

Medijacija u školama

Vodič za učenike i nastavnike
(nekoliko informacija o onome što te je interesovalo, a nije
imao ko da ti kaže)

Izazovi konflikt



Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung



Deutsche Gesellschaft für
Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH

Beograd, 2005. godina

Sadržaj

- O GTZ-u
- Medijacija
- Primena medijacije
- Konflikt
- Ciljevi medijacije
- Potrebne veštine
- Komunikacija
- Medijacija u školi
- Rečnik

Ko je GTZ?

GTZ je nemačka organizacija za tehničku saradnju osnovana 1975. godine kao javno preduzeće sa sedištem u Eschborn-u, u Nemačkoj.

GTZ je u ime Vlade Savezne Republike Nemačke ustanovio regionalni program na polju traume i pomirenja, kao i promocije mladih i njihovih aktivnosti u jugoistočnoj Evropi pod nazivom Prevencija konflikta.

Aktivnosti ovog programa su započete u Srbiji u julu 2002. godine. Sedište kancelarije je u Beogradu. Osnovne ideje programa su promocija demokratskog društva, promocija ideja tolerancije i prihvatanja različitosti, promocija ljudskih i dečjih prava, implementacija participativnih modela kao uslov razvoja civilnog društva i podrška marginalizovanih grupa mladih.

Aktivnosti ovog programa se ostvaruju kroz samostalne projekte, kroz podršku projekata nevladinih organizacija i državnih institucija na teritoriji Republike Srbije, ali i u susednim zemljama kroz regionalnu saradnju.

Aktivnosti

Program Prevencije konflikta, projekat Upravljanje konfliktima i jačanje mladih se ostvaruje kroz 4 sektora:

1) Sektor obrazovanja i treninga

Cilj ovog sektora je razvoj obrazovnih paketa i programa namenjenih mladima, uzrasta od 15 do 25 godina. U okviru ovog programa vrše se edukacije i treninzi velikog broja mladih, profesionalaca koji rade sa mladima, budućih supervizora, trenera i sl.

2) Sektor podrške omladinskim inicijativama

Cilj ovog sektora je podrška idejama i akcijama mladih kroz projekte koji sami, ili u saradnji sa našom kancelarijom, osmišljavaju i realizuju. Osnovna ideja je promocija participativnih odnosa u društvu, tj. različitih nivoa i oblika saradnje između mladih i odraslih. Najznačajniji projekat u okviru ovog sektora je razvoj i podrška učeničkih parlamenata.

3) Sektor prevencije konflikta

Cilj ovog sektora je psihosocijalni rad sa ugroženim kategorijama stanovništva, kao i projekti pomirenja različitih manjinskih grupa. Najznačajniji projekat u okviru ovog sektora je projekat vršnjačke medijacije koji se realizuje u srednjim školama u Srbiji radi prevencije i posredovanja u sukobima.

4) Sektor informisanja

Cilj ovog sektora je razmena informacija na regionalnom i nacionalnom nivou između državnih institucija, međunarodnih organizacija, nevladinih organizacija i pojedinaca. Jedan od očekivanih rezultata ovih aktivnosti je umrežavanje različitih aktera koji deluju na polju demokratizacije i izgradnje civilnog društva. Takođe, u okviru ovog sektora u poslednjih 3 godine štampano je i proizvedeno više desetina publikacija namenjenih, kako mladima, tako i odraslima koji rade sa njima.

Medijacija

Zašto medijacija?

Škola bi trebalo da bude prijatno mesto gde se uči i gde se razvijaju potencijali.

Svaka mlada osoba ima pravo da uči i boravi u sigurnom okruženju bez straha od neprijatnosti bilo koje vrste. I učenici i nastavnici u školi imaju podjednako značajne uloge u kreiranju prijatne i drugarske radne atmosfere.

Ukratko, a šta je to medijacija?

Medijacija ili posredovanje je postupak u kojem strane koje su u sukobu slušaju jedna drugu, sagledavaju poziciju one druge strane - decentriraju se i pokušavaju da pronađu rešenje mirnim putem a koje je prihvatljivo za obe strane.

Zadovoljimo potrebe svih strana! - osnovno je načelo medijacije.

U ovom procesu pomaže im medijator koji je neutralna, treća strana.

Koji su osnovni principi medijacije?

