy domowej jest takim „NIE” mówiącym o tym, że uczeń ma niezaspokojoną silną potrzebę niezależności i samodecydowania, to może być mu łatwiej z jednej strony wykazać więcej zrozumienia i zachować spokój, a z drugiej poszukać wspólnie z uczniem sposobu, jak inaczej te potrzeby może zaspokoić. Podobnie, jeśli nauczyciel nie zgadza się na wyjazd z klasą na biwak, to uczniowie wiedząc, że chodzi o bezpieczeństwo, mogą w rozmowie z nauczycielem zbadać, co mogłoby, bez rezygnacji z biwaku, przyczynić się do zwiększenia bezpieczeństwa. A być może znajdzie się inny nauczyciel, który podejmie się wyjazdu z klasą? Opcji może być bardzo wiele. Dzięki wypowiedzeniu „NIE” przez nauczyciela pojawia się szansa na to, by uwzględnić jednocześnie potrzeby uczniów i jego samego.

Gdyby jednak nauczyciel nie wypowiedział swojego „NIE” i z poczucia obowiązku zgodził się na wycieczkę, istnieje duża szansa, że przez cały wyjazd byłby naburmuszony, mógłby mieć myśli o tym, że „to nie fair”; że jego potrzeby nie są uwzględnione; że „jest słaby”, bo nie potrafi powiedzieć „NIE”.

W tej sytuacji piękno „NIE” polega na tym, że otwiera ono bramę do dialogu, za którą rozpościera się przestrzeń dla potrzeb. Wszystkie mają szansę wyjść na światło dzienne, a zainteresowane strony mogą je zobaczyć i uznać oraz poszukać, co każda z nich może zrobić, by się do nich zbliżyć.

9. O czym informuje złość?

Złość jest silnym uczuciem, które, podobnie jak inne mniej przyjemne doświadczane w ciągu naszego życia, jest informacją o niezaspokojonych potrzebach. Złość to sygnał, że nasze granice są naruszone, a zaspokojenie naszych ważnych potrzeb jest zagrożone. Marshall Rosenberg w książce „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca” (Czarna Owca, 2015) pisał: „Używaj gniewu jako syreny alarmowej”. Złość może się łączyć z bezsilnością. Widzimy wartość w traktowaniu złości i bezsilności jako dwóch stron tej samej monety. Gdy patrzymy na stronę ze złością mamy dostęp do energii, jesteśmy bardziej pobudzeni. Dla naszego mózgu jest to sytuacja zagrożenia i wchodzi w reakcję ataku, jednocześnie ograniczając, a czasem odcinając dostęp do funkcji poznawczych, w tym konstruktywnego myślenia. Z tego powodu osoba w złości działa w sposób mało przewidywalny, często agresywny. Po drugiej stronie medalu jest bezsilność, a neurobiologicznie może się objawić w postaci zamrożenia lub ucieczki. Pojawienie się złości to okazja do konfrontacji strategii i jeśli tę okazję wykorzystamy do rozmowy sięgającej potrzeb, możemy poszukać strategii działającej dla obu stron. Aby taka rozmowa była konstruktywna, niezbędne jest przyjrzenie się, jakie inne uczucia skrywają się pod złością. To one będą wskazówką prowadzącą ku potrzebom, które będą ramą dla strategii do wypracowania.



10. Mediator, czyli kto?

MEDIATOR TO NIE SĘDZIA.

W niniejszym opracowaniu chcemy skupić się na roli mediatora nie w sytuacjach sporów sądowych, lecz konfliktów międzyludzkich, które występują w szkole. Zdajemy sobie sprawę, że w polskich realiach stereotypowe myślenie o mediatorze wiedzie często ku skojarzeniu z mediatorem sądowym, który ma rozwiązać konflikt. W mediacjach opartych o komunikację empatyczną mediator nie jest „sędzią”, który decyduje, kto ma rację, i na tej podstawie proponuje rozwiązania. Tutaj celem mediatora jest zbudowanie kontaktu poprzez ułatwienie stronom usłyszenia siebie nawzajem, dostrzeżenia (co bywa trudne), na jakich uniwersalnych potrzebach im zależy, i ich realizacji. Można powiedzieć, że mediator jest towarzyszem na drodze poprzez konflikt.

MEDIATOR NIEFORMALNY.

Występowanie w roli mediatora wcale nie wymaga oficjalnego „namaszczenia” czy specjalnego certyfikatu. Taką rolę możemy przyjmować w wielu sytuacjach życiowych, gdy wokół nas pojawiają się konflikty. Szkoła jest miejscem, gdzie młodzi ludzie dopiero się uczą, jak podchodzić do konfliktów; gdzie zderzają się ich różne potrzeby, których często na pierwszy rzut oka mogą być nieświadomi. Każdy, kto pomoże im przejść przez konflikt, dzięki nazwaniu potrzeb swoich i drugiej strony, może być nieformalnym mediatorem. Wielu nauczycieli i uczniów przyjmuje taką rolę, nawet nie będąc tego świadomymi. W programie Uczeń Mediatorem chcemy dać uczniom rzetelne przygotowanie by mogli prowadzić mediacje w środowisku szkolnym.

MEDIATOR – NEUTRALNY TOWARZYSZ W KONFLIKCIE.

Gdy pojawia się konflikt, a po obu stronach są silne emocje, skonfliktowane osoby ogarnięte są bezsilnością i osamotnieniem. Pojawić się może poczucie beznadziei, bo nie widać na horyzoncie szansy, by dało się znaleźć rozwiązanie. Tkwią w rzeczywistości „albo albo”, mając poczucie, że ktoś musi zrezygnować z tego, co ważne. Pojawia się strach przed przegraną, ból bycia niewysłuchanym. Włączenie mediatora w proces może być źródłem nie tylko nadziei na rozwiązanie konfliktu i bycie uwzględnionym, ale też na ukojenie bólu emocjonalnego, jaki zdążył się nagromadzić od momentu powstania konfliktu. Mediator towarzyszy obu stronom, a każda ze stron ma poczucie bycia ważną. Idealnym mediatorem jest osoba zupełnie neutralna, która ma podobny poziom wiedzy o sytuacji obu stron. W wielu sytuacjach, w tym szkolnych, znalezienie zupełnie neutralnego mediatora nie jest realne, co nie przeszkadza, by skuteczne mediacje mogły być prowadzone w szkołach. Oznacza to natomiast, że mediatorom służyć może praca własna z wewnętrznymi konfliktami i oddzielenie swoich preferencji od roli towarzysza w konflikcie.

Przydatne mogą być pytania, które mediator może sobie zadać w ramach przygotowania do mediacji, by sprawdzić swoją gotowość:

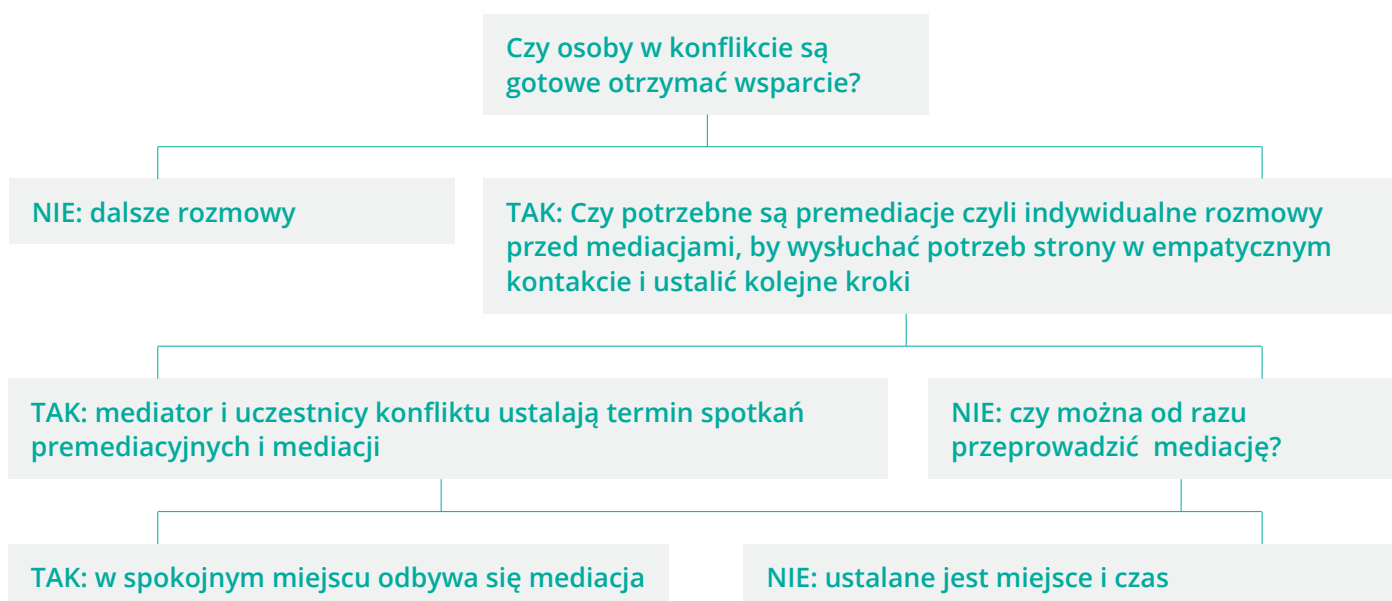
- Co sprawia, że chcę podjąć się mediacji?
- Co się dzieje i jakie myśli pojawiają się, gdy pomyślę, że te mediacje nie doprowadzą do rozwiązania konfliktu?
- Jakie mam myśli i oceny na temat stron konfliktu? Jak mogą one wpłynąć na moją neutralność?
- Czy czuję się na siłach i w pełni zasobów, by przeprowadzić dziś mediację? Czy jest coś, co może mi pomóc zadbać o siebie?
- Czy mam jakieś obawy co do mediacji i co możesz zrobić, by się nimi zająć?
- Na co chcę zwrócić uwagę w swoim sposobie prowadzenia mediacji, by zadbać o kontakt ze stronami konfliktu?
- Po czym mogę poznać, że przestanę być neutralny w roli mediatora?
- Jakie uczucia pojawiają się na myśl o mediacjach?

11. Szkolny proces mediacji w oparciu o empatię

Poniżej zamieszczamy propozycję, jak mógłby wyglądać model wprowadzania mediacji do waszej szkoły:

1. Tworzymy grupę uczniów chcącymi być mediatorami i zgłaszającymi się na ochotnika.
2. Grupa ta uczestniczy w cyklu 12 spotkań rozwijających kompetencje oraz postawę bycia mediatorem.
3. Ważne jest, aby uczestnicy szkolenia wyrazili chęć kontynuowania bycia mediatorem.
4. Grupa ta ma regularne wsparcie dedykowanych dorosłych, którego celem jest omawianie różnych sytuacji z życia oraz dodatkowe rozwijania kompetencji mediatora.
5. Każdy z mediatorów ma dodatkowo możliwość sięgnięcia po indywidualne wsparcie związane z rolą, którą wykonuje (mentoring).
6. Istnieje ustalony system pokazujący, co wspólnota (klasa, szkoła, grupa rówieśnicza) chce robić, gdy pojawia się konflikt:
 - a. Wszyscy we wspólnocie wiedzą, jak chcą opiekować się konfliktem i osobami w konflikcie (bez ukrywania czy ignorowania konfliktów), i że zależy nam na relacjach i szukaniu rozwiązań typu wygrany–wygrany.
 - b. Wszyscy we wspólnocie wiedzą, że istnieją przeszkoleni mediatorzy rówieśnicy, którzy mają umiejętności wspierania innych w konfliktach.
 - c. Rozważamy pośrednie sposoby rozwiązywania konfliktów. Sprawdzamy przykładowo, czy nim sięgniemy po mediację, każda ze stron może poprosić mediatora o wsparcie, by po uzyskaniu go sama zaopiekowała się konfliktem. Dopiero gdy okaże się, że nie będzie chciała lub nie będzie w stanie, wówczas może prosić mediatora o pomoc.





RYSUNEK 3. GDY POJAWIA SIĘ KONFLIKT

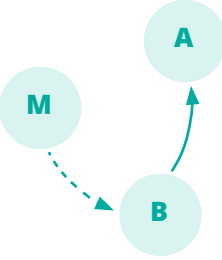
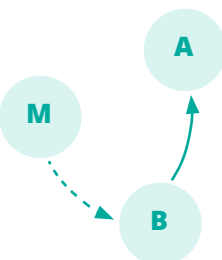
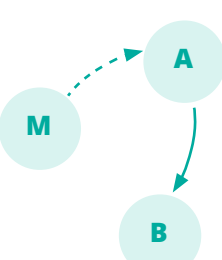
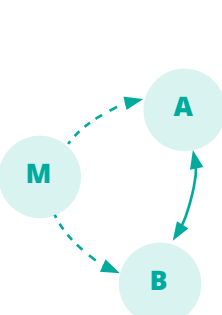
12. Model mediacji w oparciu o empatię

Poniższy model zainspirowany jest pracą Liv Larsson, Elaine Shpungin oraz wzbogacony o przykłady Magdaleny Sendor i nasze własne.

TABELA 2. MEDIACJA W 5 KROKACH⁵

Krok		
0		Tworzenie przestrzeni. Jako mediator (M) weź oddech i sprawdź, z jaką intencją proponujesz mediację. Zobacz, jakie potrzeby rozpoznasz. Podziel się swoją intencją lub przypomnij uczestnikom wspólną im intencję, jeśli po raz kolejny uczniowie doświadczają mediacji. Pamiętaj, że celem mediacji jest stworzenie przestrzeni do wzajemnego wysłuchania się. Rozwiązanie konfliktu jest drugoplanowe
1		Pierwszy uczestnik (A) wyraża te ze swoich potrzeb, które nie są zaspokojone w konflikcie, oraz uczucia wywołane tym faktem w taki sposób, w jaki potrafi. Mediator pomaga tłumaczyć oceny, etykiety oraz uogólnienia na język uczuć i potrzeb osoby mówiącej. Zacznij mediację od osoby, po której widać, że w tym momencie jest najmniej skłonna słuchać; np. :<i>Co chciałabyś, aby dowiedział się od ciebie Tomek?</i>. Słuchaj i tłumacz to, co usłyszałaś/usłyszałeś na obserwację, uczucia i potrzeby. Potwierdź, czy to, co słyszysz jako sedno wypowiedzi rozmówcy, jest tym, o co mu chodziło. Np. zapytaj: <i>Tola, mówisz o tym, że ważne jest dla Ciebie... Czy tak? Czy o to chodziło?</i>. Dzięki temu obie strony mają jasność, co jest ważne dla osoby A, nawet jeśli osoba B ma inne priorytety.

⁵ Liv Larsson, Porozumienie bez Przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2015.

2 	Osoba B powtarza, z pomocą mediatora lub bez niego, te uczucia i potrzeby, które wyraziła osoba A.	Pomagasz drugiej osobie odzwierciedlić te potrzeby, które nie są zaspokojone u osoby A, co potwierdzi, że osoba B przyjęła je do wiadomości. Zapytaj np.: <i>Jak myślisz Tomku, co jest ważne dla Toli?</i> Inną wersją jest powiedzieć, co my usłyszeliśmy, i poprosić, by to powtórzyć: <i>Tomku usłyszałam, że Tola powiedziała, że ważne jest dla niej... Czy zechciałbyś powtórzyć, że dla Toli ważne jest...?</i>
3 	Osoba B ponownie wyraża swoje uczucia i potrzeby, które nie są zaspokojone w konflikcie, w taki sposób, w jaki umie. Mediator ponownie pomaga dotrzeć do sedna, tłumacząc etykiety, oceny oraz uogólnienia na język uczuć i potrzeb.	Np.: <i>Tomku, co chciałbyś, aby Tola usłyszała?</i> Słuchasz i odzwierciedlasz obserwacje, uczucia i potrzeby drugiego uczestnika mediacji (B).
4 	Uczestnik A odzwierciedla z pomocą mediatora lub bez niego te potrzeby, które wyraził uczestnik B.	Wspierasz pierwszego uczestnika w odzwierciedlaniu potrzeb, które wyraził drugi uczestnik.
5 	Uczestnicy tak długo wyrażają swoje potrzeby, aż się usłyszą, nawiążą naturalny kontakt i okażą sobie zrozumienie. Dopiero wtedy szukacie rozwiązań, które będą działały dla wszystkich.	Pomagasz w nazwaniu wykonalnych, konkretnych strategii zaspokojenia potrzeb. <i>Czy ktokolwiek ma pomysł, jak możemy ruszyć z tym z miejsca?</i> <i>Jak poradzić sobie z tą sprawą?</i> <i>Jak chcecie się tym zająć?</i> <i>Co możecie teraz zrobić?</i> <i>Kogo poprosicie o pomoc?</i> <i>Czy chcesz się tym zająć sam, czy potrzebujesz wsparcia?</i> <i>Czy to każdemu pasuje?</i>

Narzędzia w mediacji⁶



TABELA 3. NARZĘDZIA W MEDIACJI

Słuchaj i tłumacz.	Nawet jeśli uczestnik mediacji jest wzburzony i używa wyzwisk, tłumacz to, co mówi na język uczuć i potrzeb.	<i>Czujesz złość, bo teraz rozmawiamy, a ty byś chętnie teraz się bawiła?</i> <i>Czy zrozumiałam cię prawidłowo...?</i>
Pomóż stronom odzwierciedlić to, co zostało powiedziane.	Parafrazowanie w formie obserwacji (zamiast interpretacji) uczuć (zamiast myśli) oraz potrzeb i prośb (zamiast żądań).	<i>Czy zechcesz opowiedzieć, co Kasia powiedziała, że jest dla niej ważne?</i> <i>Ja to słyszałam inaczej</i>
Przerywaj.	Przerywaj, kiedy: • to, co jest wypowiadane, może pogorszyć już i tak napiętą sytuację; • to, co jest wypowiadane, pogłębia dystans, zamiast służyć dialogowi; • dowolna treść wyrażana jest w taki sposób, że może zaszkodzić kontaktowi między stronami; • ktoś przerywa ci, kiedy słuchasz drugiej strony; • to, co jest wypowiadane, jest niezrozumiałe lub z jakichś innych przyczyn trudne do przyjęcia; • ktoś nie respektuje umowy, jeśli taka została zawarta przed mediacją	<i>STOP! Czuję, że będzie nam łatwiej się zrozumieć, gdy zwolnimy trochę. Proponuję chwilę wyciszenia i oddechu</i>
Pierwsza pomoc empatyczna.	W sytuacji, w której któraś z osób doświadcza zbyt dużego bólu, by usłyszeć potrzeby drugiej strony, okaz jej empatię, odgadując jej potrzeby (można to zrobić na osobności) lub dając jej pewność, że jej potrzeby też zostaną usłyszane.	<i>Naprawdę chcę wysłuchać i ciebie, i ciebie. Najpierw jednak chciałabym do końca usłyszeć, co mówi Marysia, żeby było dla mnie jasne, czego potrzebuje.</i> <i>Zgaduję, że chcesz być pewna, że będziesz mogła powiedzieć, jak to jest dla ciebie?</i>

⁶ Liv Larsson, op. cit.

Empatia skierowana na własną osobę.	Kiedy sam/a poczujesz złość lub inne silne uczucie albo usłyszysz krytyczne uwagi na własny temat, weź oddech i skieruj uważność na to, co dla ciebie jest w tym momencie ważne.	Nie udzielisz pomocy, jeśli twoja uwaga skieruje się na: • ocenianie siebie samego lub stron konfliktu; • obwinianie siebie samego lub stron konfliktu; • przyklejanie etykietek sobie samemu lub uczniom; • moralizowanie i znajdowanie błędów u siebie samego i u innych; • porównywanie się z innymi nauczycielami.
Podążaj za tym, co się dzieje.	Bądź świadom, w którym miejscu procesu znajdujecie się i jakie potrzeby zostały wyrażone.	Celem mediacji jest zbudowanie kontaktu pomiędzy dziećmi.

PROWADZĄC MEDIACJĘ, PAMIĘTAJ O PONIŻSZYCH KWESTIACH:

- Im starszy uczeń, tym większa szansa, że będzie potrafił odzwierciedlać; im młodszy, tym będzie potrzebna większa pomoc nauczyciela, który może odgadywać jego potrzeby, aby usłyszała je druga strona.
- Gdy uczeń odmawia mówienia lub pokazuje odmowę postawą ciała (odwrócona głowa/skrzyżowane ręce itp.), zachęcamy do odczytania tego komunikatu: „Jak myślisz Zosiu, co Bartek chce w ten sposób ci przekazać?”.
- Zadawaj pytania, pozostawiając odpowiedzialność za rozwiązanie konfliktu uczniom, a ty obserwuj, słuchaj i pomagaj ponownie się usłyszeć, gdy są oskarżenia
- Im młodszy uczestnicy lub mniej zaznajomieni z procesem, tym bardziej można się pokusić o poddanie pod ich rozagę twojego rozwiązania, lecz bez narzucania jedynej opcji.
- Możecie też ustalić konkretny gest (miejsce itp.), który będzie oznaczał, że ktoś chce lub potrzebuje mediacji.
- Uczniowie też sami chętnie wchodzą w rolę mediatora.