- **Dobrovoljnost** - niko ne može da te natera da učestvuješ u medijaciji, to je samo tvoja odluka.
- **Ravnopravnost** - svi učesnici u procesu su jednaki, kako između sebe tako i u odnosu na medijatora. Ne postoji više ili manje vredan.
- **Poverljivost** - sve što se izgovori tokom medijacije ne sme da se deli sa drugim ljudima. Informacije ne smeju da se saopštavaju profesorima, drugim učenicima, prijateljima.
- **Konstruktivizam** - strane koje učestvuju u medijaciji daju konstruktivna rešenja i prilaze problemu na kreativan način.

Primena medijacije

Medijatori su uvek tu da pomognu, a na vama je da donesete odluku!

- **Medijacija pomaže rešavanju konflikata;**

zato što ona kreativno pristupa razrešavanju konflikata. Zato što medijatori ohrabruju osobe u sukobu da diskutuju o svim značajnim pitanjima. Pomaže nam da sagledavamo stvari iz drugog ugla i imamo priliku da naučimo mnogo o samoj komunikaciji, o sebi, atmosferi u školi...

- **Medijacija nas uči osnovnim životnim veštinama;**

zato što svi mi imamo želju da kreiramo prijatnu atmosferu, da se družimo s iskrenim i pouzdanim ljudima, neophodno je da savladamo različite veštine: komunikacije, kreativnog rešavanja problema, pregovaranja, uvažavanja... Medijacija nas ovim veštinama uči.

- **Medijacijom vežbamo postojeće veštine kroz svakodnevnu praksu;**

sve veštine zahtevaju vežbu da bi se savladale, a medijacija nam omogućava da razvijamo svoje veštine rešavanja konflikata u onome što nam je najznačajnije: u svakodnevnim sukobima. Ovo čini da veštine postanu moćne i značajne jer ih proživljavamo. Biti medijator u stvarnim konfliktima u školi pomaže takođe i da stečene veštine koristimo i van nje.

- **Medijacija nas motiviše na saradnju;**

medijacija nas motiviše da pričamo o problemima, umesto da se oko njih svađamo. Zato što tokom medijacije razvijamo međusobno razumevanje, zato što su sadržaji medijacija potpuno poverljivi, zato što je medijacija neuporedivo bolja opcija od svađa i nerazumevanja.



- **Vršnjačka medijacija nas osnažuje;**
medijacija nas uči različitim veštinama, a potom nas ohrabruje da sami rešavamo sopstvene sukobe.
- **Medijacija podstiče samopoštovanje;**
samopoštovanje je neophodno za uspeh učenika, a medijacija pospešuje samopoštovanje na mnogo načina. Kroz medijacije stičemo iskustvo i sposobnost da uočimo prefinjene razlike u načinima komunikacije, učimo kako da učestvujemo u procesu koji nam omogućuje da preuzmemo kontrolu nad svojim životima.
- **Medijacija uključuje SVE učenike i SVE nastavnike, ravnopravno;**
medijacija ne pravi razliku između učenika sa odličnim i lošijim ocenama, kao ni razliku između profesora i učenika. Tako, kroz medijaciju svi dajemo pun doprinos razvoju školske sredine.
- **Medijacija deluje preventivno;**
medijacija se ne koristi samo u slučajevima kada sukob eskalira. Ona se koristi na brojne načine da bi se takvi slučajevi prevenirali.
- **Medijacija popravlja atmosferu u školi;**
medijacija ima pozitivan efekat na "klimu" u školi. Program promovira ideju pripadnosti školskoj zajednici i kontrole nad školskim životom. Smanjuje napetost koja nastaje iz nerešenih i eskalirajućih sukoba. Poboljšava komunikaciju između učenika i između učenika i nastavnika, službenika škole i roditelja. Održava stara prijateljstva i započinje nova.
- **Medijacija nam pomaže da se razvijamo;**
tokom medijacije učimo kako da zadovoljimo naše potrebe ali i kako da zadovoljimo potrebe one druge strane. Tako se, kroz komunikaciju, razvijamo i bolje razumemo sebe i druge.

Konflikt

Kada želimo da se suočimo sa konfliktom

Konflikt je dinamički, interaktivan proces koji podrazumeva sukob oprečnih stavova, impulsa, interesa i težnji.