CZĘŚĆ II

Scenariusze



Zależy nam na wysokiej jakości uczenia i ćwiczenia kompetencji mediatora, dlatego rekomendowana maksymalna liczba osób to 12. Jednocześnie rozumiemy, że czasem nie jest to możliwe. Scenariusze spotkań są tak zaplanowane, by były optymalne dla grupy 12-osobowej.

Hurra! Zaczynamy program. Ważne jest, by na zajęciach stworzyć atmosferę, w ramach której uczniowie będą czuć się bezpiecznie. Będzie to przestrzeń zaufania, współpracy i wspólnej nauki, z gotowością do eksperymentowania, wspólnego szukania odpowiedzi, sprawdzania, co działa, a co nie. Jednocześnie istotne jest, by uczniowie mieli świadomość, że uczestniczą w ważnym programie, który może się przyczynić do poprawy relacji w klasie i w szkole, a długoterminowo będzie prowadzić do lepszych relacji na świecie. Ważna jest też akceptacja tego, że nauka mediacji jest procesem, który wymaga czasu i zaangażowania.

Spotkanie 1

Zaczynamy wspólną drogę ku byciu mediatorem



CELE:

zbudowanie grupy, wprowadzenie do tematu

MATERIAŁY:

- plakietki lub naklejki na imiona (jeśli wszyscy się nie znają); [\[idź do wersji do druku na stronie 104\]](#)
- duże kartki papieru, tablica lub flipchart do zapisywania zasad współpracy;
- segregatory dla młodzieży z materiałami na cały program;
- dla każdego uczestnika wydrukowany i zamknięty w kopercie list powitalny; [\[idź do wersji do druku na stronie 66\]](#)
- plakat, flipchart z fundamentami programu; [\[idź do wersji do druku na stronie 66\]](#)
- kłębek włóczki.

PLAN:

- Uczniowie siadają w kręgu, by wszyscy się widzieli i słyszeli.
- Powitanie uczestników: *Witajcie. Nazywam się... i mam przyjemność prowadzić w szkole program Uczeń w roli Mediatora. Podczas naszych spotkań będziecie poznawać tajniki mediacji i dowiadywać się, na czym polega rola mediatora, by wspierać naszą szkolną społeczność w uważnym i empatycznym rozwiązywaniu konfliktów.*
- **Runda wprowadzająca:** *Witajcie. Nim zaczniemy zajęcia, chcę was poprosić, byście powiedzieli, jakim zwierzęciem bylibyście dzisiaj, gdybyście zmienili się w zwierzę? To zwierzę może odpowiadać waszemu nastrojowi, waszemu nastawieniu, samopoczuciu. Następnie każdy z uczestników podaje swoje imię i nazwę zwierzęcia. (Dodatkowo możesz poprosić o powtórzenie wcześniej podanych imion i nazw zwierząt).*
- **List do uczestników.** Zaproś uczestników, by przeczytali list od twórców programu. Poniżej znajdziesz jego treść. Wiadomość dla uczestników programu szkolenia będzie drukowana przed każdym ze spotkań i przekazana w zalakowanej lub zaklejonej kopercie.

Drogi Mediatorze,

witamy cię serdecznie i cieszymy się, że będziesz uczestniczył w programie „Uczeń Mediatorem”. Podczas zajęć, a potem w praktyce mediacji będziesz mieć szansę zdobyć ważne w obecnym świecie doświadczenie i umiejętności, pomocne nie tylko teraz w konfliktach codziennego szkolnego życia, ale również w dorosłym życiu.

Bycie mediatorem nie zawsze jest łatwe, a jednocześnie może być niezwykłą przygodą. Każda mediacja i każdy konflikt są inne. Umiejętność wspierania innych w trudnych emocjach, lepsza znajomość siebie, konstruktywna komunikacja – to wszystko już niebawem przed Tobą.

>>

Mediator nie jest sędzią, nie szuka winnego, jego rolą jest wspieranie innych w dogadaniu się. Traktuje obie strony z szacunkiem, jest uważny na ich uczucia i potrzeby i wspiera je w szukaniu rozwiązania typu wygrany-wygrany, to jest takiego, które uwzględnia obie strony.

Mediacje są coraz bardziej popularne w Polsce i na świecie. Powstają studia na ten temat, kursy i książki. Coraz częściej media czy różne organizacje podkreślają rolę kompetencji zarządzania konfliktem w obecnych czasach. Może po doświadczeniach zdobytych w programie uznasz, że podoba ci się ta droga również na przyszłość? Być może będziesz miała/miał swoje spostrzeżenia na temat mediowania i uzupełnisz nimi ten program, zmodyfikujesz go tak, by służył innym jak najlepiej.

Życzymy powodzenia i czekamy z niecierpliwością na informację zwrotną od ciebie, którą możesz nam przesłać na adres e-mail widzeczlowieka@gmail.com.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska
www.widzeczlowieka.pl

- W trakcie, gdy uczestnicy odczytują swoje listy lub jeszcze przed rozpoczęciem spotkania, rozdaj każdemu uczniowi plakietkę, na której napisze swoje imię, kopie materiałów kursowych wydrukowane jako książeczka lub wpięte w segregator, ołówki i czyste kartki do notowania.
- Tworzenie kontraktu. Oto sposób, w jaki możesz rozpocząć proces tworzenia kontraktu: *Będziemy wspólnie pracować i ćwiczyć przez dłuższy czas, dlatego zależy mi, by na naszych zajęciach każdy czuł się bezpiecznie, miał warunki do uczenia się i aby możliwa była współpraca. Dlatego chcę, byśmy teraz ustalili zasady wspólnej pracy.*
- Prowadzący prosi uczestników, by ci w trójkach (z osobami siedzącymi obok) zastanowili się, jakie zasady ustalone wspólnie pomogłyby im skutecznie uczyć się na zajęciach.
- Po ustalonym czasie pomysły są zbierane i omawiane na forum całej grupy.
- Poniższe punkty są ważne. Jeśli uczestnicy nie wnoszą ich do grupy, proponuje je nauczyciel (i podobnie jak propozycje młodzieży, podlegają one wspólnej dyskusji):

Szanujemy siebie nawzajem (nie oceniamy pomysłów innych, nie oceniamy innych, a w zamian cenimy różnorodność i widzimy ją jako siłę naszej grupy oraz szansę do nauki).

Jednocześnie mówi tylko jedna osoba.

Dajemy sobie **prawo do niedoskonałości, eksperymentujemy, sprawdzamy, co działa, a co nie.**

Każdy głos i każda opinia się liczą oraz mogą być źródłem nauki i inspiracji.

Zadajemy pytania. Nie ma głupich pytań, te zajęcia są dla was i ważne jest, byście z nich czerpali jak najwięcej.

- Poznajmy się lepiej. Poniżej zamieszczamy propozycję ćwiczenia.

PROPOZYCJA ĆWICZENIA

Poproś uczniów, by stanęli w kręgu. Weź kłębek włóczki i powiedz swoje imię oraz podziel się tym, co w życiu cenisz/lubisz. Następnie trzymając kłębek włóczki w jednej dłoni, drugą rzuć nim do wybranej osoby, pozostawiając w swojej dłoni nić, która łączy ciebie z osobą, która złapała włóczkę. Teraz ona mówi swoje imię i dzieli się tym, co w życiu ceni/lubi, trzymając jedną ręką włóczkę, drugą rzuca kłębek do innej osoby. I tak po kolei aż wszyscy odpowiedzą, a nitka z przekazywanego kłębaka włóczki utka sięć.

Powiedz uczniom, że są jednocześnie i tutaj na zajęciach, i w świecie – jak sieć, którą utkaliśmy – mocno ze sobą powiązani. Możemy się wspierać, a możemy też sobie przeszkadzać. Możemy decydować, co zrobimy z siecią. Gdy jedna osoba pociągnie za sznurek, cała sieć się napnie.

Zapytaj, jak uczniowie odbierają tę metaforę.

A teraz spróbujcie rozplątać sieć, idąc od końca i zachowując tę samą kolejność (teraz kłębek wraca tą samą drogą). Przekazując go, staramy się powiedzieć imię i to, co ceni/lubi w życiu adresat.

- Fundamenty programu. Nasz program opiera się na następujących fundamentach:

- zaufanie,
- gotowość na dialog,
- szczerość,
- otwartość.



RYSUNEK 4. FUNDAMENTY PROGRAMU

Umieść w widocznym miejscu kartkę lub tablicę z napisanymi lub narysowanymi fundamentami programu tak, aby był widoczny dla wszystkich. Podziel uczestników na 4 grupy i poproś, by każda z nich zastanowiła się, jak rozumie jeden z filarów programu (każda inny). Pomocne mogą być dla nich pytania (zapisz je na tablicy widocznej dla wszystkich grup):

- *Czym dla was jest ...?*
- *Po czym poznasz, że jest ...?*
- *Czym różni się działanie z ... od innych działań?*
- *Co ułatwia ...?*
- *Co utrudnia ...?*

Podsumowanie spotkania. Poproś uczestników, by powiedzieli, w jakim nastroju lub z jaką myślą kończą spotkanie.

Spotkanie 2

Konflikt, czyli co dokładnie?



CELE:

poznanie natury konfliktu i nawykowych reakcji na konflikt oraz zachęcenie młodzieży do przyglądania się słownictwu związanemu z mediacjami.

MATERIAŁY:

- List wprowadzający do tematu – jeden dla podgrupy (idealnie 4 sztuki). [\[idź do wersji do druku na stronie 68\]](#)
- Listy słownictwa dotyczącego mediacji. [\[idź do wersji do druku na stronie 69\]](#)
- Koperty ze zdaniem na temat konfliktu (pocięte na paski). [\[idź do wersji do druku na stronie 71\]](#)
- Duże kartki, tablica lub flipchart do notowania wyników burzy mózgów.

PLAN:

- **Runda wprowadzająca:** *Witam was na drugim spotkaniu. Zanim przejdziemy do konfliktu, zapraszam, by wszyscy wstali. Waszym zadaniem jest bez słów ustawić się w linii według daty urodzenia. Powodzenia!*

Gdy grupa się ustawi, podziel ją na podgrupy, w ramach których uczniowie będą odczytywać list i wykonywać kolejne ćwiczenie. Proponujemy podział na 4 podgrupy (po 3 osoby w grupie 12-osobowej, a jeśli pracujesz z większą grupą, zadбай, by podgrup nie było więcej niż 4 (będą liczniejsze), by zbieranie refleksji nie trwało zbyt długo) i każdej z nich daj wydrukowany list wraz z kopertą, w której będą pocięte na paski (wzdłuż linii) zdania dotyczące konfliktu. Zadaniem grup będzie ich przedyskutowanie, sprawdzenie, czy się z nimi zgadzają, oraz podzielenie według poniżej zapisanej propozycji.

- **List do uczestników**

Witajcie,

mamy dzisiaj okazję do porozmawiania o konfliktach. Konflikty – jak radość, smutek, słońce na niebie czy burza – są nieodzownym elementem życia.

Na dzisiejszych zajęciach będziemy wspólnie badać, czym jest konflikt, po czym możemy go poznać i jak chcemy sobie z nim radzić.

Pierwsze zadanie: posortujcie zdania znajdujące się w kopercie na takie, które są dla waszej grupy prawdą, i takie, które uważacie za nieprawdziwe. Podyskutujcie w grupach, dlaczego dokonaliście takiego wyboru.

Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

- Słownictwo związane z mediacjami – na końcu książki w załączniku numer 2
- Co myślimy nawykowo o konflikcie?

Podczas naszych zajęć będziemy stopniowo poznawać słownictwo związane z mediacją. Macie je w materiałach. Stopniowo, w miarę ich rozjaśniania i rozumienia, możecie zapisywać sobie swoje definicje poniższych słów w materiałach na specjalnie przygotowanej do tego liście”.

*Dzisiaj na zajęciach przyjrzymy się słowu: **«konflikt»**.*

Zdania do wydrukowania i pocięcia:

1. Konflikt to oznaka słabości.
2. Tylko źli ludzie się kłócą.
3. Konflikty w klasie zawsze powinien rozwiązywać dorosły.
4. W konflikcie trudno jest się usłyszeć, bo bardziej chcemy udowodnić swoją rację.
5. Wiele konfliktów (w szkole i w domach) jest chowanych pod dywan.
6. Większość osób unika konfliktów.
7. Najlepiej jest stłumić konflikt jak najszybciej, aby nie wybuchł.
8. Ludzie mają swoje utarte opinie na temat konfliktów: że są złe i trzeba je gasić oraz ich unikać.
9. Konflikt to informacja o ważnych potrzebach co najmniej dwóch osób.
10. Konflikt to informacja, że dwie osoby mają różne pomysły na temat tego, jak zadbać o swoje potrzeby.
11. Konflikt to normalna i nieodzowna część życia.
12. By postrzegać konflikt jako szansę na dogadanie się, należy mieć specjalne umiejętności.

Gdy grupki skończą pracę, poproś każdą grupę, by podzieliła się zdaniem:

- co do których najtrudniej było ustalić wspólne zdanie (a może się to nie udało);
- które ich zaskoczyły;
- które wydają się być trudne lub bez sensu.

- Czym jest konflikt? W tym programie do konfliktu podchodzimy w następujący sposób:
 - Konflikt to szansa na zbudowanie porozumienia, na głębsze usłyszenie siebie nawzajem.
 - W konflikcie trudno jest słuchać, bo często automatycznie włącza się nam chęć udowadniania racji.
 - Konflikty dzieją się na poziomie strategii, a nie na poziomie potrzeb.
 - Z łac. *conflictus* to zderzenie gwiazd.
 - A ze zderzenia gwiazd powstało złoto. Każdy z nas jest taką gwiazdą. Ze zderzenia może powstać coś cennego!.

(Naukowcy z Harvard-Smithsonian Center for Astrophysics [CFA] sugerują, że złoto to wytwór zderzenia dwóch gwiazd neutronowych ([www.http://tylkoastronomia.pl](http://tylkoastronomia.pl)).

Co sądzicie o tym, co usłyszeliście teraz?

- Jak warto opiekować się konfliktem?

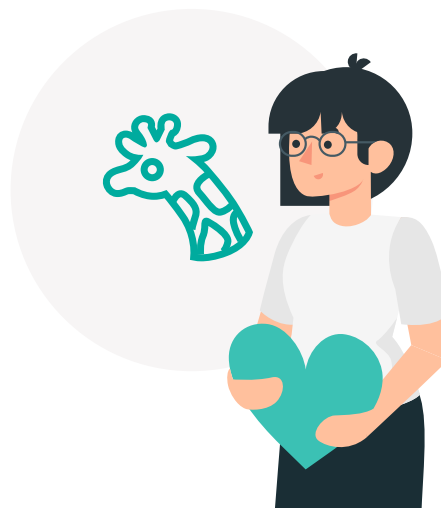
Zaproś uczestników do udziału w burzy mózgów: jak chcieliby, by inni (dorośli i rówieśnicy) reagowali, kiedy dzieje się konflikt, jeśli miałyby to budować we wspólnocie otwartość, zaufanie, gotowość na dialog i szczerość.

Proponujemy tutaj zastosowanie metody tzw. cichej burzy mózgów, w której każdy w ciszy wypisuje na karteczce samoprzylepnej swoje pomysły tak, aby nie sugerować się innymi wypowiedziami. Proponujemy dać uczniom 5 minut na pracę indywidualną.

Następnie pomysły odczytywane są w grupach; mogą też być wspólnie pogrupowane, jeśli wyłonią się różne kategorie; można też sprawdzić, czy uczestnicy mieli podobne odpowiedzi. Celem takiej pracy jest stworzenie możliwości wypowiedzenia się każdej osobie w grupie, a nie tylko tym, którym wypowiadać się jest łatwiej.

Na koniec każda z grup może przeczytać swoje odpowiedzi na głos.

- **Podsumowanie zajęć:** *Nasze dzisiejsze zajęcia dobiegają końca. To czas podsumowywania, a także doprecyzowania, jeśli są pytania. Zastanówcie się proszę, jakie jedno zdanie chcecie szczególnie zapamiętać z dzisiejszych zajęć. Jeśli są pytania pomagające domknąć dzisiejszy temat, też mamy na nie teraz gotowość*



Spotkanie 3

Rozróżnienie strategii i potrzeb

CELE:

wprowadzenie pojęć „uniwersalna ludzka potrzeba” i „strategia” oraz wyjaśnienie różnicy między nimi i ich roli w mediacjach

MATERIAŁY:

- Lista uczuć i potrzeb – [\[idź do wersji do druku na stronie 73 i 74\]](#)
- Lista uczuć i potrzeb pocięta na karteczki z pojedynczymi potrzebami. [\[idź do wersji do druku na stronie 75 i kolejnych\]](#)
- Opisy sytuacji – rozpoznawanie potrzeb. [\[idź do wersji do druku na stronach 81-83\]](#)
- Wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 72\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca:** *Witajcie. Wyobraźcie sobie, że jesteście wysłani na bezludną wyspę. Nie wiecie, na jak długo. Jeśli moglibyście wziąć ze sobą jedną rzecz, to co to by było?*
- **List do uczestników**

Witajcie,

na tych warsztatach pracujemy w nurcie Porozumienia bez Przemocy, które stworzył amerykański psycholog Marshall Rosenberg. Marshall na warsztatach mówił: że KAŻDY konflikt można rozwiązać w ciągu 20 minut. Naprawdę miał na myśli każdy możliwy – zbrojny, klasowy, w rodzinie... Zaskakujące?

Dodawał też, że w ciągu 20 minut od momentu, kiedy obie strony konfliktu usłyszą swoje potrzeby. No właśnie, czym w takim ujęciu są potrzeby? Tym zajmiecie się na dzisiejszym spotkaniu.

Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

- Wprowadzenie do postrzegania konfliktu przez pryzmat potrzeb i przedstawienie dorobku Marshalla Rosenberga: *Pokażę wam to na przykładzie. Mam do was pytanie. Gdy jedna osoba mówi do drugiej: „Znowu dotykałeś mój plecak. Jesteś głupi”, o co ważnego dla siebie chce według was zadbać?*

Zaproś uczestników warsztatów do wspólnego poszukiwania. Zapisujcie pomysły na tablicy.

Potencjalne potrzeby, których szukamy: szacunek, godność, chęć zadbania o swoją własność, bycie widzianym, bycie branym pod uwagę i inne.

Zapytaj: *A o co ważnego chce zadbać druga osoba, gdy odpowiada: „**Sam jesteś głupi, idź sobie stąd. Stale nam włączysz pod nogi i nie możemy w spokoju grać.**”*

Potencjalne potrzeby, których szukamy: własna przestrzeń, zabawa, łatwość, komfort, bycie branym pod uwagę, dotrzymywanie ustaleń, spokój. Zapiszcie odpowiedzi na tablicy.

- Wprowadzenie rozróżnienia: potrzeby i strategie

Poproś uczniów, by wylosowali karteczki zawierające potrzeby i by każdy powiedział, jak lubi zaspokajać daną potrzebę.

Na przykład: potrzeba wsparcia; możliwe odpowiedzi to: czat na messengerze, rozmowa ze starszą siostrą, korepetycje z angielskiego itp.

Następnie podsumujcie, czym się różnią potrzeby od strategii.

Potrzeby są uniwersalne i wspólne dla wszystkich: takie jak bezpieczeństwo, odpoczynek, rozwój, przygoda. Strategie to konkretne sposoby ich zaspokajania powiązane z konkretną osobą, miejscem czy czasem. Istnieje nieskończona ilość strategii, by zaspokoić daną potrzebę. Przykładowo potrzebę odpoczynku jedna osoba zaspokaja, gdy idzie spać, inna pobiegać, a jeszcze inna porozmawia z przyjacielem. Konflikty pojawiają się na poziomie strategii i dlatego rolą mediatora jest pomóc stronom dotrzeć do potrzeb, bo na poziomie potrzeb nie ma konfliktów, jako że są wspólne i uniwersalne dla wszystkich ludzi. Co o tym sądzicie?

Uczucia z kolei to sygnały płynące z ciała, które informują nas o tym, że któraś z naszych potrzeb została zaspokojona. Wtedy pojawiają się uczucia przyjemne takie jak na przykład radość, błogość czy spokój. Natomiast uczucia mniej przyjemne, takie jak złość, niepokój czy smutek, pojawiają się wtedy, gdy nasze potrzeby są niezaspokojone.

Podyskutujcie o tym rozróżnieniu tak, by każdy uczestnik miał jasność, na czym ono polega. Jest kluczowe dla procesu mediacji, by umieć oddzielać strategie od potrzeb; chcieć szukać potrzeb za słowami i czynami.

Wyjaśnij też, dlaczego nie chcemy używać w mediacji NVC sformułowań typu **winny, ofiara**, a w zamian wybieramy **autor czynu i odbiorca czynu**.

Zależy nam, by odejść od paradygmatu szukania, kto jest winny/kto nie jest winny, kto ma rację/kto nie ma racji, czyli od wartościującego, dualnego podziału. Bowiem takie myślenie nawykowo uruchamia zachowania defensywne, chęć wymierzenia kary, udowodnienia, jak być powinno itd. Takie zachowania utrudniają kontakt, wzajemne usłyszenie siebie, szukanie rozwiązań typu wygrany–wygrany. Chcemy przejść do paradygmatu kontaktu, gdzie za czynami ludzi i ich słowami widzimy uniwersalne potrzeby, ponieważ takie podejście nas łączy, przybliża do siebie i ułatwia życie w dialogu i pokoju.

- Szukanie ukrytych potrzeb za słowami i czynami

We wskazanych scenkach poproś uczniów, by zastanowili się, czego mogły potrzebować poszczególne osoby w nich występujące. Dla ułatwienia i wsparcia zaproponuj posilkowanie się listą potrzeb. Proponujemy wykonać tę aktywność w podgrupach, aby łatwiej było wymieniać się pomysłami. Na forum każda z grup prezentuje swoją scenkę i swoje odkrycia uczuć i potrzeb.

SCENKA 1

Ula od przedszkola przyjaźni się z Moniką. Są niemal nierozłączne, razem siadają w ławce, chodzą w parze na wycieczki, spędzają czas po zajęciach. Monika w piątek miała wizytę u dentysty i była nieobecna na trzech ostatnich lekcjach: matematyce, plastyce i biologii.

W poniedziałek Ula usiadła w ławce z Emilią. Monika nie wiedziała, o co chodzi. Wytrzymała jedną lekcję, po czym podeszła do Uli na przerwie i powiedziała: *Jesteś wredna!*

To całkowicie zaskoczyło Ulę. Usiadła z Emilią, bo na ostatniej lekcji matematyki, w piątek, na której nie było Moniki, Pani spytała, kto może wyjaśnić Emilii zadania, bo była ostatnio chora. Ula się zgłosiła, a uczniowie obecni na lekcji widzieli to.

Uczucia Uli

Potrzeby Uli

Uczucia Moniki

Potrzeby Moniki

SCENKA 2

Szymek w ciągu ostatniego tygodnia 3 razy pokłócił się z Kubą. Najpierw spór dotyczył tego, kto będzie pierwszy wychodził przez drzwi na podwórko, drugi tego, kto szybciej wybiegł do ogrodu, a trzeci, kto umie lepiej ścinać w tenisie stołowym.

Szymek chciał, by na podwórko jako pierwszy wychodzili raz jeden, raz drugi. W kwestii szybkości zaproponował przeprowadzenie ze stoperem pomiarów, a odnoście ścinania turniej tenisa stołowego. Kuba jednak powiedział, że to dziecinne pomysły i nie będzie na to marnował czasu. Szymek odszedł ze zwieszoną głową.

Uczucia Kuby

Potrzeby Kuby

Uczucia Szymka

Potrzeby Szymka

SCENKA 3

Pani Renata uczy biologii w naszej szkole od 15 lat. Organizuje kółko przyrodnicze, na którym uczniowie mogą pracować na zapleczu pracowni, gdzie znajdują się liczne eksponaty oraz trzy akwaria. W każdym z nich zamieszkują inne zwierzęta. W jednym rybki, w drugim patyczaki, a w trzecim małe myszki. Uczniowie uwielbiają tam przebywać. Tego popołudnia w pracowni Wojtek przekomarzał się z Jackiem i rzucił w niego swoją książką. Pani Renata widząc to, wyprosiła uczniów z pracowni, wstawiając Wojtkowi uwagę.

Uczucia Pani Renaty

Potrzeby Pani Renaty

Uczucia Wojtka

Potrzeby Wojtka

- **Podsumowanie spotkania.** Poproś uczniów, by każdy z nich na koniec powiedział, jaką ma teraz albo zaspokojoną, albo niezaspokojoną potrzebę. Warto poprosić uczniów, by, zanim to powiedzą na głos, zapisali je sobie na karteczce tak, by nie sugerowali się swoimi odpowiedziami.

Spotkanie 4

Kim jest mediator



CELE:

poznanie różnicy między mediacjami a procesem sądowym/szukaniem winnego, definicji mediacji oraz podjęcie decyzji przez uczniów czy chcą podjąć próbę bycia mediatorem.

MATERIAŁY:

- Flipchart lub tablica i duże kartki do notowania efektów burzy mózgów „Czym są mediacje?”, tabeli o procesie sądowym i mediacjach. [\[idź do wersji do druku na stronie 86\]](#)
- Napisana na tablicy definicja mediacji.
- Formularz zaangażowania się w program. [\[idź do wersji do druku na stronie 85\]](#)
- Wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 84\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** Powitaj uczniów. Na rozpoczęcie warsztatu poproś uczniów, by powiedzieli, jaką mają pogodę wewnątrz siebie.
- **List do uczestników**

Witajcie,

być może niektórzy z was widzieli, jak wygląda proces sądowy w telewizji, może w waszym ulubionym filmie lub serialu?

Podczas dzisiejszych warsztatów pragniemy wam pokazać, na czym polega różnica pomiędzy procesem sądowym a mediacjami w nurcie Porozumienia bez Przemocy.

Same uczestniczyliśmy i w jednych, i w drugich. Prowadzimy też nieformalne mediacje w szkołach, rodzinach oraz różnych organizacjach. Doświadczając tego procesu, widzimy, jak wprowadza wiele zrozumienia i spokoju, jak wspiera w rozwiązaniach, które działają dla wszystkich.

Wierzmy też, że ten sposób prowadzenia mediacji może mieć wpływ na nas wszystkich, na nasze szkoły, rodziny, nasze społeczeństwo, bo uczy nas, jak zobaczyć człowieka w osobie, z którą mamy konflikt, i jak jej pomóc, aby zobaczyła nas.

Dzisiaj zapraszamy cię do przyjrzenia się tym różnicom i zobaczenia, co jest tobie dzisiaj najbardziej bliskie.

Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

- Zapisz na tablicy, flipcharcie, dużych kartkach odpowiedź na pytanie: czym są mediacje? Podyskutujcie na ten temat. Jaka jest rola mediatora?

Po dyskusji pokaż uczniom poniższą definicję, podkreślając te elementy, na które uczniowie zwrócili uwagę.

Mediacje w nurcie Porozumienia bez Przemocy są procesem mającym na celu pomóc stronom konfliktu zbudować kontakt, by mogli wzajemnie usłyszeć swoje potrzeby i wypracować rozwiązanie typu wygrany–wygrany.

Rolą mediatora zatem jest:

- Tworzenie przestrzeni dialogu.
 - Szukanie potrzeb w ukrytych słowach czy działaniach.
 - Wspieranie wzajemnego słyszenia się stron.
 - Pomoc w zbudowaniu konkretnej, wykonalnej i uwzględniającej potrzeby obu stron prośby.
- Porównanie kluczowych elementów procesu sądowego/szukania winnych vs proces mediacji.
Celem mediacji jest nastawienie na relację, podczas gdy w procesie sądowym kluczowe jest, kto ma rację. Zapraszamy was, by szczegółowo przyjrzeć się obu aktywnościom i określić ich cechy kluczowe. Zapiszcie swoje rozróżnienia w dwóch kolumnach w tabelce przygotowanej poniżej.

Proces sądowy	Proces mediacji NVC
Jest oskarżyciel i obrońca.	Nie ma oskarżyciela, obrońcy, sędziego; jest mediator, który buduje przestrzeń, by strony mogły wzajemnie się usłyszeć.
Uczucia, potrzeby, kontakt i relacje nie mają znaczenia; kluczowe są fakty i dowody.	Uczucia i potrzeby są bardzo ważne, pomagają zbudować kontakt i relację.
Ocena, kto jest winny/kto ma rację, czyje dowody są wiarygodne.	Brak oceniania, a w zamian za to przestrzeń bezpieczeństwa i akceptacji.
Ustalanie, kto jest winny.	Brak ustalania, kto jest winny.
Rozwiązanie typu wygrany–przegrany lub przegrany–wygrany (jedna ze stron ugrywa więcej niż druga, a druga idzie na ustępstwa lub się wycofuje).	Porozumienie uwzględniające potrzeby obu stron: rozwiązanie typu wygrany–wygrany.

TABELA 4. PROCES SĄDOWY A MEDIACJA NVC

Dla zachowania efektywności naszego programu «Uczeń Mediatorem» potrzebne jest wasze zaangażowanie i widzenie sensu w podjęciu się prowadzenia mediacji (przy stałym wsparciu prowadzącego grupę), dlatego teraz chcę, byście w parach porozmawiali i poszukiwali odpowiedzi na pytania z poniższego formularza. Wybierz do pracy osobę, z którą do tej pory miałaś/miałeś najmniejszy kontakt.

FORMULARZ ZAANGAŻOWANIA SIĘ W PROGRAM

Czy według ciebie masz dobry kontakt z innymi?	Na ile lubisz z uwagą słuchać innych?
Masz gotowość dochowywać powierzonych tajemnic?	Jak sądzisz, na ile inni uczniowie ci ufają i będą mieć gotowość dzielić się z tobą tajemnicami?
Na ile w skali od 1 (zupełnie nie mam ochoty) do 10 (pełna ochota) masz gotowość zagazować się w program „Uczeń Mediatorem”?	Co mogłoby ci pomóc zwiększyć twój poziom zaangażowania choćby o jeden?

TABELA 5. FORMULARZ ZAANGAŻOWANIA SIĘ W PROGRAM

Poproś uczniów, aby w parach przedyskutowali swoje odpowiedzi, następnie porozmawiajcie o tym wspólnie. Gdyby któryś z uczniów miał wątpliwości, zadaj mu pytania pomocnicze, na przykład: kiedy umiesz słuchać innych, a kiedy nie? Kiedy jest ci łatwiej mieć dobry kontakt z innymi, a kiedy trudniej? Jak można zadbać o to, byś miał dobry kontakt? Co pomaga nam mieć do siebie zaufanie?

Warto tutaj zwrócić uwagę na to, że wszyscy uczymy się, uczestnicząc w tym procesie tego, że nie mamy oczekiwań, że wszystko i zawsze się nam uda. Dlatego jesteśmy grupą, w ramach której możemy uczyć się od siebie i się wspierać. Szczególnie w przypadku pierwszej edycji programu, warto też byś ty, nauczycielu, zadbał o siebie; być może warto program prowadzić z innym nauczycielem?

- **Podsumowanie.** Poproś uczniów, by na zakończenie powiedzieli, co dzisiaj ich zaskoczyło lub co im się podobało. Być może uczniowie mają jakąś prośbę do ciebie lub do innych osób?

Spotkanie 5 Ja jako mediator



CELE:

poznanie kompetencji kluczowych dla mediatora, ewaluacja swoich silnych stron na podstawie formularza kompetencji i zaplanowanie, jak je rozwijać, budowanie samoświadomości siebie jako mediatora

MATERIAŁY:

- formularz „koło kompetencji mediatora NVC”; [\[idź do wersji do druku na stronie 89\]](#)
- formularz planowania działań; [\[idź do wersji do druku na stronie 89\]](#)
- kartki z kompetencjami i antykompetencjami; [\[idź do wersji do druku na stronie 88\]](#)
- lista potrzeb, ewentualnie karty potrzeb; [\[idź do wersji do druku na stronie 74 lub ewentualnie 75-77\]](#)
- wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 87\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** Przywitaj uczestników. Zaproś uczniów do wspólnego wykonania rzeźby – każdy po kolei staje i ustawia się w pozycji oddającej to, co tu i teraz wnosi na zajęcia i do grupy. Gdy wszyscy wykonają zadanie, zaproponuj, by popatrzyli (nadal będąc w bezruchu) na wspólną rzeźbę, a następnie każdy powiedział jedno słowo, które ma ochotę użyć i pierwsze przychodzi mu do głowy (dowolne: kolor, kształt, emocja, potrzeba, przedmiot).
- **List do uczestników**

Witajcie,

cieszymy się bardzo, że kontynuujesz nasz program. Daje nam to nadzieję na szkołę, a nawet świat pełne dialogu, szczególnie w czasach, gdy jest on niezbędny do tego, by rozwiązywać kluczowe problemy dotyczące nas wszystkich.

Mediacje w nurcie Porozumienia bez Przemocy mogą być drogą do tego, by współpracować ze sobą w sposób, który uwzględniać będzie wszystkich.

Do tego potrzebne są nam konkretne kompetencje. Być może już je posiadacie i nie jesteście nawet tego świadomi, a być może chcecie je rozwijać.

Nasze doświadczenie pokazuje, że jest to nauka nie tylko na tu i teraz, ale na całe życie. Pomimo lat praktyki nadal chodzimy na różne kursy, szkolenia, studia podyplomowe, by się w tych kompetencjach ćwiczyć.

Dzisiaj pragniemy zaprosić was do tego, byście przyjrzyli się sobie i zobaczyli, o jakich kompetencjach mówimy; czy je macie, a jeśli nie, jak je ćwiczyć.

Wspomnimy jeszcze, że są to kompetencje, które wspierają nas nie tylko podczas mediacji, ale właściwie każdego dnia w naszych domach, w metrze, w urzędzie. Praktycznie nie ma miejsca, w którym nie byłyby nam potrzebne!

Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska
www.widzeczlowieka.pl

- Wprowadzenie do tematu. Przeczytaj uczniom fragment z „Alicji w Krainie czarów”:
 - *Czy mógłbyś mi powiedzieć, w którą stronę mam pójść?* – spytała Alicja.
 - *Zależy to od tego, dokąd chcesz dojść* – powiedział Kot.
 - *Nie wiem, dokąd chcę iść* – powiedziała Alicja.
 - *Więc tym bardziej nie ma znaczenia, w którą stronę pójdziesz* – powiedział Kot.

Teaz zapytaj, co o tym sądzą?

By dojść do celu, warto dobrze poznać drogę, swoje zasoby oraz sprzęt i wiedzieć, w którym kierunku chcemy iść. Jeśli wsiądziemy do taksówki i powiemy: „Nie chcę jechać na Starówkę, nie chcę jechać na dworzec i nie chcę jechać na ulicę Konopnickiej”, to nie jest jasne, gdzie taksówkarz ma jechać. By działać skutecznie, bardzo ważne jest określenie, gdzie jesteśmy, co już mamy i dokąd chcemy dojść. W naszym programie „Uczeń Mediatorem” chcemy wesprzeć was, uczniów, w rozwoju kompetencji potrzebnych do stawiania w roli mediatora. Dzisiaj przyjrzymy się, co to dla nas konkretnie znaczy.

Podziel uczniów na podgrupy i każdej z nich rozdaj koperty z wydrukowanymi kompetencjami i antykompetencjami i poproś, by wybrali te, które według nich warto rozwijać u mediatora.

aktywne słuchanie	przerywanie	widzenie uczuć
docieranie do potrzeb	umiejętność tłumaczenia ocen na fakty	umiejętność prowadzenia procesu mediacji
głośne mówienie	umiejętność bronięcia swojego zdania	umiejętność towarzyszenia drugiej osobie w trudnych emocjach
umiejętność ciętej riposty	niebranie słów innych osób do siebie	ciekawość drugiej osoby

TABELA 6. KOMPETENCJE I ANTYKOMPETENCJE

Ciekawą kompetencją mediatora jest przerywanie. Nie chodzi o przerywanie dla samego przerywania, lecz o takie, którego celem jest wzmocnienie kontaktu. Nie mówimy np.: *Za dużo mówisz*, lecz: *Chcę zadbać, by usłyszeć każdą ze stron*; lub zamiast: *Znowu go obrażasz*, powiedzmy: *Zależy mi, by nasza rozmowa była prowadzona z szacunkiem dla każdej obecnej tu osoby*.

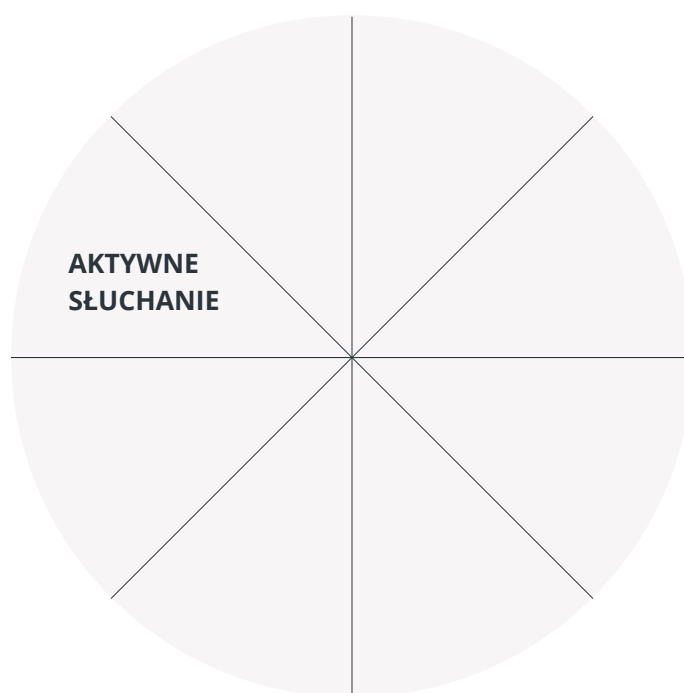
- Kompetencje mediatora. *Mediator różni się od sędziego, co mogliście zauważyć podczas poprzednich zajęć. Zapraszamy was do tego, byście przyjrzeni się kompetencjom mediatora, to znaczy umiejętnościom, które w tej roli są potrzebne. Przyjrzyj się swoim własnym kompetencjom. Wiedza o nich pozwala na sprawniejsze korzystanie z nich oraz na uczenie się tego, co jeszcze wymaga doszlifowania.*

W naszej praktyce widzimy, jak ciekawa jest to droga i jak dużo się uczymy dzięki niej, oraz że to jest proces, w którym mamy zgodę na pomyłki i błędy. Ciebie również zapraszamy do takiego myślenia o swoich kompetencjach.

- Zaproś uczniów do wspólnego poszukiwania dalszych kluczowych kompetencji i cech mediatora (poprzednie ćwiczenie było rozgrzewką do tego, lecz zapewne może być więcej różnych cech, które wybieriecie). W tym celu poproś grupę o podzielenie się na 3 podgrupy – najlepiej wg kryterium „z kim jeszcze mało pracowałem”.

Pokaż uczniom film pokazujący pracę mediatora. My proponujemy ten: <https://www.youtube.com/watch?v=ABy9UoOG0hY>. Poproś, by wypisali 5–8 cech (umiejętności), które musi mieć mediator. Mogą to być: aktywne słuchanie, bezstronność (obiektywizm), zaangażowanie, parafrazowanie, tłumaczenie na język uczuć i potrzeb, dawanie empatii, stawianie granic. Następnie w całej grupie omówcie te cechy i wybierzcie 6–8 kluczowych.

Koło kompetencji mediatora. Narysuj w widocznym miejscu poniższe koło. Następnie w wybrane kawałki koła wpisz 8 kompetencji, które wybraliście (na poniższym rysunku wpisano aktywne słuchanie). Jeśli macie mniej, jakaś część koła może pozostać pusta (zazwyczaj w miarę postępów pracy koło się zapełnia :)). Jeśli macie więcej, podziel koło na tyle części, ile potrzebujesz.



RYSUNEK 6. KOŁO KOMPETENCJI MEDIATORA

Poproś, by każdy z uczniów wpisał kompetencje na swoim kole dostępnym w materiałach. Następnie poproś, by każdy z osobna zastanowił się nad każdym z obszarów, by ocenić poziom swojego zadowolenia z danej kompetencji.

Jak na teraz oceniasz swoje zadowolenie z każdego obszaru? Zaznacz to w kolejnych częściach koła, stosując skalę 1–10, gdzie 1 oznacza całkowity brak satysfakcji, a 10 pełną satysfakcję. Dodajmy, że 1 jest w środku koła na przecięciu linii, a 10 na obrzeżach.

Każdy uczeń ocenia swoje zadowolenia samodzielnie.

Gdy wszyscy wykonają zadanie, zapytaj, jak to jest zobaczyć swoje kompetencje przedstawione w ten sposób.

Kolejny etap to szukanie obszaru dźwigni, czyli takiego, który ma największy wpływ na inne obszary. Poproś, by każdy z uczniów samodzielnie poszukał swojego obszaru dźwigni, czyli takiego, który gdyby zmienił się choćby o 1 w górę, miałby najbardziej korzystny wpływ na jego satysfakcję i pozostałe obszary? Niekoniecznie musi być to obszar najniżej oceniony.

Który obszar z koła kompetencji mediatora to twój obszar-dźwignia?

Obszar-dźwignia to taki, który podniesiony choćby nieznacznie, pomaga pozostałym obszarom się podnieść.

Wpisz swoją odpowiedź poniżej. Moja dźwignia to:

Gdy już wszyscy będą mieli określone obszary-dźwignie, poproś, by uczniowie połączyli się w trójki i pomogli sobie nawzajem poszukać, jak konkretnie zadbać o to, by te obszary się wzmocniły. Podkreśl, że ważne jest, aby zaplanowane przez nich czynności były dokładnie określone. Pomocne mogą być następujące pytania:

- Co konkretnie zrobię, by rozwinąć obszar-dźwignię?
- Kiedy to zrobię?
- Gdzie?
- Jak?
- Co jest mi do tego potrzebne?
- Kogo poproszę o wsparcie?
- Od czego zacznę, jaki będzie mój pierwszy krok?
- W jaki sposób skorzystam na tym ja oraz inni ludzie?
- Jakie przeszkody mogą stanąć na drodze do pełnej realizacji?
- Jak sobie z nimi poradzę?