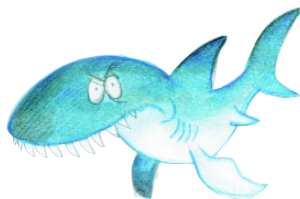
Konflikt nastaje onog trenutka kada se strane suoče sa svojim različitim potrebama, željama, zahtevima i očekivanjima vezanim za zajedničke stvari.

Kada vidimo razlike i probleme imamo i svađu.

A malo i o drugim, a istim stvarima ...

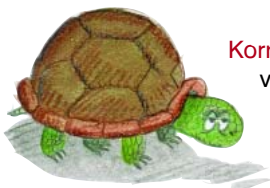
U svakom konfliktu možemo da se ponašamo kao:

Ajkula - jer moramo da pobedimo po svaku cenu. Pobjeda je sve, ura!



Kameleon - tražimo rešenja, ali sa idejom da svi treba malo da popustimo. Malo ja, malo ti ...!

Plišani meda - popuštamo drugoj strani. Samo si mi ti bitna/an!



Kornjača - kada konflikt ne želimo ni da vidimo. Konflikt, jao strašno, ma svađa ne postoji!

Delfin - napadamo problem i pronalazimo rešenje koje će nas sve zadovoljiti. Ovo su moje potrebe, a koje su tvoje?



Ishod konflikta može da bude:

- **jedna strana dobija, a druga gubi** - samo jedna strana postiže ono što želi kroz fizičku i verbalnu dominaciju. Druga strana se često povlači;
- **obe strane gube** - obe strane najčešće gube u konfliktu jer ga izbegavaju;
- **obe strane malo gube, a malo dobijaju** - strane prave kompromis i odriču se dela "kolača" da bi dobile nešto zauzvrat;
- **obe strane dobijaju** - skoncentrisani smo na potrebe svih strana a ne na želje. Razmišljamo kako da zadovoljimo potrebe ne odričući ih se pri tome;

A kako se ponašamo u konfliktu:

- **Nadmetanje** - koristimo takmičarski stil i željni smo pobede po svaku cenu.
- **Prilagođavanje** - zanemarujemo svoje želje i potrebe, a odnos sa drugom osobom nam je najbitniji.
- **Izbegavanje** - potpuno ignorišemo postojanje konflikta.
- **Kompromis** - svi u sukobu moraju da se odreknu nečega da bi dobili nešto drugo.
- **Saradnja** - svi smo saradnici i uvažavamo naše ciljeve i odnose. Poštujemo i svoje i tuđe gledište. Slušamo se.

Ciljevi medijacije

I zato, potrebna nam je medijacija

Medijacija je način rešavanja konflikta i prevazilaženja nesporazuma u kome se neutralna, treća strana (strane) pojavljuje u ulozi medijatora (posrednika) između sukobljenih strana. Cilj medijacije je da se konfliktu priđe na kreativan način i da se dođe do zajedničkog rešenja oko koga postoji opšta saglasnost.

Šta nam je najbitnije tokom medijacije?

U procesu medijacije želimo pre svega:

- da se strane koje su u sukobu međusobno saslušaju;

potom:

- da ih naučimo nekim novim znanjima i veštinama (na primer veštinama komunikacije);

i da

- osnažimo i ojačamo osobe u sukobu, ne samo za proces medijacije već i za druge situacije koje ih čekaju u životu

i na kraju:

- da sukobljene strane probaju da pronađu rešenje.

Medijacija ima sve bitne karakteristike rešavanja problema:

- **precizno definisanje problema**
- **izlistavanje mogućih rešenja**
 - izbor rešenja
 - donošenje odluke
- **procena uspešnosti donete odluke/rešenja.**

Potrebne veštine

Da bi stvari bile komplikovanije, za medijaciju su nam potrebne različite veštine:

- aktivno slušanje,
 - JA govor,
 - asertivnost,
 - pregovaranje,
- formulisanje procedura i pravila.

I, potreban nam je medijator:

- koji je neutralna, treća strana,
 - koji je aktivni slušalac,
- koji otvara različite mogućnosti,
 - koji testira realnost,
- koji nas okreće ka budućnosti.



Komunikacija

Potrebna su nam znanja o komunikaciji.