Możesz powiedzieć swoim uczniom, że właśnie te zajęcia są po to, by wesprzeć ich w rozwoju tych kompetencji. Jednocześnie są one przydatne w życiu nie tylko podczas mediacji, ale także właśnie w naszych codziennych aktywnościach takich jak praca w zespole, wspólne rozwiązywanie konfliktów czy niejasnych sytuacji.

- **Podsumowanie.** Poproś, by uczniowie porozmawiali przez 2x2 minuty w parach z sąsiadem o tym, jakie potrzeby mają tu i teraz zaspokojone. Mogą się posiłkować listą potrzeb lub kartami potrzeb. Następnie na forum poproś, by każdy uczeń odpowiedział jednym zdaniem na pytanie: Co jest dla niego ważne/ciekawe w procesie uczenia się mediacji?



Spotkanie 6

Fakty a oceny, uczucia a interpretacje

CELE:

zwiększenie świadomości tego, jak język wpływa na porozumienie, dzięki poznaniu i przećwiczeniu kluczowych rozróżnień NVC: fakty a oceny, uczucia a uczucia rzekome

MATERIAŁY:

- Wybrane przez opiekuna 2 fragmenty dowolnego filmu, który mogą i chcą obejrzeć uczniowie. Zwróć szczególną uwagę na wiek uczniów oraz ich zainteresowania. Wspaniałym źródłem jest obecnie Netflix. Na przykład film pt. „Słodki wybór”.
- Tablica multimedialna lub komputer.
- Ewentualnie różne zdjęcia wydrukowane lub wycięte z gazet.
- Kartki z uczuciami i uczuciami rzekomymi. [\[idź do wersji do druku na stronie 91\]](#)
- Wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 90\]](#)

PLAN:

- Runda wprowadzająca.** Witajcie. Proszę, abyśmy wszyscy wstali. Zamknijcie oczy. Zróbcie 3 głębokie wdechy i wydechy. Zauważcie, czy jakaś część ciała jest spięta. Jeśli poczujecie gdzieś dyskomfort, nabierając powietrza, spróbujcie przekierować je właśnie tam. A przy wydechu spróbujcie wyobrazić sobie, że to spięcie, dyskomfort ulatują wraz z wydychanym powietrzem. Przyjmijcie taką pozycję, która sprawia, że jest wam najwygodniej. Zatrzymajcie się w niej na kolejne kilka wdechów. Gdy poczujecie spokój i lekkość, otwórzcie powoli oczy i zajmijcie swoje miejsca.
- List do uczestników**

Witajcie,

Podczas dzisiejszych zajęć chcemy przyjrzeć się temu, jak wyrażamy swoje myśli, temu, jaki ma to wpływ na budowanie relacji, porozumienia między nami, oraz temu, jak możemy mówić, aby konfliktów w naszych szkołach, klasach było mniej. Zapraszamy was do kilku aktywności, abyście mogli sami tego doświadczyć.

Bardzo cieszymy się, że uczestniczycie w tym projekcie. To dla nas niezwykle ważne, aby wspierać was i waszych nauczycieli w budowaniu szkoły pełnej dialogu i zrozumienia.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

- Wyjaśnij uczniom, na czym polega różnica pomiędzy faktami a ocenami, np.:

Ola jest leniwa to ocena.

Ola zgłosiła trzecie nieprzygotowanie w tym miesiącu to obserwacja.

Franek jest chamski to ocena.

Franek nie powiedział «cześć» Monice na korytarzu to obserwacja.

Obserwacje to wszystko to, co widzimy i słyszymy, to, co kamera może zarejestrować. Kamera nie może nagrać tego, że ktoś jest leniwy. Może natomiast nagrać to, że ktoś zgłosił nieprzygotowanie trzeci raz w tym miesiącu. Każdy z nas ten fakt może zinterpretować w bardzo różny sposób. Dla jednej osoby będzie to oznaką lenistwa, dla innej zmęczenia, jeszcze dla innej zaangażowania w jakąś aktywność. Kto ma tutaj rację? No właśnie. Tak powstają konflikty i nieporozumienia. Zamiast skupić się na potrzebie, czyli na tym, co jest sednem wypowiedzi, kierujemy swoją uwagę na to, kto ma rację, a kto nie. Dlatego tak ważne jest, abyśmy w tych sytuacjach oddzielali nasze interpretacje od faktów.

PROPOZYCJA ĆWICZENIA

- Obejrzyjcie wspólnie z uczniami 5-minutowy fragment filmu. Podzielcie uczniów na 3-sobowe grupy i poproście, aby spróbowali wypisać fakty, czyli to, na co wszyscy możemy się zgodzić. Następnie przeczytajcie to, co napisały zespoły i sprawdźcie, czy wszyscy mieli to samo; jeśli nie, poszukajcie w tym, co zostało zapisane, interpretacji i spróbujcie uwspólnić wasze wersje.
- Powtórzcie zadanie raz jeszcze, oglądając inny fragment filmu.
Inny wariantem tego ćwiczenia może być rozdanie zdjęć z różnymi sytuacjami zamiast oglądanie fragmentu filmu. Podobnie jak w pierwszym wariacie, uczniowie w grupach opisują zdjęcia językiem faktów, następnie czytają to, co zaobserwowali, i sprawdzają, czy pozostali zgadzają się z ich obserwacjami.

Wydrukuj (lub zapisz na osobnych kartkach) 6 nazw uczuć np. radość, smutek, zmieszanie, zaciekawienie, spokój, zaskoczenie (po jednym na kartce) i 6 nazw uczuć rzekomych, np. nieszanowany, nieakceptowany, ignorowany, zmanipulowany, uwielbiany, wkręcony.

Poproś uczniów, by ustawili się w dwóch rzędach tak, aby patrzyli na siebie. Przekaż każdemu rzędowi po 3 kartki z uczuciami i 3 z uczuciami rzekomymi (najlepiej pomieszone i bez mówienia, które słowo jest uczuciem, a które uczuciem rzekomym). Jeden rząd będzie pokazywał, bez słów i bez pisanie, słowa napisane na kartce, a drugi będzie zgadywał a potem będzie zamian. Zabawa trwa do czasu, aż wszystkie słowa zostaną pokazane i odgadnięte (lub wyjaśnione).

Nasze doświadczenie z tego ćwiczenia jest takie, że uczestnicy w naturalny sposób zauważają, że te pierwsze uczucia płyną z nas, a do drugich potrzebujemy kogoś jeszcze i że bardzo trudno je pokazać, bo każdy z nas może zachowania innych bardzo różnie interpretować.

- Rozdaj uczniom listy uczuć. Wyjaśnij im, czym są w odróżnieniu od uczuć rzekomych.
Uczucia to sygnały płynące z ciała, mówiące nam o tym, że któraś z naszych potrzeb została zaspokojona lub nie. Pojawiają się wtedy uczucia przyjemne jak radość czy spokój lub uczucia mniej przyjemne jak złość czy smutek. Celowo nie dzielimy uczuć na pozytywne i negatywne, aby pozwolić sobie odczuwać je wszystkie.

Niekiedy opisujemy swoje uczucia językiem, który może brzmieć jak ocena czyjegoś zachowania, np. *czuję się nieszanowana*. Dla osoby, która takie zdanie słyszy, może to brzmieć tak, że myślimy, iż jej zachowanie było wymierzone przeciwko nam; że jej celem było okazać nam brak szacunku. Takie wyrażenia nazywamy „uczuciami rzekomymi”, ponieważ zależy nam na powiedzeniu, jak się czujemy w danej sytuacji, a druga osoba słyszy to jako wyrzut lub oskarżenie. W takich momentach zupełnie nieświadomie ograniczamy możliwość porozumienia. Gdy ktoś wyraża swoje uczucia w taki sposób, zadajcie mu py-

tanie: *Kiedy mówisz, że czujesz się nieszanowana, to co czujesz? Co pojawia się w twoim ciele?* W taki sposób zaprosisz tę osobę, by poszukała prawdziwych uczuć, co pomaga w szczerym wyrażeniu siebie oraz budowaniu porozumienia.

- **Podsumowanie.** Język, którego używamy, może sprzyjać porozumieniu lub też je ograniczać. Poproście uczniów, aby do następnego spotkania sprawdzali, co słyszą od innych lub co sami mówią. Celem tego zadania nie jest ocenianie siebie lub innych z powodu tego, że używamy etykiet czy uczuć rzekomych, a zwiększenie świadomości języka, którego używamy, oraz jego wpływu na relacje, które budujemy. Być może uczniowie będą mogli wykonać to ćwiczenie, oglądając swój ulubiony serial na Netflixie lub słuchając rozmów rówieśników.

Spotkanie 7

Być w konflikcie



CELE:

próba pogrupowania obserwowanych przez uczniów konfliktów ze względu na to, czego dotyczą; doświadczenie, jak to jest być w konflikcie; oraz wypracowanie, czego potrzebują uczestnicy konfliktu, aby otrzymali skuteczne wsparcie

MATERIAŁY:

- stoper,
- karteczki z grupami społecznymi,
- obserwacja konfliktów, [\[idź do wersji do druku na stronie 93-94\]](#)
- wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 92\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** Witajcie. Jaki przedmiot dla każdego z was najlepiej symbolizuje konflikt? Zastanówcie się i dopiero, gdy wszyscy potwierdzą, że mają swoje skojarzenia, podzielcie się nimi w grupie.
- **List do uczestników**

Witajcie,

Dzisiaj chcemy zaprosić was do przyjrzenia się sytuacjom konfliktowym, zwrócenia uwagi na to, co mówią do siebie osoby, które są w konflikcie, co robią oraz czy istnieją pewne podobieństwa w tych sytuacjach. Pragniemy wziąć konflikt pod lupę tak, aby jak w laboratorium jeszcze więcej się z niego nauczyły.

Na koniec tego spotkania mamy dla was zadanie i bardzo ciekawe jesteśmy jego wyników. Zachęcamy do przesłania rezultatów do nas, jeśli to możliwe

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

PROPOZYCJA ĆWICZENIA

- **Być w konflikcie.** Ustaw uczniów w dwóch rzędach, parami naprzeciwko siebie, w odległości około 1–1,5 m. Jeden rząd to „autorzy czynu”, drudzy „odbiorcy czynu”. Na twój znak wszyscy zrobią to samo.

Wyjaśnij uczniom, że za chwilę opowiesz im pewną sytuację i prosisz, by sobie wyobrazili, że to, co powie-działeś, właśnie się zdarzyło tu i teraz. Gdy dasz znak START, poproś, by zareagowali na tę sytuację – gestem, mimiką, postawą ciała, ruchem – bez słów. Obserwować będziemy język naszych ciał.

Poproś, by nie dotykali się nawzajem. Na twój znak poproś, by zastygli w wybranej przez siebie pozycji. Daj sygnał do zakończenia zadania (STOP) po około 15 sekundach od sygnału „START”.

Przyjrzyjcie się i omówcie para po parze pozycję ciała, mimikę i gesty zarówno „odbiorców czynu”, jak i „autorów czynu”.

Omawiając, postarajcie się ustalić uczucia i potrzeby obu stron, jak i powiązać czy skonfrontować je z pozycjami ciała. Bądźcie uważni przy obserwacjach. Nieraz zaciśnięta szyja czy napięte policzki są trudno dostrzegalne, a mają duże znaczenie.

Wypiszcie te uczucia i potrzeby na tablicy lub na flipcharcie.

Sytuacja jest następująca: na lekcji plastyki nauczyciel poprosił, by zakończyć malowanie i uprzątnąć salę. Autorzy czynu to osoby wynoszące brudną, kolorową wodę w kubeczkach po malowaniu. Niespodziewanie potykają się o leżący na podłodze plecak odbiorcy czynu i wylewają wodę na jego twarz i bluzkę.

Zauważcie:

- Kto wykonał jaki gest, jaką miał postawę ciała?
- Kto się przesunął, przybliżył, oddalił?
- Jakie wyrazy twarzy mieli odbiorcy i autorzy czynu?
- Co każda ze stron czuła, czego potrzebowała?
- Co mogliby to skomentować?

Po omówieniu następuje zamiana ról i całe ćwiczenie jest powtarzane w ten sam sposób. W omówieniu ćwiczenia poszukajcie:

- odpowiedzi, co to znaczy eskalować konflikt, a co to znaczy wyciszać konflikt;
- wzorców, co potęguje, a co ewentualnie mogłoby wyciszać konflikt.
- po czym widać, że ktoś się złości.
- jakie miny, jakie gesty, pozycje ciała były najczęstsze.

Powiedz do uczniów: *W mediacjach ważne jest, by mediator wychwytywał język ciała stron, zanim konflikt zacznie eskalować. Nazywanie uczuć i potrzeb, czyli empatia, pomagają wyciszyć emocje, o czym będziemy mówić na kolejnych zajęciach.*

O co ludzie się najczęściej kłócą i czego potrzebują? Podziel uczniów na 3–4 zespoły. Każda grupa będzie dyskutowała o dwóch grupach. Na karteczkach napisz wybrane grupy społeczne/zawodów. My proponujemy następujące: rodzice, nauczyciele, koleżanki ze szkoły, koledzy ze szkoły, politycy, przedsiębiorcy, przedszkolaki, osoby pracujące na stołówce. Możecie sami dokonać wyboru grup.

Poproś każdy zespół, by wylosował 2 karteczki.

Poproś, by w zespołach uczniowie zastanowili się, o co najczęściej mogą się kłócić przedstawiciele grup, które wylosowali.

Poproś o zapisanie w formularzu:

- częstych tematów konfliktów;
- potencjalnie wypowiedzianych słów/wykonanych czynów;
- możliwych uczuć i potrzeb;
- najczęściej wybieranych rozwiązań.

KONFLIKTY A GRUPY SPOŁECZNE

	Grupa 1: _____	Grupa 2: _____
częste tematy konfliktów		
wypowiedziane słowa/czyny prowadzące do konfliktu		
możliwe uczucia		
możliwe potrzeby		
najczęściej wybierane rozwiązania konfliktu		

Omówcie wnioski i spostrzeżenia. Czy metody rozwiązywania konfliktów różnią się w zależności od grupy? Popatrzcie, czy coś łączy poszczególne grupy; a może czymś się różnią kwestii uczuć, potrzeb, słów/czynów czy rozwiązań?

- Obserwacje konfliktów w szkole, w domu, poza domem i szkołą. Poproś uczniów, by do następnych zajęć bacznie obserwowali konflikty w swoim otoczeniu, a obserwacje zanotowali w formularzu załączonym poniżej.

KONFLIKTY W MOIM OTOCZENIU

	Konflikt 1	Konflikt 2	Konflikt 3
uczestnicy konfliktu			
miejsce konfliktu			
słowa i/lub czyny			
częste tematy konfliktów			
możliwe uczucia i potrzeby pierwszej strony			
możliwe uczucia i potrzeby drugiej strony			
wybrane rozwiązanie konfliktu			

- Zakończenie zajęć. Na zakończenie mam do was jedno pytanie: jak to jest widzieć potrzeby wszystkich osób w konflikcie? Łatwo? Trudno? Zaskakująco?



Spotkanie 8

Uważne słuchanie, parafraza, empatia

CELE:

pokazanie i przećwiczenie kluczowych narzędzi mediatora NVC, jakimi są empatia, uważne słuchanie, parafraza

MATERIAŁY:

- formularz do ewaluacji słuchania, [\[idź do wersji do druku na stronie 96\]](#)
- wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 915\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** *Gdybyście mieli w tym momencie określić siebie jakimś dźwiękiem, to jaki byłby to dźwięk?.*
- **List do uczestników**

Witajcie,

Dzisiaj chcemy was zaprosić do zapoznania się z kluczowymi umiejętnościami mediatora. Zaczniemy od doświadczeń związanych ze słuchaniem. Będziemy obserwować, jak to jest, gdy doświadczamy słuchania różnej jakości, i sprawdzimy, jakie słuchanie sprawia, że rośnie szansa na porozumienie i budowę kontaktu. Porozmawiamy o tym, na czym polega słuchanie z empatią. Następnie zajmiemy się parafrazowaniem wypowiedzi innych i sprawdzimy, jak wam jest, gdy wasze słowa są parafrazowane. Na koniec przyjrzymy się innym kompetencjom, które mogą okazać się przydatne w roli mediatora.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska
www.widzeczlowieka.pl

- Wprowadzenie do tematu. *Uważne słuchanie, parafraza i empatia są ważnymi narzędziami w pracy mediatora. Mediator stara się dociec sedna potrzeb stojących za słowami czy działaniami osoby, by dzięki temu zwiększać szansę na zbudowanie kontaktu, a nie udowadniać, kto ma rację czy kto jest winny.*

PROPOZYCJA ĆWICZENIA

- Doświadczenie w temacie słuchania. Zaproś uczniów do następującego doświadczenia. Potrzebni będą dwaj ochotnicy gotowi opowiedzieć przez 2–3 minuty reszcie grupy o swoim ulubionym filmie. Wybrani ochotnicy opuszczają salę i wędą dopiero na twój sygnał. Poproś grupę, by gdy pierwszy ochotnik zacznie mówić, słuchali nieuważnie/nie słuchali (by się wiercili, wstawali wyrzucić papierki do kosza, rozglądali,

ktoś niech upuści notatki na podłogę itp.). Poproś pierwszego ochotnika, a grupa rozpoczyna wykonywanie tego, co ustalone.

Po 2–3 minutach podziękuj ochotnikowi za udział w doświadczeniu.

Zapytaj go:

- Jak się czuł? Co myślał, jak oceniał klasę czy poszczególnych uczniów?
- Czego potrzebował?
- Co wolałby, by słuchający uczniowie robili?

Poproś teraz grupę, by uważnie wsłuchała drugiego ochotnika (uczestnicy patrzą na niego, potakują głową, nachylają się w stronę mówiącego, nie rozmawiają między sobą, nie robią innych rzeczy itp.).

Zaproś drugiego ochotnika i poproś go, by przez 2–3 minuty opowiedział o książce, filmie, wakacjach czy grze, a grupę o wykonywanie tego, co ustalone.

Zapytaj go:

- Jak się czuł, mówiąc?
- Na ile miał poczucie bycia słuchanym?
- Jakiego jego potrzeby były zaspokojone (może jakieś były też niezaspokojone)?
- Co z tego, co robili uczniowie, pomagało mu mówić?

- Parafrazowanie. Poprowadź dyskusję z uczniami, bazując na następujących pytaniach:
 - Z czym kojarzy się wam „parafrazowanie”?
 - Jak parafrazowanie wpływa na rozmówcę?
 - Co według was znaczy aktywne słuchanie?
 - Dlaczego parafrazowanie jest ważne dla mediatora?

Każdy z nas «filtruje» to, co słyszy, przez «swoje uszy», to znaczy poprzez swoje doświadczenia, przekonania o drugiej osobie i o ludziach w ogóle. To powoduje, że niekiedy komunikat, który jest wypowiedziany dociera w zniekształconej formie do odbiorcy. Parafraza pomaga zapobiec takiej sytuacji. Dodatkowo osoba, która jest sparafrazowana, słyszy to, co powiedziała, co daje jej poczucie bycia wysłuchaną i ważną. Takie poczucie pozwala na wyciszenie silnych emocji.

- Parafrazowanie – praktyka. Podziel grupę na 3-osobowe zespoły. Jedna osoba z każdej grupy będzie mówiła o tym, jak rozumie mediację w nurcie Porozumienia bez Przemocy, a druga będzie jej słuchała. Trzecia osoba będzie obserwatorem. Następnie role będą dwukrotnie zmieniane tak, by każdy miał szansę być w każdej z nich.

Zadanie słuchającego to: słuchać z uwagą, nie robić nic innego, pokazywać gestami, mimiką, że słucha; mieć kontakt wzrokowy. Po minucie sparafrazować osobę mówiącą.

Zadanie osoby mówiącej to: mówić przez minutę.

Zadanie obserwatora: baczna obserwacja mówiącego i słuchającego i wypełnianie formularza obserwatora.

FORMULARZ SŁUCHANIA

Formularz obserwatora			
mówiący:	wiele razy	czasami	wcale
patrzył na słuchającego			
mówił na temat			
mówił jasno i zrozumiale			
gestykulował			
wykorzystywał mimikę			
mówił, co czuje			
mówił o tym, co dla niego ważne			
słuchający:	wiele razy	czasami	wcale
patrzył na rozmówcę			
był skupiony na rozmówcy			
używał niewerbalnego potwierdzania, że słucha (potakiwanie, mimika)			
werbalnie przytakiwał (aha/hmm, tak itp.)			
parafrazował			

TABELA 7. FORMULARZ DO EWALUACJI SŁUCHANIA

Po minucie następuje zmiana tak, aby każdy chociaż raz był słuchającym, mówiącym i obserwatorem.

- Zakończenie. Poproś uczniów, aby pomyśleli o superbohaterach Marvela lub innych, jeśli takowych znają. Wypiszcie lub powiedzcie na głos, jakie mają „supermoce”.

Poproś uczniów, aby wybierając z listy, którą razem stworzyliście, zastanowili się, która mogłaby im się przydać do tego, by zacząć mediacje, i dlaczego.

Zastanówcie się wspólnie, co można jeszcze zrobić, aby wesprzeć się w rozwoju tych mocy-kompetencji?

W tym ćwiczeniu mogą wesprzeć cię kostki Story Cubes „Super Moce” lub komiks z superbohaterami albo ich zdjęcia.

Spotkanie 9

Prośby i wypracowywanie rozwiązań typu wygrany-wygrany



CELE:

uczymy się, w jaki sposób możemy zaadresować prośbę, aby była wykonalna, oraz jak tworzyć rozwiązania, które służyć będą wszystkim zaangażowanym w konflikt

MATERIAŁY:

- formularz do szukania uczuć i potrzeb; [\[idź do wersji do druku na stronie 98\]](#)
- lista uczuć i potrzeb;
- wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 97\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** Witajcie. Gdybyście mieli określić siebie jednym przymiotnikiem zaczynającym się na tę samą literę, co pierwsza litera twojego imienia, to jaki byłby to przymiotnik?
- **List do uczestników**

Witajcie,

nasze doświadczenie pokazuje nam, jak ciekawe i twórcze potrafią być takie rozwiązania. Nie możemy się doczekać, aż zaczniecie mediuwać i doświadczać tego samego.

Celem mediacji w nurcie Porozumienia bez Przemocy jest kontakt uzyskany poprzez wspólne zauważenie i usłyszenie niezaspokojonych w konflikcie potrzeb. Dzięki temu rozwiązania, które powstają, są rozwiązaniami „szytymi na miarę”, typu wygrany- wygrany, które uwzględniają wszystkich zainteresowanych. To wzmacnia porozumienie między ludźmi oraz poczucie, że konflikty mogą być źródłem kreatywnych, ciekawych rozwiązań, jeśli tylko podejźmy do nich w odpowiedni sposób. Dodatkowo rozwiązania proponują osoby, które są w konflikcie, nie mediator, co z kolei wzmacnia ich poczucie własnej wartości oraz daje poczucie bycia skutecznym, bo działania nie są już narzucane przez kogoś, a tworzone przez osoby bezpośrednio zaangażowane w konflikt.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

PROPOZYCJA ĆWICZENIA

- Mediatorskie dyktando. Rozdaj uczestnikom spotkania poniżej zamieszczone arkusze. Rozdaj im również listy uczuć i potrzeb.

Twoim zadaniem będzie przeczytać na głos sześć kolejnych sytuacji. Po każdej z nich daj uczniom 5 minut na to, by wypisali możliwe uczucia autora oraz odbiorcy czynu, możliwe potrzeby autora i odbiorcy czynu oraz propozycje rozwiązań uwzględniających wszystkie potrzeby.

Po zakończonym zadaniu podziel uczniów na zespoły 5-osobowe i poproś ich, aby przeczytali sobie wzajemnie swoje odpowiedzi.

FORMULARZ DO SZUKANIA UCZUĆ I POTRZEB

Sytuacja	Uczucia (zarówno autora czynu, jak i odbiorcy)	Potrzeby (zarówno autora czynu, jak i odbiorcy)	Przykładowa strategia
1. Michał zabrał Maćkowi plecak bez pytania.			
2. Ula zaczęła się za rogiem i niespodziewanie wyskoczyła, krzycząc <i>buu</i> , gdy Matylda mijała ją.			
3. Jurek śmieje się z butów Szymona.			
4. Zuzia zabrała potajemnie pamiętnik Marcie z plecaka.			
5. Staszek powiedział do Wojtka: <i>Po lekcjach oberwiesz.</i>			
6. Ola, Magda i Basia grają w klasy, a Franek przerywa im grę i utrudnia dalszą zabawę.			

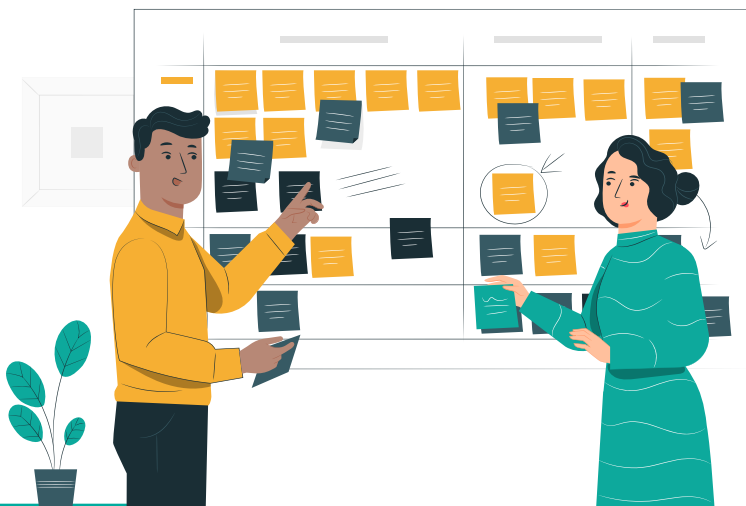
TABELA 8. FORMULARZ DO SZUKANIA UCZUĆ I POTRZEB

- Zakończenie.**

Podsumujcie dzisiejsze spotkanie sprawdzeniem, co zauważyliście w tym ćwiczeniu, jak to było szukać uczuć i potrzeb, a następnie strategii. Co zobaczyliście, czytając odpowiedzi pozostałych uczniów? Czy ich odpowiedzi różniły się od siebie? Były podobne?

Spotkanie 10

Model mediacji i ewaluacja pracy mediatora



CELE:

zebranie wszystkich elementów mediacji w jeden model; zapoznanie się z nim oraz z kartą pracy mediatora po to, aby z każdego przeprowadzonego procesu móc nauczyć się jak najwięcej

MATERIAŁY:

- arkusz z modelem mediacji wydrukowanym dla każdego uczestnika; [\[idź do wersji do druku na stronie 100\]](#)
- arkusz pracy mediatora; [\[idź do wersji do druku na stronie 101\]](#)
- wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika [\[idź do wersji do druku na stronie 99\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** Witajcie. Na początek zajęć chcę was zaprosić do podzielenia się z grupą tym, co od naszego ostatniego spotkania świętujecie w kontekście pogłębiania świadomości tego, co dla ludzi jest ważne (ich potrzeby).
- **List do uczestników**

Witajcie,

przez ostatnich kilka tygodni poznaliście i rozwijaliście wiele kompetencji potrzebnych w pracy mediatora. Gratulujemy wam tej drogi, waszego zaangażowania i pracy!

Podczas dzisiejszego spotkania zbierzemy wszystkie te umiejętności w jedną całość, pokażemy wam, jak wygląda proces mediacji oraz jak możecie uczyć się dzięki niemu.

Chciałybyśmy, abyście wiedzieli, że to nie model jest tutaj najważniejszy, a raczej intencja budowania kontaktu i porozumienia między osobami w konflikcie. Model ma Was w tym wspierać.

To co? Do dzieła!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widze czlowieka.pl

PROPOZYCJA ĆWICZENIA

- Przekaż uczniom arkusze z modelem mediacji, wybierz dwie chętne osoby i opowiedz im o wszystkich krokach, po kolei modelując mediację na przykładzie dwóch ochotników.
Sytuację konfliktową możecie wymyślić sami lub też możecie skorzystać z przykładu: Tomek i Tola są w tej samej klasie, 6c. Są w niej od zawsze i nawet się lubią. Po rozpoczęciu roku szkolnego ich wychowawczyni opowiedziała klasie o wyborach do samorządu szkolnego. Oboje bardzo chcieli w nich wystartować i rozpoczęli kampanię wyborczą. Przygotowali plakaty, rozkleili je na terenie szkoły. Pewnego dnia Tomek zobaczył, że część jego plakatów

jest porysowana lub podarta. Jego kolega Arek widział, jak robiła to Tola. Zapytał ją, o co chodzi, a ona odpowiedziała, że usłyszała, jak Tomek dzień wcześniej opowiadał chłopakom z klasy, że on na pewno wygra, bo Tola jest głupia i nie ma z nim żadnych szans. Arek postanowił wesprzeć Tomka i Tolę w konflikcie.

- Uczymy się z mediacji. Rozdaj uczniom poniższy arkusz wspierający pracę mediatora. Arkusz jest tylko pomocą, dlatego jeśli chcelibyście dokonać w nim zmian, to jak najbardziej zapraszamy do zrobienia w nim potrzebnych wam modyfikacji.

Podczas tych zajęć poproś osoby, które obserwują zaplanowany wyżej proces, aby w trakcie wypełniały poniższy arkusz.

TABELA 10. ARKUSZ PRACY MEDIATORA

UCZESTNICY SPORU			
1. _____		KLASA ____ WIEK ____	
2. _____		KLASA ____ WIEK ____	
TEMAT SPORU:			
☐ przyjaźń	☐ bójka	☐ własność	☐ groźby
☐ przyzywanie	☐ obmawianie	☐ inne _____	
MIEJSCE KONFLIKTU:			
☐ stołówka	☐ boisko	☐ łazienka	☐ korytarz
☐ klasa	☐ poza szkołą	☐ inne _____	
POTRZEBY:			
Potrzeby jednej strony _____			
Potrzeby drugiej strony _____			
CZY KONFLIKT ZOSTAŁ ROZWIĄZANY:			
☐ tak		☐ nie	
CZY WYPRACOWANE ROZWIĄZANIE UWZGLĘDNIŁO POTRZEBY OBU STRON:			
☐ tak		☐ nie	
JAKIE SĄ USTALENIA:			
Jedna strona zobowiązała się do _____			
Druga strona zobowiązała się do _____			
WNIOSKI KOŃCOWE:			

- **Zakończenie.** Na koniec porozmawiajcie o tym, co zaobserwowaliście, oraz zaproś uczniów do tego, by testowali model na osobach, które zechcą ich wesprzeć. Może rodzice się zgodzą być takim wsparciem?



Spotkanie 11

Praktyka mediacji

CELE:

przećwiczenie modelu mediacji; przyjrzenie się temu, co jeszcze jest nam potrzebne, aby czuć się w tym procesie komfortowo

MATERIAŁY:

- arkusz modelu mediacji z poprzedniego spotkania; [\[idź do wersji do druku na stronie 104\]](#)
- arkusz pracy mediatora z poprzedniego spotkania; [\[idź do wersji do druku na stronie 105\]](#)
- przykładowe sytuacje konfliktowe; [\[idź do wersji do druku na stronie 103\]](#)
- wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 102\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** Poproś uczniów, aby usiedli wygodnie, mogą mieć zamknięte lub otwarte. *Skierujcie swoją uwagę na oddech. Nie chodzi o to, by cokolwiek zmieniać. lecz zauważyć jak oddychasz. Gdzie czujesz oddech? W nosie, w ustach, w klatce, w brzuchu, a może gdzieś indziej? Badaj swój oddech powoli, by dać sobie czas na sprawdzenie.*

Po chwili przerwy poproś, by określili, z jakim uczuciem przyszli dzisiaj? Ponownie daj im chwilę, by uczucie się pojawiło, a następnie zapytaj, o jakiej ważnej ich potrzebie to uczucie przypomina. „Gdy już masz potrzebę zobacz czy jest jakaś prośba do siebie lub do na przykład grupy, która mogłaby pomóc zadbać o potrzeby?”.

- **List do uczestników**

Witajcie,

ostatnio poznaliście model mediacji i mogliście zobaczyć, jak dokładnie wygląda on w praktyce. Podczas dzisiejszego spotkania chcemy zaprosić was do ćwiczeń, tak aby każde z was chociaż raz mogło doświadczyć bycia mediatorem, ale też nauczyć się od innych czegoś nowego.

Proponujemy wam kilka przykładów konfliktu, chociaż domyślamy się, że macie też kilka swoich. Warto z nich dzisiaj skorzystać. Jesteśmy ich bardzo ciekawe i zapraszamy was do podzielenia się nimi z nami (i swoimi przemyśleniami na ich temat). Nasz adres mailowy: widzeczlowieka@gmail.com

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska
www.widzeczlowieka.pl

**PROPOZYCJA
ĆWICZENIA**

- Podziel grupę na zespoły 4-osobowe. Rozdaj zespołom przykładowe konflikty oraz poproś, aby każda osoba w zespole spróbowała przez 10 minut być mediatorem.

Do każdej scenki przedstawiającej konflikt potrzebne są dwie osoby, jeden mediator oraz jeden obserwator. Zadaniem mediatora jest poprowadzić proces według modelu; potrzebny więc będzie arkusz. Zadaniem obserwatora jest wypełnianie arkusza pracy mediatora.

Poniżej znajdziecie 5 przykładowych sytuacji konfliktowych. Wybierzcie te, które są wam najbliższe lub zamieńcie je na swoje.

PRZYKŁADOWE SYTUACJE

Sytuacja 1. Podczas lekcji języka angielskiego Waldek siedzi w jednej ławce z Przemkiem. Pewnego dnia Przemek śmiał się z jakiejś sytuacji, która miała miejsce podczas przerwy. Nauczycielka była odwrócona plecami do chłopców i zwróciła uwagę Waldkowi. Waldek nic nie powiedział, Przemek natomiast zaśmiał się jeszcze głośniejsze. Nauczycielka zdenerwowała się i wpisała uwagę Waldkowi. Waldek poprosił Przemka, żeby ten przyznał się, ale on tego nie zrobił. Waldka to bardzo zdenerwowało, bo rodzice zagrozili mu, że jeśli przyniesie uwagę, to zabiorą mu X-boxa, na którym mu bardzo zależy. Podczas przerwy doszło do szarpaniny między chłopcami.

Sytuacja 2. Stoisz na korytarzu i widzisz, jak z klasy wypada na korytarz Marcin. Ma zaciśnięte pięści, zmarszczone brwi i energicznie rozgląda się po korytarzu. Podchodzi do stojącego obok plecaka (to plecak Weroniki) i zaczyna go kopać. Kopie coraz mocniej. Z jego ust wypływają słowa wskazujące na to, że jest naprawdę mocno zdenerwowany. Mówi, że Weronika naskarżyła nauczycielowi od historii, że to on zniszczył mapę średniowiecznej Polski, a nauczyciel kazał mu zwrócić pieniądze i obniżył ocenę ze sprawowania na semestr. Marcin rzeczywiście bawił się z kolegami w klasie i upadł na mapę, a ona się podarła, ale bał się przyznać i prosił, żeby nikt nie powiedział o tym nauczycielowi.

Sytuacja 3. Pożyczyłeś/pożyczyłaś koledze z klasy książkę, która jest waszą lekturą w tym miesiącu. Teraz nauczycielka polskiego zadała wam napisanie charakterystyki głównego bohatera. By wykonać zadanie, potrzebujesz książki, bo nie pamiętasz niektórych fragmentów. Od trzech dni prosisz kolegę, by przyniósł ci pożyczoną książkę. On przytakuje, a mimo to jej nie przynosi. Dzisiaj obiecał, że już na 100% to zrobi, nawet zapisał sobie na ręku „przypominajkę”. Pytasz kolejnego dnia rano, czy ma dla ciebie książkę, a on odpowiada: „Jutro na 100% Ci oddam”.

Sytuacja 4. Krzysiek prosi kolegę z klasy, Tomka, o pomoc w odrobieniu pracy domowej z matmy, czwarty raz w tym semestrze. Tomek, który jest najlepszy w klasie, stanowczo odmawia. Podczas lekcji w-fu podczas meczu koszykówki jest zaliczenie z dwutaktu. Krzysiek w odwecie za matmę nie podaje Tomkowi piłki, bo nie chce, żeby ten zaliczył dwutakt. W szatni po lekcjach dochodzi do szturchaniny między chłopcami.

Sytuacja 5. Ewa miała urodziny w ubiegłym tygodniu, na które zaprosiła wszystkie koleżanki z klasy oprócz Kasi. Urodziny były w kręgielni i dziewczynkom bardzo się podobały; opowiadały sobie, jak było fajnie podczas przerw. Kasi było bardzo przykro. Założyła grupę na facebooku, na której pisała o jej sekretach związanych z tym, który kolega z klasy jej się podoba, itp. Nie zaprosiła do grupy Ewy, która i tak się o tym dowiedziała i bardzo się zdenerwowała.

- **Zakończenie.** Spotkajcie się w kręgu i porozmawiajcie o swoich doświadczeniach z tego procesu. Zastanówcie się, czy jest coś jeszcze, czego wam potrzeba, o co chcielibyście zadbać?



Spotkanie 12

Jak dbać o baterie wewnętrzne mediatora?

CELE:

podsumowanie przepracowanego materiału oraz programu; przygotowanie się do wdrożenia go w naszej szkole oraz zaplanowanie działań, które będą nas wspierać w pracy

MATERIAŁY:

- kartki formatu A1 – kartki do flipcharta;
- nożyczki, klej, przybory do rysowania;
- gazety, zdjęcia;
- karteczki samoprzylepne post-it;
- mazaki do papieru;
- wydrukowane i zamknięte w kopertach listy powitalne – dla każdego uczestnika. [\[idź do wersji do druku na stronie 106\]](#)
- wydrukowane i wypisane certyfikaty dla uczestników [\[idź do wersji do druku na stronie 107\]](#)

PLAN:

- **Runda wprowadzająca.** Z jakim uczuciem zaczynacie dzisiejsze spotkanie?
- **List do uczestników**

Witajcie,

Drodzy uczestnicy naszego programu, mediatorzy. Pragniemy wam bardzo serdecznie podziękować za wasz czas, który przeznaczyliście na uczenie się mediacji. Dla nas to bardzo ważne, bo marzy nam się świat, w którym umiemy rozmawiać na trudne tematy w taki sposób, który wspiera nas wszystkich, nie pomijając nikogo. Sposób rozwiązywania konfliktów, który wam proponujemy, zmienia to marzenie w rzeczywistość, za co wam dziękujemy!

Podczas dzisiejszego spotkania chcemy, abyście przyjrzyli się temu, jak wdrażać mediacje w waszych szkołach, oraz jak możecie zadbać o siebie w tym procesie.

Umiejętność prowadzenia rozmowy w najtrudniejszych momentach jest nam niezwykle potrzebna w naszych szkołach, domach, miejscach pracy. Wierzymy, że te narzędzia przydadzą się wam na każdym etapie życia, a kto wie, może w przyszłości będziesz działać na rzecz pokoju na świecie!

Mamy nadzieję, że kiedyś się spotkamy! Pozdrawiamy was serdecznie.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska
www.widzeczlowieka.pl

PROPOZYCJA
ĆWICZENIA

- Porozmawiajcie z uczniami o tym, jak można wprowadzić mediacje w waszej szkole, jak informować o tym pozostałych uczniów? Co wam jest jeszcze potrzebne? Jak chcecie wyjść sobie naprzeciw, aby wspierać się wzajemnie?
- Podziel uczniów na zespoły 4–5 osobowe i daj im po jednym arkuszu papieru formatu A1 (kartki z bloku do flipcharta).
- Rozdaj uczniom karteczki post-it.
- Poproś ich, aby przez 5 następnych minut w ciszy wypisywali pomysły na to, jak wdrażać mediacje w ich klasie/szkole. Ważne jest, aby odbywało się to w ciszy po to, by żaden pomysł nie został odrzucony czy skrytykowany.
- Po 5 minutach poproś uczniów, aby w swoich zespołach przeczytali te pomysły na głos i posortowali je na takie, które są do siebie podobne
- Następnie poproś, aby każdy zespół opowiedział na głos, jakie ma pomysły. Wysłuchajcie się wzajemnie i zobaczcie, czy któreś się powtórzyły. Zwróćcie uwagę na to, co każdy zespół wymyślił innego.
- Stwórzcie wspólną mapę działań: od tych, które już teraz można wdrożyć, po te, które wymagają czasu. Zastanówcie się, czego potrzebujecie, aby to się zdarzyło. Podzielcie się zadaniami, które leżą w waszych możliwościach, i umówcie, ile potrzebujecie czasu, aby to zrealizować.
- Stwórzcie kolejną tablicę, na której wykonacie tabelę z podziałem na trzy kolumny: do zrobienia; w trakcie; zrobione. W ten sposób będziecie mogli monitorować swoje działania.
- Ustalenie wspólnych spotkań. Ustalcie z uczniami miejsce i czas kolejnych spotkań. Może znajdzie się w szkole pokój mediacji lub wyznaczone miejsce do ich przeprowadzania?
- Proponujemy wam, aby takie spotkania odbywały się raz w miesiącu, a ich celem było sprawdzenie:
 - a. Co udało się wam zrobić do tej pory? Ile mediacji przeprowadzić?
 - b. Co zadziałało i chcecie to kontynuować?
 - c. Co się nie udało?
 - d. Jak możecie to usprawnić?
 - e. Co zrobicie do kolejnego spotkania?
- Refleksje uczestników na temat programu, w którym wzięli udział.