Komunikacija je proces razmene poruka (verbalnih i neverbalnih) između dve ili više osoba, koji se odvija s određenim ciljem. Svaka ova razmena odvija se u nekom KONTEKSTU. KONTEKST komunikacije određuju različiti faktori: broj i uzrast učesnika, vreme, prostor, predmet razmene, prethodno iskustvo učesnika...

- Da li znate da se 93% poruka prenese neverbalnim putem!

A, posebno, veštine aktivnog slušanja:

- ohrabrivanje
- pojašnjavanje
- ponavljanje
- reflektovanje
- rezimiranje
- pozitivno vrednovanje

A ono što blokira našu komunikaciju je:

- osuđivanje drugih
- kritikovanje
- davanje dijagnoze
- naređivanje
- pretnje
- moralisanje
- savetovanje

Medijacija u školi

Kako medijacija funkcioniše?

- Učenik/nastavnik koji ima problem kontaktira medijatorski tim u školi.
- Medijatorski tim čine svi oni pojedinci koji su prošli obuku i trening iz ove oblasti.
- Pravi se dogovor za sastanak učenika/nastavnika i medijatora, a ponekad medijator može da reaguje na licu mesta.
- Medijatori razgovaraju sa učenicima/nastavnicima i sa stranama u sukobu i razmatraju željene opcije.
- Medijatori objašnjavaju proces medijacije i moguće izbore u toku medijacije.
- Učenik/nastavnik odlučuje šta će biti sledeći korak, tj. kojim će se problemom prvo baviti ukoliko ih ima više.
- Uvek se zakazuje sastanak.
- Često se oni koji su u svađi čuju.
- Nekada se postigne dogovor.
- Nekada se učenik i nastavnik sastaju sa medijatorom i posle postignutog dogovora.

A kako izgleda škola u kojoj se primenjuje medijacija:

Tok i efekti	Tokom konflikta	Presuda od strane trećeg lica, arbitraža - odlučuje nastavnik, direktor i sl.	Medijacija
Ko odlučuje?	Jača strana u sukobu nameće pravila, odluke ne postoje i ne poštuju se.	Odluku donosi osoba od autoriteta, najčešće nastavnik, direktor ili roditelj.	Osobe koje su u sukobu, uz pomoć medijatora koji usmerava proces.
Ko kontroliše proces?	Kontrola skoro da ne postoji, ili, možemo reći, da sam konflikt kontroliše proces.	Osoba od autoriteta koja se nameće kao arbitrar.	Strane koje su u konfliktu, uz prethodno definisanje zajedničkih pravila.
Tok procesa	Konfluzni	Formalan	Neformalan ali radni
Vreme posvećeno procesu	Neograničeno, stalno vraćanje u prošlost bez mogućnosti izlaza iz situacije.	Najčešće kratko, koliko da treće lice shvati problem i izrekne presudu.	Onoliko koliko je potrebno stranama koje su u sukobu. Najčešće par dana.
Koncentracija pažnje	Na konflikt	Na ishod	Na proces i na drugu stranu
Rezultat	Obično je jedna od strana povređena, najčešće obe strane gube.	Najčešće nezadovoljstvo jedne ili obe strane - obe strane gube, ili jedna strana dobija a druga gubi.	Obe strane zadovoljne, obe strane pobeđnici.
Emocije	Nastavljena tenzija	Nastavljena tenzija	Smanjenje tenzije i olakšanje.
Odnosi među stranama, komunikacija	Prekinuta ili blokirana	Prekinuta ponekada na površini deluje O.K. ali sa jakim potencijalom za nastavak novog konflikta.	Poboljšana
Završetak konflikta	Neizvesno	Naglo	Postepeno, kada su obe strane spremne za to.
Šta nam je najbitnije	Pobeda ili izbegavanje situacije.	Pobeda	Međusobni odnos.

DO VIĐENJA DO SLEDEĆE MEDIJACIJE

Vaš GTZ

Rečnik

Aktivno slušanje - veština slušanja druge osobe s pažnjom i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da je slušamo; obuhvata niz tehnika koje pomažu razumevanju osećanja i potreba sagovornika.

Arbitriranje - postupak u kome treće lice ili treća strana u sukobu preuzima ulogu vrhovnog procenjivača situacije, nudi, ili čak nameće svoja rešenja problema, poziva se na autoritete, pravila, prethodna iskustva.

Asertivnost - izražavanje osećanja, potreba, ideja, uverenja na način koji uvažava drugu osobu.