Drogi Nauczycielu,

mamy dla Ciebie ogromną wdzięczność za Twój czas oraz zaangażowanie w koordynowanie programu. To dla nas ważne, bo daje nam poczucie sensu, wsparcie oraz nadzieję na świat, w którym konflikty staną się miejscem spotkań na rozmowę o tym, co dla nas ważne. Jednocześnie widzimy w naszej codziennej pracy z dorosłymi, ale też z dziećmi i młodzieżą, że rozwiązywanie konfliktów poprzez nazywanie potrzeb wszystkich zainteresowanych stron wzmaga poczucie sprawczości, bo rozwiązanie szyte jest na miarę potrzeb, wypracowywane wspólnie, uwzględniające wszystkich. Jest to również możliwość do jeszcze lepszego poznania siebie, do uczenia się, jak rozmawiać, aby być słyszany, oraz jak słuchać innych.

Twoja obecność jest dla nas nadzieją na taki właśnie świat.

Zapraszamy do kontaktu z nami, do udzielania nam informacji zwrotnej o tym, co działa w programie, a co nie, oraz do zadawania pytań i inspirowania nas!

Z wyrazami szacunku,

Autorki programu: Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

- **Zakończenie.** Nadszedł czas na podziękowanie uczestnikom za ich pracę oraz rozdanie certyfikatów.

Załączniki

ZAŁĄCZNIK NR 1: LISTA UCZUĆ I POTRZEB

LISTA UCZUĆ	
Gdy nasze potrzeby są zaspokojone:	Gdy nasze potrzeby nie są zaspokojone:
• bezpieczny • beztroski • odświeżony • opanowany • otwarty • ożywiony • pełen energii • pełen miłości • pełen nadziei • pobudzony • pokrzepiony • poruszony • rozbawiony • rozluźniony • spokojny • szczęśliwy • ucieszony • ufny • usatysfakcjonowany • w dobrym humorze • wesoły • wypoczęty • wzruszony • zachwycony • zaciekawiony • zadowolony • zainspirowany • zdumiony • zrelaksowany	• apatyczny • bezsilny • nieswój • nieszczęśliwy • pełen obaw • podrażniony • poirytowany • przygaszony • przytłoczony • pusty • rozczarowany • rozgniewany • samotny • sfrustrowany • słaby • smutny • spanikowany • spięty • wystraszony • zaskoczony • zawstydzony • zażenowany • zdenerwowany • zdesperowany • zestresowany • zmartwiony • zmęczony • zmieszany • zniechęcony • zniecierpliwiony • znudzony

LISTA POTRZEB	
potrzeby fizyczne	autonomii
• bezpieczeństwa fizycznego • odpoczynku • powietrza, pożywienia, wody • ruchu • schronienia • snu	• niezależności • spontaniczności • wolności • wybierania własnych planów, celów i marzeń, wartości i drogi prowadzącej do ich realizacji
kontakty z samym sobą	związku z innymi ludźmi
• akceptacji dla siebie • autentyczności • celu • jasności • kreatywności • opłakiwania niezaspokojonych potrzeb, niespełnionych marzeń i planów • osiągnięć • sprawczości i wpływu na swoje życie • prywatności • rozwoju • sensu • spójności • stymulacji, pobudzenia • szacunku dla siebie • świadomości • świętowania zaspokojonych potrzeb, spełnionych marzeń, planów • uczenia się • wyrażania własnego ja • wyzwania • zaufania (do siebie)	• bezpieczeństwa emocjonalnego • bliskości • bycia widzianym • ciepła • dzielenia się smutkami i radościami • dzielenia się talentami i zdolnościami • empatii • informacji zwrotnej, czy nasze działanie przyczyniło się do wzbogacenia życia • intymności • kontaktu z innymi • miłości • otuchy • przyczyniania się do wzbogacenia życia • przynależności • równych szans • szacunku • szczerości • towarzystwa • bycia wziętym pod uwagę • więzi • wsparcia • wspólnoty
radości życia	związku ze światem
• dobrostanu fizycznego, emocjonalnego • humoru • inspiracji • komfortu, wygody • łatwości • nadziei • prostoty • przygody • radości • różnorodności • zabawy	• harmonii • kontaktu z przyrodą • piękna • pokoju • porządku • spójności

ZAŁĄCZNIK NR 2: POJĘCIOWNIK

autor czynu – osoba, która dopuściła się czynu, który jest przedmiotem mediacji.

eskalacja konfliktu – sytuacja, w której działania czy słowa powodują spotęgowanie konfliktu, wywołują silniejsze emocje, mniejszą gotowość do współpracy itp.

fakty – to, co w danej sytuacji zarejestrowałaby kamera (obserwacje). Nie ma w nich miejsca na oceny, interpretacje, uogólnienia; są to stwierdzenia, co do których obie strony nie mają wątpliwości; np. Paulina pożyczyła od Asi 50 zł dwa tygodnie temu i jej ich nie oddała.

język ciała – to, co przekazujemy innym za pomocą gestów, mimiki; np. unosimy ramiona, kiedy czegoś nie wiemy, lub uśmiechamy się, gdy widzimy znajomą osobę.

język uczuć i potrzeb – język skupiony na tym, co w nas żywe, czyli na uczuciach i uniwersalnych jakościach, jakimi są potrzeby.

komunikacja – przekazywanie informacji poprzez słowa i gesty pomiędzy minimum dwiema osobami.

konflikt – sytuacja, gdy dwie osoby chcą różnych rzeczy (mają różne strategie dbania o potrzeby) i każda z nich chce przeformować swoją strategię, czyli chce mieć rację; a nie jest to możliwe bez współpracy z drugą stroną.

konflikt potrzeb a konflikt strategii – nie ma konfliktu potrzeb, gdy potrzeby rozumiemy jako uniwersalne jakości; na poziomie potrzeb jesteśmy wszyscy równi, jednak to właśnie na poziomie strategii, czyli konkretnych sposobów dbania o potrzeby, dochodzi do różnic zdań, kłótni i konfliktów.

mediacja – proces opiekowania się konfliktem przez osobę do tego dedykowaną, której celem w przypadku mediacji NVC jest zbudowanie kontaktu między stronami w konflikcie, tak by mogły wzajemnie usłyszeć swoje uczucia i potrzeby, które nie zostały zaspokojone.

mediator – osoba wspierająca dialog między skłóconymi stronami, posługująca się narzędziami mediatora.

neutralność w sporze – mediator nie staje po żadnej ze stron, nie wskazuje, kto ma rację, a kto nie; każda ze stron jest dla niego równie ważna.

NVC – (ang. Nonviolent Communication) Porozumienie bez Przemocy, koncepcja komunikacji i relacji międzyludzkich, stworzona przez doktora psychologii Marshalla Rosenberga, której celem jest dialog i kontakt ze sobą i z drugim człowiekiem.

oceny – interpretacje na temat słów czy czynów sprawiające, że w komunikacji mamy mniejszą szansę na kontakt; są to określenia, które mogą utrudnić porozumienie się i tworzą dystans; np. Paulinie nie można ufać, bo nigdy nie oddaje pożyczonych pieniędzy.

odbiorca czynu – osoba, która doświadczyła skutków czynu autora czynu.

parafrazowanie – mówienie swoimi słowami tego, co usłyszeliśmy od rozmówcy.

potrzeby – uniwersalne jakości wspólne wszystkim ludziom na całym świecie bez względu na wiek, płeć, rasę czy pochodzenie; np. bezpieczeństwo, odpoczynek, rozwój, sens itp. Listę potrzeb znajdziesz w załączniku nr 1.

poufność – wszelkie wątki autobiograficzne stron zostają tylko do wiadomości stron konfliktu i mediatora. Bywa, że stronom chcą, by nawet fakt udziału w mediacjach został zachowany w tajemnicy i nie był przekazywany innym. Poufność wspiera budowanie poczucia bezpieczeństwa i zwiększa skłonność do otwartości i szczerości.

prośba o działanie – prośba o działanie jest realną, możliwą do wykonania, w określonym miejscu i czasie, wyrażoną w języku pozytywnym prośbą o konkretne działanie, które chcielibyśmy, aby druga osoba wykonała na rzecz zaspokojenia naszej potrzeby. Jak sama nazwa wskazuje, prośba nie jest żądaniem, czyli zakłada otwartość na odmowę drugiej osoby.

prośba o kontakt – w NVC wyróżniamy prośby o działanie i prośby o kontakt. Prośba o kontakt jest zaproszeniem drugiej osoby do budowania kontaktu, nim ustalimy konkretne działania mające na celu zadbanie o potrzeby. Prośba o kontakt może sprawdzać zrozumienie rozmówcy (np.: „Czy możesz mi teraz powiedzieć, co ode mnie usłyszałeś?”) lub zaproszenie do podzielenia się tym, jak czuje się ze słowami drugiej strony (np.: „Czy możesz mi powiedzieć, jak to jest dla ciebie, gdy słyszysz to, co mówię?”).

rozwiązanie typu wygrany-przegrany – jedna ze stron (silniejsza, mająca większą władzę, przewagę czy inne zasoby; zwykle głośniejsza) doprowadza do postawienia na swoim kosztem niezaspokojonych potrzeb strony, która nie została uwzględniona.

rozwiązanie typu wygrany-wygrany – rozwiązanie budowane w oparciu o potrzeby wszystkich stron z intencją uwzględnienia tego, co dla każdej ze stron jest ważne.

stan bez przemocy – stan ciekawości sobą i drugim człowiekiem, otwartości na to, co mamy w sercach, co dla nas ważne.

strategie – konkretne sposoby zadbania o potrzeby, zaspokajania ich; np. potrzebę zabawy możemy zaspokajać różnymi strategiami: czytając zabawną książkę, jazdą na rowerze z kolegą, opowiadaniem czy słuchaniem kawałów itd.

uczucia – sygnały z ciała, które pojawiają się w reakcji na słowa i działania ludzi, a informują nas o naszych zaspokojonych i niezaspokojonych potrzebach, tzw. potrzebowskazy. Np. radość, smutek, zaciekawienie, pobudzenie, zdenerwowanie, euforia itp. Listę uczuć znajdziesz w załączniku nr 1.

uczucia rzekome – określenia na myśli ubrane w nazwy okołouczuciowe; są to wyrażenia zaczynające się na ogół słowem „czuję”, ale nie będące uczuciami, tylko ukrytymi ocenami i interpretacjami zachowania innych osób; np. czuję, że mnie nie szanujesz/czuję się nieszanowany, czuję, że mnie ignorujesz/czuję się ignorowany.

uważne słuchanie – słuchanie mające na celu dotarcie do sedna, czyli uczuć i potrzeb. Np. gdy ktoś mówi: „Nigdy nie mogę nic zrobić sama”, prawdopodobne uczucia to: frustracja, złość, smutek, a prawdopodobne potrzeby to: autonomia, wolność, bycie wziętym pod uwagę.

O twórcach



„To, co powiesz może zmienić świat” (Marshall Rosenberg, twórca Porozumienia bez Przemocy), naprawdę!

Słowa, które wypowiadamy mają wpływ nie tylko na nasze osobiste relacje, ale również na relacje, które panują w naszym społeczeństwie. Dzięki słowom możemy budować porozumienie, tak potrzebne nam dzisiaj! Śmierć Prezydenta Pawła Adamowicza wyzwoliła w wielu osobach chęć zmiany w sposobie, w jaki się do siebie odnosimy, w jaki prowadzimy debatę społeczną, w jaki się różnimy i jak wspieramy. Zmiana wymaga naszego wysiłku, innego sposobu działania niż dotychczas, bo ten doprowadził nas do spirali nienawiści i przemocy. Pragniemy świata dialogu, świata, w którym widzimy w drugiej osobie człowieka, z jego uczuciami i potrzebami, marzeniami i troskami, nadzieją i strachem.

Wybieramy drogę Porozumienia bez Przemocy i chcemy pokazać Wam, w jaki sposób, małymi prostymi krokami możemy zbudować relacje, w której każdy jest wygrany, widziany i wzięty pod uwagę. Będziemy zapraszać Cię do małych wyzwań po to, by język nawykowy powoli transformował się w język pokoju. Pokoju w naszych sercach, pokoju w naszym społeczeństwie...

Z żyrafimi pozdrowieniami!

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl



FUNDACJA EQUANTE

Celem Fundacji Equante jest wszechstronna działalność edukacyjna, kulturalna i promocyjna służąca wspieraniu społeczeństwa obywatelskiego i wyrównaniu szans w życiu społecznym i zawodowym kobiet i mężczyzn, integralnego rozwoju dzieci, osób niepełnosprawnych, grup zagrożonych wykluczeniem, dyskryminowanych. Działania w tym kierunku polegają na promowaniu zrównoważonego przyjaznego środowisku i zdrowego stylu życia, zintegrowanego rozwoju osobistego oraz komunikacji bez przemocy.

Fundacja powstała z marzenia współtworzenia świata, który działa dla wszystkich i na rzecz świata dialogu opartego na zaufaniu i współpracy działań.



O twórcach



FUNDACJA EQUANTE

Celem Fundacji Equante jest wszechstronna działalność edukacyjna, kulturalna i promocyjna służąca wspieraniu społeczeństwa obywatelskiego i wyrównaniu szans w życiu społecznym i zawodowym kobiet i mężczyzn, integralnego rozwoju dzieci, osób niepełnosprawnych, grup zagrożonych wykluczeniem, dyskryminowanych. Działania w tym kierunku polegają na promowaniu zrównoważonego przyjaznego środowiska i zdrowego stylu życia, zintegrowanego rozwoju osobistego oraz komunikacji bez przemocy.

Fundacja powstała z marzenia współtworzenia świata, który działa dla wszystkich i na rzecz świata dialogu opartego na zaufaniu i współpracy działa.





O SII POLSKA

Przewodnik „Uczeń Mediatorem. Szkolne mediacje w nurcie Porozumienia bez Przemocy.” został wydany i jest promowany dzięki wsparciu firmy Sii Polska i jej Programowi Sii Power Volunteers.

Filozofia Porozumienia bez Przemocy i Cyklu Widzę Człowieka, a także zagadnienia tematyczne poruszane w przewodniku, są zgodne z wartościami wpisanymi w podstawy kultury organizacyjnej Sii Polska. Przejrzystość i szacunek, zaufanie, uczciwość, ale także duch walki i odwaga, pasja i zaangażowanie – to wartości, które inspirują pracowników Sii w codziennym życiu, także w pracy. Konflikty są również naturalną i nieodłączną częścią biznesu, ale dzięki wartościom Sii Polska i odpowiednim kompetencjom mogą służyć inspiracji i rozwojowi. Dlatego warto wspierać inicjatywy rozwijające i wzmacniające te kompetencje.

W projekt Uczeń mediatorem w ramach Programu Sii Power Volunteers zaangażowali się wolontariusze z firmy, chcący zdobyć dodatkową wiedzę na temat mediacji i podzielić się nią z innymi pracownikami Sii Polska oraz ich rodzinami.



Drogi Mediatorze,

witamy cię serdecznie i cieszymy się, że będziesz uczestniczył w programie „Uczeń Mediatorem”. Podczas zajęć, a potem w praktyce mediacji będziesz mieć szansę zdobyć ważne w obecnym świecie doświadczenie i umiejętności, pomocne nie tylko teraz w konfliktach codziennego szkolnego życia, ale również w dorosłym życiu.

Bycie mediatorem nie zawsze jest łatwe, a jednocześnie może być niezwykłą przygodą. Każda mediacja i każdy konflikt są inne. Umiejętność wspierania innych w trudnych emocjach, lepsza znajomość siebie, konstruktywna komunikacja – to wszystko już niebawem przed Tobą.

Mediator nie jest sędzią, nie szuka winnego, jego rolą jest wspieranie innych w dogadaniu się. Traktuje obie strony z szacunkiem, jest uważny na ich uczucia i potrzeby i wspiera je w szukaniu rozwiązania typu wygrany-wygrany, to jest takiego, które uwzględnia obie strony.

Mediacje są coraz bardziej popularne w Polsce i na świecie. Powstają studia na ten temat, kursy i książki. Coraz częściej media czy różne organizacje podkreślają rolę kompetencji zarządzania konfliktem w obecnych czasach. Może po doświadczeniach zdobytych w programie uznasz, że podoba ci się ta droga również na przyszłość? Być może będziesz miała/miał swoje spostrzeżenia na temat mediowania i uzupełnisz nimi ten program, zmodyfikujesz go tak, by służył innym jak najlepiej. Życzymy powodzenia i czekamy z niecierpliwością na informację zwrotną od ciebie, którą możesz nam przesłać na adres e-mail widzeczlowieka@gmail.com.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

PROGRAM MEDIACJI

ZAUFANIE

GOTOWOŚĆ NA DIALOG

SZCZEROŚĆ

OTWARTOŚĆ

FUNDAMENTY PROGRAMU

Witajcie,

mamy dzisiaj okazję do porozmawiania o konfliktach. Konflikty – jak radość, smutek, słońce na niebie czy burza – są nieodzownym elementem życia.

Na dzisiejszych zajęciach będziemy wspólnie badać, czym jest konflikt, po czym możemy go poznać i jak chcemy sobie z nim radzić.

Pierwsze zadanie: posortujcie zdania znajdujące się w kopercie na takie, które są dla waszej grupy prawdą, i takie, które uważacie za nieprawdziwe. Podyskutujcie w grupach, dlaczego dokonaliście takiego wyboru.

Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

autor czynu – osoba, która dopuściła się czynu, który jest przedmiotem mediacji.

eskalacja konfliktu – sytuacja, w której działania czy słowa powodują spotęgowanie konfliktu, wywołują silniejsze emocje, mniejszą gotowość do współpracy itp.

fakty – to, co w danej sytuacji zarejestrowała kamera (obserwacje). Nie ma w nich miejsca na oceny, interpretacje, uogólnienia; są to stwierdzenia, co do których obie strony nie mają wątpliwości; np. Paulina pożyczyła od Asi 50 zł dwa tygodnie temu i jej ich nie oddała.

język ciała – to, co przekazujemy innym za pomocą gestów, mimiki; np. unosimy ramiona, kiedy czegoś nie wiemy, lub uśmiechamy się, gdy widzimy znajomą osobę.

język uczuć i potrzeb – język skupiony na tym, co w nas żywe, czyli na uczuciach i uniwersalnych jakościach, jakimi są potrzeby.

komunikacja – przekazywanie informacji poprzez słowa i gesty pomiędzy minimum dwiema osobami.

konflikt – sytuacja, gdy dwie osoby chcą różnych rzeczy (mają różne strategie dbania o potrzeby) i każda z nich chce przeforsować swoją strategię, czyli chce mieć rację; a nie jest to możliwe bez współpracy z drugą stroną.

konflikt potrzeb a konflikt strategii – nie ma konfliktu potrzeb, gdy potrzeby rozumiemy jako uniwersalne jakości; na poziomie potrzeb jesteśmy wszyscy równi, jednak to właśnie na poziomie strategii, czyli konkretnych sposobów dbania o potrzeby, dochodzi do różnic zdań, kłótni i konfliktów.

mediacja – proces opiekowania się konfliktem przez osobę do tego dedykowaną, której celem w przypadku mediacji NVC jest zbudowanie kontaktu między stronami w konflikcie, tak by mogły wzajemnie usłyszeć swoje uczucia i potrzeby, które nie zostały zaspokojone.

mediator – osoba wspierająca dialog między skłóconymi stronami, posługująca się narzędziami mediatora.

neutralność w sporze – mediator nie staje po żadnej ze stron, nie wskazuje, kto ma rację, a kto nie; każda ze stron jest dla niego równie ważna.

NVC – (ang. Nonviolent Communication) Porozumienie bez Przemocy, koncepcja komunikacji i relacji międzyludzkich, stworzona przez doktora psychologii Marshalla Rosenberga, której celem jest dialog i kontakt ze sobą i z drugim człowiekiem.

oceny – interpretacje na temat słów czy czynów sprawiające, że w komunikacji mamy mniejszą szansę na kontakt; są to określenia, które mogą utrudnić porozumienie się i tworzą dystans; np. Paulinie nie można ufać, bo nigdy nie oddaje pożyczonych pieniędzy.

odbiorca czynu – osoba, która doświadczyła skutków czynu autora czynu.

parafrazowanie – mówienie swoimi słowami tego, co usłyszeliśmy od rozmówcy.

potrzeby – uniwersalne jakości wspólne wszystkim ludziom na całym świecie bez względu na wiek, płeć, rasę czy pochodzenie; np. bezpieczeństwo, odpoczynek, rozwój, sens itp. Listę potrzeb znajdziesz w załączniku nr 1.

poufność – wszelkie wątki autobiograficzne stron zostają tylko do wiadomości stron konfliktu i mediatora. Bywa, że stronych chcą, by nawet fakt udziału w mediacjach został zachowany w tajemnicy i nie był przekazywany innym. Poufność wspiera budowanie poczucia bezpieczeństwa i zwiększa skłonność do otwartości i szczerości.

prośba o działanie – prośba o działanie jest realną, możliwą do wykonania, w określonym miejscu i czasie, wyrażoną w języku pozytywnym prośbą o konkretne działanie, które chcielibyśmy, aby druga osoba wykonała na rzecz zaspokojenia naszej potrzeby. Jak sama nazwa wskazuje, prośba nie jest żądaniem, czyli zakłada otwartość na odmowę drugiej osoby.

prośba o kontakt – w NVC wyróżniamy prośby o działanie i prośby o kontakt. Prośba o kontakt jest zaproszeniem drugiej osoby do budowania kontaktu, nim ustalimy konkretne działania mające na celu zadbanie o potrzeby. Prośba o kontakt może sprawdzać zrozumienie rozmówcy (np.: „Czy możesz mi teraz powiedzieć, co ode mnie usłyszałeś?”) lub zaproszenie do podzielenia się tym, jak czuje się ze słowami drugiej strony (np.: „Czy możesz mi powiedzieć, jak to jest dla ciebie, gdy słyszysz to, co mówię?”).

rozwiązanie typu wygrany-przegrany – jedna ze stron (silniejsza, mająca większą władzę, przewagę czy inne zasoby; zwykle głośniejsza) doprowadza do postawienia na swoim kosztem niezaspokojonych potrzeb strony, która nie została uwzględniona.

rozwiązanie typu wygrany-wygrany – rozwiązanie budowane w oparciu o potrzeby wszystkich stron z intencją uwzględniania tego, co dla każdej ze stron jest ważne.

stan bez przemocy – stan ciekawości sobą i drugim człowiekiem, otwartości na to, co mamy w sercach, co dla nas ważne.

strategie – konkretne sposoby zadbania o potrzeby, zaspokojania ich; np. potrzebę zabawy możemy zaspokajać różnymi strategiami: czytając zabawną książkę, jazdą na rowerze z kolegą, opowiadaniem czy słuchaniem kawałów itd.

uczucia – sygnały z ciała, które pojawiają się w reakcji na słowa i działania ludzi, a informują nas o naszych zaspokojonych i niezaspokojonych potrzebach, tzw. potrzebowskazy. Np. radość, smutek, zaciekawienie, pobudzenie, zdenerwowanie, euforia itp. Listę uczuć znajdziesz w załączniku nr 1.

uczucia rzekome – określenia na myśli ubrane w nazwy okołouczuciowe; są to wyrażenia zaczynające się na ogół słowem „czuję”, ale nie będące uczuciami, tylko ukrytymi ocenami i interpretacjami zachowania innych osób; np. czuję, że mnie nie szanujesz/czuję się nieszanowany, czuję, że mnie ignorujesz/czuję się ignorowany.

uważne słuchanie – słuchanie mające na celu dotarcie do sedna, czyli uczuć i potrzeb. Np. gdy ktoś mówi: „Nigdy nie mogę nic zrobić sama”, prawdopodobne uczucia to: frustracja, złość, smutek, a prawdopodobne potrzeby to: autonomia, wolność, bycie wziętym pod uwagę.

1. Konflikt to oznaka słabości.

2. Tylko źli ludzie się kłócą.

3. Konflikty w klasie zawsze powinien rozwiązywać dorosły.

4. W konflikcie trudno jest się usłyszeć, bo bardziej chcemy udowodnić swoją rację.

5. Wiele konfliktów (w szkole i w domach) jest chowanych pod dywan.

6. Większość osób unika konfliktów.

7. Najlepiej jest stłumić konflikt jak najszybciej, aby nie wybuchł.

8. Ludzie mają swoje utarte opinie na temat konfliktów: że są złe i trzeba je gasić oraz ich unikać.

9. Konflikt to informacja o ważnych potrzebach co najmniej dwóch osób.

10. Konflikt to informacja, że dwie osoby mają różne pomysły na temat tego, jak zadbać o swoje potrzeby.

11. Konflikt to normalna i nieodzowna część życia.

12. By postrzegać konflikt jako szansę na dogadanie się, należy mieć specjalne umiejętności.

Witajcie,

na tych warsztatach pracujemy w nurcie Porozumienia bez Przemocy, które stworzył amerykański psycholog Marshall Rosenberg. Marshall na warsztatach mówił: że KAŻDY konflikt można rozwiązać w ciągu 20 minut. Naprawdę miał na myśli każdy możliwy – zbrojny, klasowy, w rodzinie... Zaskakujące?

Dodawał też, że w ciągu 20 minut od momentu, kiedy obie strony konfliktu usłyszą swoje potrzeby. No właśnie, czym w takim ujęciu są potrzeby? Tym zajmiecie się na dzisiejszym spotkaniu.

Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

LISTA UCZUĆ	
Gdy nasze potrzeby są zaspokojone:	Gdy nasze potrzeby nie są zaspokojone:
• bezpieczny • beztroski • odświeżony • opanowany • otwarty • ożywiony • pełen energii • pełen miłości • pełen nadziei • pobudzony • pokrzepiony • poruszony • rozbawiony • rozluźniony • spokojny • szczęśliwy • ucieszony • ufny • usatysfakcjonowany • w dobrym humorze • wesoły • wypoczęty • wzruszony • zachwycony • zaciekawiony • zadowolony • zainspirowany • zdumiony • zrelaksowany	• apatyczny • bezsilny • nieswój • nieszczęśliwy • pełen obaw • podrażniony • poirytowany • przygaszony • przytłoczony • pusty • rozczarowany • rozgniewany • samotny • sfrustrowany • słaby • smutny • spanikowany • spięty • wystraszony • zaskoczony • zawstydzony • zażenowany • zdenerwowany • zdesperowany • zestresowany • zmartwiony • zmęczony • zmieszany • zniechęcony • zniecierpliwiony • znudzony

LISTA POTRZEB	
potrzeby fizyczne	autonomii
• bezpieczeństwa fizycznego • odpoczynku • powietrza, pożywienia, wody • ruchu • schronienia • snu	• niezależności • spontaniczności • wolności • wybierania własnych planów, celów i marzeń, wartości i drogi prowadzącej do ich realizacji
kontaktu z samym sobą	związku z innymi ludźmi
• akceptacji dla siebie • autentyczności • celu • jasności • kreatywności • opłakiwania niezaspokojonych potrzeb, niespełnionych marzeń i planów • osiągnięć • sprawczości i wpływu na swoje życie • prywatności • rozwoju • sensu • spójności • stymulacji, pobudzenia • szacunku dla siebie • świadomości • świętowania zaspokojonych potrzeb, spełnionych marzeń, planów • uczenia się • wyrażania własnego ja • wyzwania • zaufania (do siebie)	• bezpieczeństwa emocjonalnego • bliskości • bycia widzianym • ciepła • dzielenia się smutkami i radościami • dzielenia się talentami i zdolnościami • empatii • informacji zwrotnej, czy nasze działanie przyczyniło się do wzbogacenia życia • intymności • kontaktu z innymi • miłości • otuchy • przyczyniania się do wzbogacenia życia • przynależności • równych szans • szacunku • szczerości • towarzystwa • bycia wziętym pod uwagę • więzi • wsparcia • wspólnoty
radości życia	związku ze światem
• dobrostanu fizycznego, emocjonalnego • humoru • inspiracji • komfortu, wygody • łatwości • nadziei • prostoty • przygody • radości • różnorodności • zabawy	• harmonii • kontaktu z przyrodą • piękna • pokoju • porządku • spójności

MIĘJ JĄ ZE SOBĄ NA KOLEJNYCH SPOTKANIACH

bezpieczeństwa fizycznego	niezależności
odpoczynku	spontaniczności
powietrza, pożywienia, wody	wolności
ruchu	wybierania własnych planów, celów i marzeń, wartości i drogi prowadzącej do ich realizacji
schronienia	bezpieczeństwa emocjonalnego
snu	bliskości
akceptacji dla siebie	bycia widzianym
autentyczności	ciepła
celu	dzielenia się smutkami i radościami
jasności	dzielenia się talentami i zdolnościami
kreatywności	empatii
opłakiwania niezaspokojonych potrzeb, niespełnionych marzeń i planów	informacji zwrotnej, czy nasze działanie przyczyniło się do wzbogacenia życia

osiągnąć

intymności

sprawczości i wpływu na swoje życie

kontakty z innymi

prywatności

miłości

rozwoju

otuchy

sensu

przyczyniania się do wzbogacenia życia

spójności

przynależności

stymulacji, pobudzenia

równych szans

szacunku dla siebie

szacunku

świadomości

szczerości

świętowania zaspokojonych potrzeb, spełnionych marzeń, planów

towarzystwa

uczenia się

bycia wziętym pod uwagę

wyrażania własnego ja

więzi

wyzwań

wsparcia

zaufania (do siebie)

wspólnoty

dobrostanu fizycznego,
emocjonalnego

współzależności

humoru

zrozumienia

inspiracji

harmonii

komfortu, wygody

kontakty z przyrodą

łatwości

piękna

nadziei

pokoju

prostoty

porządku

przygody

spójności

radości

zabawy

różnorodności

bezpieczny

rozbawiony

beztroski

rozluźniony

odświeżony

spokojny

opanowany

szczęśliwy

otwarty

ucieszony

ożywiony

ufny

pełen energii

usatysfakcjonowany

pełen miłości

w dobrym humorze

pełen nadziei

wesoły

pobudzony

wypoczęty

pokrzepiony

wzruszony

poruszony

zachwycony

zaciekawiony

przygaszony

zadowolony

przytłoczony

zainspirowany

pusty

zdumiony

rozczarowany

zrelaksowany

rozgniewany

apatyczny

samotny

bezsilny

sfrustrowany

nieswój

słaby

nieszczęśliwy

smutny

pełen obaw

spanikowany

podrażniony

spięty

poirytowany

wystraszony

zaskoczony

zmartwiony

zawstydzony

zmęczony

zażenowany

zmieszany

zdenerwowany

zniechęcony

zdesperowany

zniecierpliwiony

zestresowany

znudzony

SCENKA 1

Ula od przedszkola przyjaźni się z Moniką. Są niemal nierozłączne, razem siadają w ławce, chodzą w parze na wycieczki, spędzają czas po zajęciach. Monika w piątek miała wizytę u dentysty i była nieobecna na trzech ostatnich lekcjach: matematyce, plastyce i biologii.

W poniedziałek Ula usiadła w ławce z Emilią. Monika nie wiedziała, o co chodzi. Wytrzymała jedną lekcję, po czym podeszła do Uli na przerwie i powiedziała: *Jesteś wredna!*

To całkowicie zaskoczyło Ulę. Usiadła z Emilią, bo na ostatniej lekcji matematyki, w piątek, na której nie było Moniki, Pani spytała, kto może wyjaśnić Emilii zadania, bo była ostatnio chora. Ula się zgłosiła, a uczniowie obecni na lekcji widzieli to.

Uczucia Uli

Potrzeby Uli

Uczucia Moniki

Potrzeby Moniki

SCENKA 2

Szymek w ciągu ostatniego tygodnia 3 razy pokłócił się z Kubą. Najpierw spór dotyczył tego, kto będzie pierwszy wychodził przez drzwi na podwórko, drugi tego, kto szybciej wybiegł do ogrodu, a trzeci, kto umie lepiej ścinać w tenisie stołowym.

Szymek chciał, by na podwórko jako pierwszy wychodzili raz jeden, raz drugi. W kwestii szybkości zaproponował przeprowadzenie ze stoperem pomiarów, a odnoście ścinania turniej tenisa stołowego. Kuba jednak powiedział, że to dziecinne pomysły i nie będzie na to marnował czasu. Szymek odszedł ze zwieszoną głową.

Uczucia Kuby

Potrzeby Kuby

Uczucia Kuby

Potrzeby Kuby

SCENKA 3

Pani Renata uczy biologii w naszej szkole od 15 lat. Organizuje kółko przyrodnicze, na którym uczniowie mogą pracować na zapleczu pracowni, gdzie znajdują się liczne eksponaty oraz trzy akwaria. W każdym z nich zamieszkują inne zwierzęta. W jednym rybki, w drugim patyczaki, a w trzecim małe myszki. Uczniowie uwielbiają tam przebywać. Tego popołudnia w pracowni Wojtek przekomarzał się z Jackiem i rzucił w niego swoją książką. Pani Renata widząc to, wyprosiła uczniów z pracowni, wstawiając Wojtkowi uwagę.

Uczucia Pani Renaty

Potrzeby Pani Renaty

Uczucia Wojtka

Potrzeby Wojtka

Witajcie,

być może niektórzy z was widzieli, jak wygląda proces sądowy w telewizji, może w waszym ulubionym filmie lub serialu?

Podczas dzisiejszych warsztatów pragniemy wam pokazać, na czym polega różnica pomiędzy procesem sądowym a mediacjami w nurcie Porozumienia bez Przemocy.

Same uczestniczyliśmy i w jednych, i w drugich. Prowadzimy też nieformalne mediacje w szkołach, rodzinach oraz różnych organizacjach. Doświadczając tego procesu, widzimy, jak wprowadza wiele zrozumienia i spokoju, jak wspiera w rozwiązaniach, które działają dla wszystkich.

Wierzmy też, że ten sposób prowadzenia mediacji może mieć wpływ na nas wszystkich, na nasze szkoły, rodziny, nasze społeczeństwo, bo uczy nas, jak zobaczyć człowieka w osobie, z którą mamy konflikt, i jak jej pomóc, aby zobaczyła nas.

Dzisiaj zapraszamy cię do przyjrzenia się tym różnicom i zobaczenia, co jest tobie dzisiaj najbardziej bliskie.

Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

Czy według ciebie masz dobry kontakt z innymi?	Na ile lubisz z uwagą słuchać innych?
Masz gotowość dochowywać powierzonych tajemnic?	Jak sądzisz, na ile inni uczniowie ci ufają i będą mieć gotowość dzielić się z tobą tajemnicami?
Na ile w skali od 1 (zupełnie nie mam ochoty) do 10 (pełna ochota) masz gotowość zagazować się w program „Uczeń Mediatorem”?	Co mogłoby ci pomóc zwiększyć twój poziom zaangażowania choćby o jeden?

Proces sądowy	Proces mediacji NVC	Obszar różnic
		Strony
		Uczucia i potrzeby vs. Fakty i dowody
		Ocenianie
		Ustalanie winnego
		Efekt końcowy

Witajcie,

cieszymy się bardzo, że kontynuujesz nasz program. Daje nam to nadzieję na szkołę, a nawet świat pełne dialogu, szczególnie w czasach, gdy jest on niezbędny do tego, by rozwiązywać kluczowe problemy dotyczące nas wszystkich.

Mediacje w nurcie Porozumienia bez Przemocy mogą być drogą do tego, by współpracować ze sobą w sposób, który uwzględniać będzie wszystkich.

Do tego potrzebne są nam konkretne kompetencje. Być może już je posiadacie i nie jesteście nawet tego świadomi, a być może chcecie je rozwijać.

Nasze doświadczenie pokazuje, że jest to nauka nie tylko na tu i teraz, ale na całe życie. Pomimo lat praktyki nadal chodzimy na różne kursy, szkolenia, studia podyplomowe, by się w tych kompetencjach ćwiczyć.

Dzisiaj pragniemy zaprosić was do tego, byście przyjrzeni się sobie i zobaczyli, o jakich kompetencjach mówimy; czy je macie, a jeśli nie, jak je ćwiczyć.

Wspomnimy jeszcze, że są to kompetencje, które wspierają nas nie tylko podczas mediacji, ale właściwie każdego dnia w naszych domach, w metrze, w urzędzie. Praktycznie nie ma miejsca, w którym nie byłyby nam potrzebne!

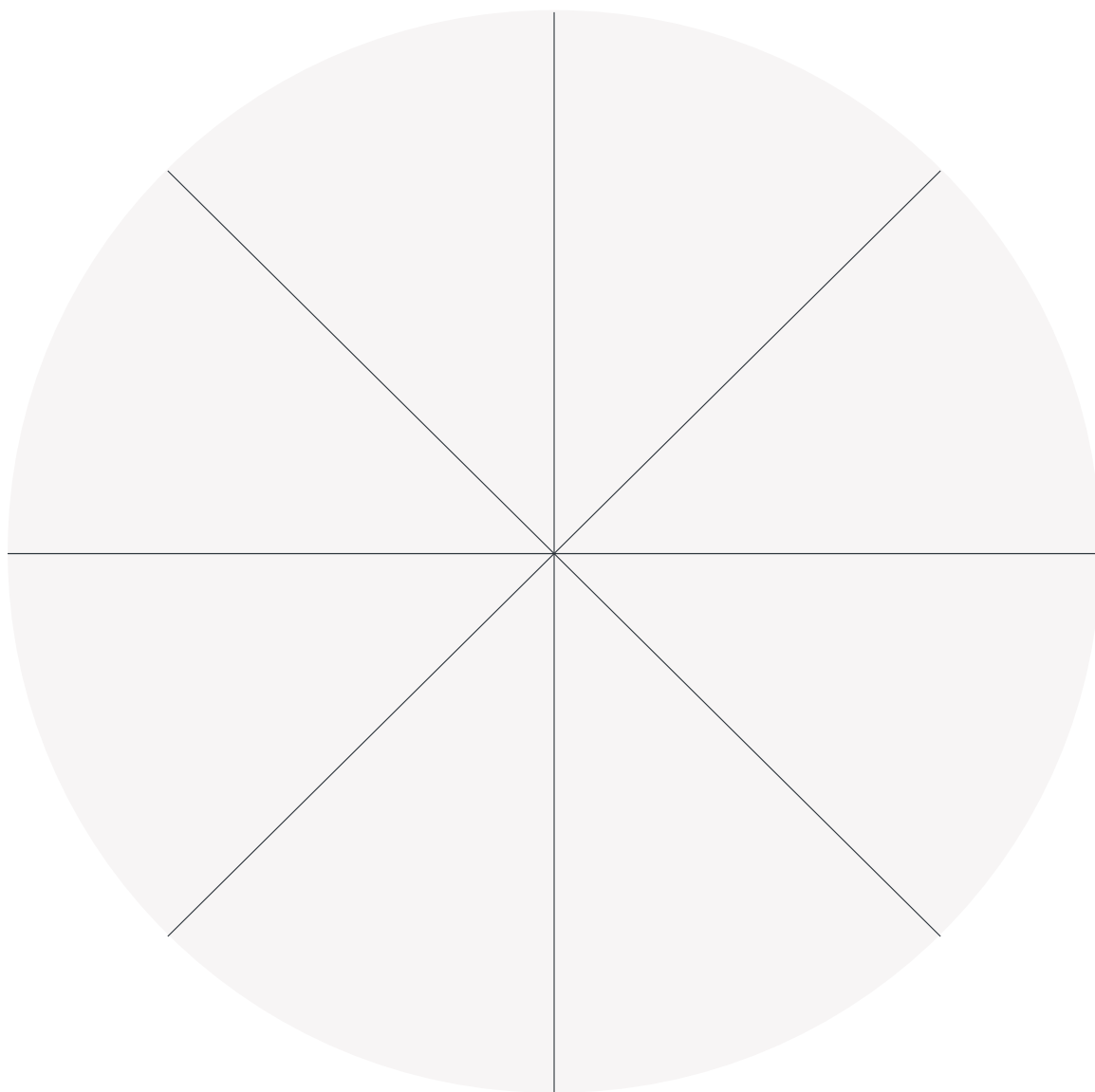
Powodzenia!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

aktywne słuchanie	przerywanie	widzenie uczuć
docieranie do potrzeb	umiejętność tłumaczenia ocen na fakty	umiejętność prowadzenia procesu mediacji
głośne mówienie	umiejętność bronięcia swojego zdania	umiejętność towarzyszenia drugiej osobie w trudnych emocjach
umiejętność ciętej riposty	niebranie słów innych osób do siebie	ciekawość drugiej osoby



*Który obszar z koła kompetencji mediatora to twój obszar-dźwignia?
Obszar-dźwignia to taki, który podniesiony choćby nieznacznie, pomaga pozostałym obszarom się podnieść. Wpisz swoją odpowiedź poniżej. Moja dźwignia to:*

*Co konkretnie zrobię, by rozwinąć obszar-dźwignię?
Kiedy to zrobię?
Gdzie?
Jak?
Co jest mi do tego potrzebne?
Kogo poproszę o wsparcie?
Od czego zacznę, jaki będzie mój pierwszy krok?
W jaki sposób skorzystam na tym ja oraz inni ludzie?
Jakie przeszkody mogą stanąć na drodze do pełnej realizacji?
Jak sobie z nimi poradzę?*

Witajcie,

Podczas dzisiejszych zajęć chcemy przyjrzeć się temu, jak wyrażamy swoje myśli, temu, jaki ma to wpływ na budowanie relacji, porozumienia między nami, oraz temu, jak możemy mówić, aby konfliktów w naszych szkołach, klasach było mniej. Zapraszamy was do kilku aktywności, abyście mogli sami tego doświadczyć.

Bardzo cieszymy się, że uczestniczycie w tym projekcie. To dla nas niezwykle ważne, aby wspierać was i waszych nauczycieli w budowaniu szkoły pełnej dialogu i zrozumienia.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

ignorowany	prześladowany	przepracowany	umniejszony
poniżony	nieważny	pouczany	nielubiany
odrzucony	niewidoczny	pod presją	nękanie
zastraszony	odizolowany	sprowokowany	porzucony
wrobiony	pominięty	gnębiony	wykorzystany
niedoceniony	zawiedziony	oszukany	zdradzony
nieusłyszany	zmanipulowany	przymuszony	obwiniony
niekochany	nierozumiany	przymuszony	wkręcony
niechciany	zlekceważony	skrytykowany	zniewolony

Witajcie,

Dzisiaj chcemy zaprosić was do przyjrzenia się sytuacjom konfliktowym, zwrócenia uwagi na to, co mówią do siebie osoby, które są w konflikcie, co robią oraz czy istnieją pewne podobieństwa w tych sytuacjach. Pragniemy wziąć konflikt pod lupę tak, aby jak w laboratorium jeszcze więcej się z niego nauczyć.