Centracija - usmerenost na sebe, nesposobnost da se stavimo u poziciju druge osobe, da sagledamo stvari iz njenog ugla.

Decentracija - sposobnost da se stavimo u poziciju druge osobe, da razumemo druge i same sebe, pogled iz tuđeg ugla.

Empatija - jasno razumevanje osećanja, potreba, misli i želja druge strane, bez suđenja i procenjivanja, saosećanje.

Interakcija - međudejstvo, uzajamni odnosi između članova grupe, između grupa, između pojedinca i sredine, materijala.

JA poruke - poruke koje se odnose na nas, kojim govorimo o sebi iz sebe, povezujući se sa sopstvenim mislima, osećanjima, potrebama, kao i sa onim čemu težimo; poruke kojima vrednujemo tako da iskazujemo svoj doživljaj onoga što sami činimo ili što drugi čine na taj način što to stavljamo u odnos sa svojim vrednostima ("ja mislim, osećam, želim, treba mi, hoću, volim, dopada mi se ...).

Jezik pozitivne akcije - izražavanje sopstvenih zahteva, očekivanja u odnosu na sebe i druge u afirmativnoj formi, ne šta ne želim, već šta želim, ne šta neću, već šta hoću, ne šta mi se ne dopada, već šta mi se dopada.

Kompromis - vrsta rešenja konflikta kod koga obe strane bivaju delimično ili polovično zadovoljne rešenjem, jer samo jednim delom zadovoljavaju svoje potrebe, želje, težnje; prihvataju ga kao privremeno rešenje na putu do konačnog, kao trenutno jedino moguće, kao obostrano prihvatljivo, kao izraz uzajamnih ustupaka i nastojanja da se uspostavi saradnja.

Komunikacija - proces razmene poruka (verbalnih i neverbalnih) između najmanje dve osobe, koja se odvija sa određenim ciljem i namerom, npr. radi izražavanja osećanja, potreba i misli, na način koji je drugima razumljiv.

Komunikativna sposobnost - sposobnost prilagođavanja različitim situacijama komunikacije.

Konflikt - dinamički, interaktivni proces, sukob oprečnih stavova, impulsa, interesa ili težnji.

Konfrontacija - direktno suprotstavljenje drugačijem mišljenju, interpretaciji i viđenju problema.

Medijacija - posredovanje u sukobu između dve strane vođenjem procesa rešavanja problema u cilju iznalaženja zajedničkog rešenja.

Medijator - specijalno obučena osoba za posredovanje u sukobima.

Parafraziranje - ponavljanje onoga što je rečeno drugim rečima uz zadržavanje autentičnosti doživljaja (osećanja i potrebe).

Potreba - pojam koji označava motive i vrednosti svakog pojedinca, ono što ga pokreće na akciju, a razlikuje se od instinkta, želje, namere - nezadovoljene potrebe uzrokuju pojavu neprijatnih osećanja i obrnuto.

Pregovaranje - rasprava o nesporazumu sa jednom ili više osoba s ciljem da se uspostavi uzajamno razumevanje i pronađu zajednička, obostrano prihvatljiva rešenja, odnosno načini da se do njih dođe na obostrano zadovoljstvo.

TI poruke - poruke koje se odnose na drugu osobu ili grupu u kojima izražavamo svoje procene, sudove o njima i tako ih činimo odgovornima za naša osećanja, potrebe i ponašanja.

Želja - psihička težnja ili žudnja, svesna ili nesvesna koja, podstaknuta predstavom poželjnog objekta, stremlje njegovom dostizanju - često se mešaju potrebe i želje - želja je najčešće način na koji potreba može biti zadovoljena.

Izdavač:
Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH

Napisale i priredile:
Aleksandra Galonja
Stanislava Vidović

Ilustracije:
Uroš Begović - član omladinske grupe OPA

Dizajn i priprema:
OMNIBUS, Beograd

Štampa:
DEDRAPLAST, Beograd

Tiraž:
1000

Kontakt:
Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH
Program *Prevenције konflikta*
Upravljanje konfliktima i jačanje mladih
Župana Vlastimira 6
11000 Beograd
Srbija i Crna Gora
Tel: + 381 (0)11 2 667 256
Fax: + 381 (0)11 2 666 544
E-mail: gtz-psy@Eunet.yu
URL: www.GTZ.de