Na koniec tego spotkania mamy dla was zadanie i bardzo ciekawe jesteśmy jego wyników. Zachęcamy do przesłania rezultatów do nas, jeśli to możliwe

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

	Grupa 1: _____	Grupa 2: _____
częste tematy konfliktów		
wypowiedziane słowa/czyny prowadzące do konfliktu		
możliwe uczucia		
możliwe potrzeby		
najczęściej wybierane rozwiązania konfliktu		

	Konflikt 1	Konflikt 2	Konflikt 3
uczestnicy konfliktu			
miejsce konfliktu			
słowa i/lub czyny			
częste tematy konfliktów			
możliwe uczucia i potrzeby pierwszej strony			
wybrane rozwiązanie konfliktu			

Witajcie,

Dzisiaj chcemy was zaprosić do zapoznania się z kluczowymi umiejętnościami mediatora. Zaczniemy od doświadczeń związanych ze słuchaniem. Będziemy obserwować, jak to jest, gdy doświadczamy słuchania różnej jakości, i sprawdzimy, jakie słuchanie sprawia, że rośnie szansa na porozumienie i budowę kontaktu. Porozmawiamy o tym, na czym polega słuchanie z empatią. Następnie zajmiemy się parafrazowaniem wypowiedzi innych i sprawdzimy, jak wam jest, gdy wasze słowa są parafrazowane. Na koniec przyjrzymy się innym kompetencjom, które mogą okazać się przydatne w roli mediatora.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

Formularz obserwatora			
mówiący:	wiele razy	czasami	wcale
patrzył na słuchającego			
mówił na temat			
mówił jasno i zrozumiale			
gestykulował			
wykorzystywał mimikę			
mówił, co czuje			
mówił o tym, co dla niego ważne			
słuchający:	wiele razy	czasami	wcale
patrzył na rozmówcę			
był skupiony na rozmówcy			
używał niewerbalnego potwierdzenia, że słucha (potakiwanie, mimika)			
werbalnie przytakiwał (aha/hmm, tak itp.)			
parafrazował			

Witajcie,

nasze doświadczenie pokazuje nam, jak ciekawe i twórcze potrafią być takie rozwiązania. Nie możemy się doczekać, aż zaczniecie mediować i doświadczać tego samego.

Celem mediacji w nurcie Porozumienia bez Przemocy jest kontakt uzyskany poprzez wspólne zauważenie i usłyszenie niezaspokojonych w konflikcie potrzeb. Dzięki temu rozwiązania, które powstają, są rozwiązaniami „szytymi na miarę”, typu wygrany- wygrany, które uwzględniają wszystkich zainteresowanych. To wzmacnia porozumienie między ludźmi oraz poczucie, że konflikty mogą być źródłem kreatywnych, ciekawych rozwiązań, jeśli tylko podejdziemy do nich w odpowiedni sposób. Dodatkowo rozwiązania proponują osoby, które są w konflikcie, nie mediator, co z kolei wzmacnia ich poczucie własnej wartości oraz daje poczucie bycia skutecznym, bo działania nie są już narzucone przez kogoś, a tworzone przez osoby bezpośrednio zaangażowane w konflikt.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

Sytuacja	Uczucia (zarówno autora czynu, jak i odbiorcy)	Potrzeby (zarówno autora czynu, jak i odbiorcy)	Przykładowa strategia
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Witajcie,

przez ostatnich kilka tygodni poznaliście i rozwijaliście wiele kompetencji potrzebnych w pracy mediatora. Gratulujemy wam tej drogi, waszego zaangażowania i pracy!

Podczas dzisiejszego spotkania zbierzemy wszystkie te umiejętności w jedną całość, pokażemy wam, jak wygląda proces mediacji oraz jak możecie uczyć się dzięki niemu.

Chciałybyśmy, abyście wiedzieli, że to nie model jest tutaj najważniejszy, a raczej intencja budowania kontaktu i porozumienia między osobami w konflikcie. Model ma Was w tym wspierać.

To co? Do dzieła!

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

Krok		
0	Tworzenie przestrzeni.	Jako mediator (M) weź oddech i sprawdź, z jaką intencją proponujesz mediację. Zobacz, jakie potrzeby rozpoznasz. Podziel się swoją intencją lub przypomnij uczestnikom wspólną im intencję, jeśli po raz kolejny uczniowie doświadczają mediacji. Pamiętaj, że celem mediacji jest stworzenie przestrzeni do wzajemnego wysłuchania się. Rozwiązanie konfliktu jest drugoplanowe
1	Pierwszy uczestnik (A) wyraża te ze swoich potrzeb, które nie są zaspokojone w konflikcie, oraz uczucia wywołane tym faktem w taki sposób, w jaki potrafi. Mediator pomaga tłumaczyć oceny, etykiety oraz uogólnienia na język uczuć i potrzeb osoby mówiącej.	Zacznij mediację od osoby, po której widać, że w tym momencie jest najmniej skłonna słuchać; np. <i>:Co chciałabyś, aby dowiedział się od ciebie Tomek?</i> Słuchaj i tłumacz to, co usłyszałaś/usłyszałeś na obserwacje, uczucia i potrzeby. Potwierdź, czy to, co słyszysz jako sedno wypowiedzi rozmówcy, jest tym, o co mu chodziło. Np. zapytaj: <i>Tola, mówisz o tym, że ważne jest dla Ciebie... Czy tak? Czy o to chodziło?</i> Dzięki temu obie strony mają jasność, co jest ważne dla osoby A, nawet jeśli osoba B ma inne priorytety.
2	Osoba B powtarza, z pomocą mediatora lub bez niego, te uczucia i potrzeby, które wyraziła osoba A.	Pomagasz drugiej osobie odzwierciedlić te potrzeby, które nie są zaspokojone u osoby A, co potwierdzi, że osoba B przyjęła je do wiadomości. Zapytaj np.: <i>Jak myślisz Tomku, co jest ważne dla Toli?</i> Inną wersją jest powiedzieć, co my usłyszeliśmy, i poprosić, by to powtórzyć: <i>Tomku usłyszałam, że Tola powiedziała, że ważne jest dla niej... Czy zechciałbyś powtórzyć, że dla Toli ważne jest...?</i>
3	Osoba B ponownie wyraża swoje uczucia i potrzeby, które nie są zaspokojone w konflikcie, w taki sposób, w jaki umie. Mediator ponownie pomaga dotrzeć do sedna, tłumaczając etykiety, oceny oraz uogólnienia na język uczuć i potrzeb.	Np.: <i>Tomku, co chciałbyś, aby Tola usłyszała?</i> Słuchasz i odzwierciedlasz obserwacje, uczucia i potrzeby drugiego uczestnika mediacji (B).
4	Uczestnik A odzwierciedla z pomocą mediatora lub bez niego te potrzeby, które wyraził uczestnik B.	Wspierasz pierwszego uczestnika w odzwierciedlaniu potrzeb, które wyraził drugi uczestnik.
5	Uczestnicy tak długo wyrażają swoje potrzeby, aż się usłyszą, nawiążą naturalny kontakt i okażą sobie zrozumienie. Dopiero wtedy szukacie rozwiązań, które będą działały dla wszystkich.	Pomagasz w nazwaniu wykonalnych, konkretnych strategii zaspokojenia potrzeb. <i>Czy ktokolwiek ma pomysł, jak możemy ruszyć z tym z miejsca? Jak poradzić sobie z tą sprawą?</i> <i>Jak chcecie się tym zająć?</i> <i>Co możecie teraz zrobić?</i> <i>Kogo poprosicie o pomoc?</i> <i>Czy chcesz się tym zająć sam, czy potrzebujesz wsparcia?</i> <i>Czy to każdemu pasuje?</i>

UCZESTNICY SPORU

1. _____ KLASA ____ WIEK ____

2. _____ KLASA ____ WIEK ____

TEMAT SPORU:

- | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| ☐ przyjaźń | ☐ bójka | ☐ własność | ☐ groźby |
| ☐ przyzywanie | ☐ obmawianie | ☐ inne _____ | |

MIEJSCE KONFLIKTU:

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ stołówka | ☐ boisko | ☐ łazienka | ☐ korytarz |
| ☐ klasa | ☐ poza szkołą | ☐ inne _____ | |

POTRZEBY:

Potrzeby jednej strony _____

Potrzeby drugiej strony _____

CZY KONFLIKT ZOSTAŁ ROZWIĄZANY:

- ☐
- tak
- ☐
- nie

CZY WYPRACOWANE ROZWIĄZANIE UWZGLĘDNIŁO POTRZEBY OBU STRON:

- ☐
- tak
- ☐
- nie

JAKIE SĄ USTALENIA:

Jedna strona zobowiązała się do _____

Druga strona zobowiązała się do _____

WNIOSKI KOŃCOWE:_____

Witajcie,

ostatnio poznaliście model mediacji i mogliście zobaczyć, jak dokładnie wygląda on w praktyce. Podczas dzisiejszego spotkania chcemy zaprosić was do ćwiczeń, tak aby każde z was chociaż raz mogło doświadczyć bycia mediatorem, ale też nauczyć się od innych czegoś nowego.

Proponujemy wam kilka przykładów konfliktu, chociaż domyślamy się, że macie też kilka swoich. Warto z nich dzisiaj skorzystać.

Jesteśmy ich bardzo ciekawe i zapraszamy was do podzielenia się nimi z nami (i swoimi przemyśleniami na ich temat). Nasz adres mailowy: widzeczlowieka@gmail.com

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

www.widzeczlowieka.pl

Sytuacja 1. Podczas lekcji języka angielskiego Waldek siedzi w jednej ławce z Przemkiem. Pewnego dnia Przemek śmiał się z jakiejś sytuacji, która miała miejsce podczas przerwy. Nauczycielka była odwrócona plecami do chłopców i zwróciła uwagę Waldkowi. Waldek nic nie powiedział, Przemek natomiast zaśmiał się jeszcze głośniejsze. Nauczycielka zdenerwowała się i wpisała uwagę Waldkowi. Waldek poprosił Przemka, żeby ten przyznał się, ale on tego nie zrobił. Waldka to bardzo zdenerwowało, bo rodzice zagrozili mu, że jeśli przyniesie uwagę, to zabiorą mu X-boxa, na którym mu bardzo zależy. Podczas przerwy doszło do szarpaniny między chłopcami.

Sytuacja 2. Stoisz na korytarzu i widzisz, jak z klasy wypada na korytarz Marcin. Ma zaciśnięte pięści, zmarszczone brwi i energicznie rozgląda się po korytarzu. Podchodzi do stojącego obok plecaka (to plecak Weroniki) i zaczyna go kopać. Kopie coraz mocniej. Z jego ust wypływają słowa wskazujące na to, że jest naprawdę mocno zdenerwowany. Mówi, że Weronika naskarżyła nauczycielowi od historii, że to on zniszczył mapę średniowiecznej Polski, a nauczyciel kazał mu zwrócić pieniądze i obniżył ocenę ze sprawowania na semestr. Marcin rzeczywiście bawił się z kolegami w klasie i upadł na mapę, a ona się podarła, ale bał się przyznać i prosił, żeby nikt nie powiedział o tym nauczycielowi.

Sytuacja 3. Pożyczyłeś/pożyczyłaś koledze z klasy książkę, która jest waszą lekturą w tym miesiącu. Teraz nauczycielka polskiego zadała wam napisanie charakterystyki głównego bohatera. By wykonać zadanie, potrzebujesz książki, bo nie pamiętasz niektórych fragmentów. Od trzech dni prosisz kolegę, by przyniósł ci pożyczoną książkę. On przytakuje, a mimo to jej nie przynosi. Dzisiaj obiecał, że już na 100% to robi, nawet zapisał sobie na rękę „przypominajkę”. Pytasz kolejnego dnia rano, czy ma dla ciebie książkę, a on odpowiada: „Jutro na 100% Ci oddam”.

Sytuacja 4. Krzysiek prosi kolegę z klasy, Tomka, o pomoc w odrobieniu pracy domowej z matmy, czwarty raz w tym semestrze. Tomek, który jest najlepszy w klasie, stanowczo odmawia. Podczas lekcji w-fu podczas meczu koszykówki jest zaliczenie z dwutaktu. Krzysiek w odwecie za matmę nie podaje Tomkowi piłki, bo nie chce, żeby ten zaliczył dwutakt. W szatni po lekcjach dochodzi do szturchaniny między chłopcami.

Sytuacja 5. Ewa miała urodziny w ubiegłym tygodniu, na które zaprosiła wszystkie koleżanki z klasy oprócz Kasi. Urodziny były w kręgielni i dziewczynkom bardzo się podobały; opowiadały sobie, jak było fajnie podczas przerw. Kasi było bardzo przykro. Założyła grupę na facebooku, na której pisała o jej sekretach związanych z tym, który kolega z klasy jej się podoba, itp. Nie zaprosiła do grupy Ewy, która i tak się o tym dowiedziała i bardzo się zdenerwowała.

Krok		
0	Tworzenie przestrzeni.	Jako mediator (M) weź oddech i sprawdź, z jaką intencją proponujesz mediację. Zobacz, jakie potrzeby rozpoznasz. Podziel się swoją intencją lub przypomnij uczestnikom wspólną im intencję, jeśli po raz kolejny uczniowie doświadczają mediacji. Pamiętaj, że celem mediacji jest stworzenie przestrzeni do wzajemnego wysłuchania się. Rozwiązanie konfliktu jest drugoplanowe
1	Pierwszy uczestnik (A) wyraża te ze swoich potrzeb, które nie są zaspokojone w konflikcie, oraz uczucia wywołane tym faktem w taki sposób, w jaki potrafi. Mediator pomaga tłumaczyć oceny, etykiety oraz uogólnienia na język uczuć i potrzeb osoby mówiącej.	Zacznij mediację od osoby, po której widać, że w tym momencie jest najmniej skłonna słuchać; np. <i>:Co chciałabyś, aby dowiedział się od ciebie Tomek?</i> Słuchaj i tłumacz to, co usłyszałaś/usłyszałeś na obserwacje, uczucia i potrzeby. Potwierdź, czy to, co słyszysz jako sedno wypowiedzi rozmówcy, jest tym, o co mu chodziło. Np. zapytaj: <i>Tola, mówisz o tym, że ważne jest dla Ciebie... Czy tak? Czy o to chodziło?</i> Dzięki temu obie strony mają jasność, co jest ważne dla osoby A, nawet jeśli osoba B ma inne priorytety.
2	Osoba B powtarza, z pomocą mediatora lub bez niego, te uczucia i potrzeby, które wyraziła osoba A.	Pomagasz drugiej osobie odzwierciedlić te potrzeby, które nie są zaspokojone u osoby A, co potwierdzi, że osoba B przyjęła je do wiadomości. Zapytaj np.: <i>Jak myślisz Tomku, co jest ważne dla Toli?</i> Inną wersją jest powiedzieć, co my usłyszeliśmy, i poprosić, by to powtórzyć: <i>Tomku usłyszałam, że Tola powiedziała, że ważne jest dla niej... Czy zechciałbyś powtórzyć, że dla Toli ważne jest...?</i>
3	Osoba B ponownie wyraża swoje uczucia i potrzeby, które nie są zaspokojone w konflikcie, w taki sposób, w jaki umie. Mediator ponownie pomaga dotrzeć do sedna, tłumaczając etykiety, oceny oraz uogólnienia na język uczuć i potrzeb.	Np.: <i>Tomku, co chciałbyś, aby Tola usłyszała?</i> Słuchasz i odzwierciedlasz obserwacje, uczucia i potrzeby drugiego uczestnika mediacji (B).
4	Uczestnik A odzwierciedla z pomocą mediatora lub bez niego te potrzeby, które wyraził uczestnik B.	Wspierasz pierwszego uczestnika w odzwierciedlaniu potrzeb, które wyraził drugi uczestnik.
5	Uczestnicy tak długo wyrażają swoje potrzeby, aż się usłyszą, nawiążą naturalny kontakt i okażą sobie zrozumienie. Dopiero wtedy szukacie rozwiązań, które będą działały dla wszystkich.	Pomagasz w nazwaniu wykonalnych, konkretnych strategii zaspokojenia potrzeb. <i>Czy ktokolwiek ma pomysł, jak możemy ruszyć z tym z miejsca? Jak poradzić sobie z tą sprawą?</i> <i>Jak chcecie się tym zająć?</i> <i>Co możecie teraz zrobić?</i> <i>Kogo poprosicie o pomoc?</i> <i>Czy chcesz się tym zająć sam, czy potrzebujesz wsparcia?</i> <i>Czy to każdemu pasuje?</i>

UCZESTNICY SPORU

1. _____ KLASA ____ WIEK ____

2. _____ KLASA ____ WIEK ____

TEMAT SPORU:

- | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| ☐ przyjaźń | ☐ bójka | ☐ własność | ☐ groźby |
| ☐ przyzywanie | ☐ obmawianie | ☐ inne _____ | |

MIEJSCE KONFLIKTU:

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ stołówka | ☐ boisko | ☐ łazienka | ☐ korytarz |
| ☐ klasa | ☐ poza szkołą | ☐ inne _____ | |

POTRZEBY:

Potrzeby jednej strony _____

Potrzeby drugiej strony _____

CZY KONFLIKT ZOSTAŁ ROZWIĄZANY:

- ☐
- tak
- ☐
- nie

CZY WYPRACOWANE ROZWIĄZANIE UWZGLĘDNIŁO POTRZEBY OBU STRON:

- ☐
- tak
- ☐
- nie

JAKIE SĄ USTALENIA:

Jedna strona zobowiązała się do _____

Druga strona zobowiązała się do _____

WNIOSKI KOŃCOWE:_____

Witajcie,

Drodzy uczestnicy naszego programu, mediatorzy. Pragniemy wam bardzo serdecznie podziękować za wasz czas, który przeznaczycie na uczenie się mediacji. Dla nas to bardzo ważne, bo marzy nam się świat, w którym umiemy rozmawiać na trudne tematy w taki sposób, który wspiera nas wszystkich, nie pomijając nikogo. Sposób rozwiązywania konfliktów, który wam proponujemy, zmienia to marzenie w rzeczywistość, za co wam dziękujemy!

Podczas dzisiejszego spotkania chcemy, abyście przyjrzeni się temu, jak wdrażać mediacje w waszych szkołach, oraz jak możecie zadbać o siebie w tym procesie.

Umiejętność prowadzenia rozmowy w najtrudniejszych momentach jest nam niezwykle potrzebna w naszych szkołach, domach, miejscach pracy. Wierzymy, że te narzędzia przydadzą się wam na każdym etapie życia, a kto wie, może w przyszłości będziecie działać na rzecz pokoju na świecie!

Mamy nadzieję, że kiedyś się spotkamy! Pozdrawiamy was serdecznie.

Autorki programu:

Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Maja Wyborska

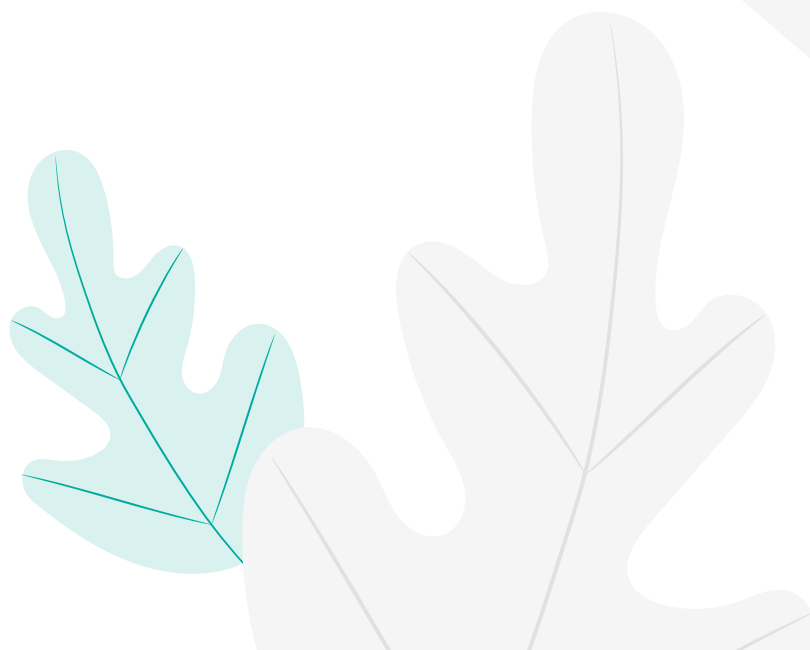
www.widzeczlowieka.pl



CERTYFIKAT UKOŃCZENIA KURSU *UCZEŃ MEDIATOREM*

DLA

PODPIS PROWADZĄCEGO



Uczeń Mediatorem



Imię:

Uczeń Mediatorem



Imię:

Uczeń Mediatorem



Imię:

Uczeń Mediatorem



Imię:

Uczeń Mediatorem



Imię:

Uczeń Mediatorem



Imię:

Uczeń Mediatorem



Imię:

Uczeń Mediatorem



Imię: