



Project „Improvement of Social Pedagogues Professional Qualification by Mediation Implementation“ (MeImp) No LLP-LdV-TOI-2013-LT-0141

Mediācija efektīvai konfliktu risināšanai skolā

Mg.psych. Rita Orska

Skolā ir daudz un dažādi konflikti

- Konflikti ir personību attieksmju pretrunu sadursme, kas skar personības vai grupu sociālo statusu, cilvēku garīgās un materiālās intereses, viņu prestižu, morāli.
- Skolas darbība ir sadarbības piemērs visdažādākajos līmeņos: “audzēknis – skolotājs”, “audzēknis – audzēknis”, “bērns – vecāki”, “vecāki – skolotājs”, “vecāki – vecāki”, “skolotājs – skolotājs”, “skolas vadība – personāls”. Šai sadarbībā iespējamas arī domstarpības.

Ceļš uz konfliktu

- Cilvēku komunikācijas līdzeklis ir valoda, kuru ietekmē mūsu jūtas un domas.
- Viens no domstarpību un konfliktu cēloņiem ir tas, ka nepietiekami novērtējam un attīstām savas saskarsmes prasmes.
- Bieži vien nepietiekami novērtējam sarunas laiku, vietas, veida, sarunas mērķa apzināšanos pirms tās sākuma, temperamenta nozīmi un sarunā iesaistīto personu vēlmi jeb motivāciju vispār risināt konfliktu.
- Ja domstarpības netiek savlaicīgi apzinātas un izrunātas, tās krājas – veidojas dusmas, naidi, aizvainojums un neapmierinātība – tos var nosaukt par emociju augoņiem, kuriem neizbēgami kaut kad ir jāplīst vai tos pārgriež citi.

Priekšnosacījumi sarunai

- Nepieciešams apjaust sarunas nozīmi, t. i., saruna ir kā vajadzība, kas palīdz brīvi, atklāti paust savas domas un jūtas, tādējādi var izzust meli, manipulācijas, neskaidrības, klusēšana, bailes.
- Godīgums pret sevi un citiem, atvērtība jeb drosme atklāt savas domas, jūtas
- Nepieciešama prasme aktīvi klausīties – atspoguļot otra cilvēka jūtas, domas, ķermeņa valodu.
- Līdzjūtība, empātija jeb varēšana „iekāpt otra kurpēs” ir viens no priekšnosacījumiem, kas palīdz sajust sarunā gan savas, gan sarunu biedra emocijas, tātad paver lielāku iespēju problēmas risinājumam

Mediācija kā iespēja

- Mediācija ir konfliktu risināšanas process komunikācijas ceļā, kurā abas puses tiek atbalstītas, lai tās noslēgumā justos kā uzvarētājas.
- Mediācija ir brīvprātīgs process, kurā konfliktējošās puses ar neitrālas trešās personas palīdzību, pašas mēģina atrast konstruktīvu konflikta risinājumu.
- Mediācija ir ļoti efektīvs un tajā pašā laikā ļoti dziļš process, jo skar gan lietišķo un pragmatisko, gan jūtu un emociju līmeni. Bez tam tas ir brīvprātīgs, konfidenciāls un ātrs process, kurā lēmumu pieņem pašas konfliktā iesaistītās puses. Mediators tikai rūpējas par procesa organizāciju un pareizu norisi.

Mediācija skolā

Mediācijas skolā tēma ir aktuāla visā pasaulē un to var aplūkot no dažādiem skatu punktiem.

- Mediācija ir nepieciešama, lai skolēniem iemācītu risināt konfliktus miermīlīgā veidā, kas viņiem atvieglotu skolas ikdienu, kā arī vēlāk, pieaugot, samazinātu destruktīvu konfliktu risku
- Ar mediācijas metodēm tiek uzlabota skolēnu uzvedība – mediācija skolā novērš huligāniskas uzvedības atkārtosanos.
- Mediācija skolās ir labs sākums, lai mainītu un uzlabotu sabiedrību, novērstu iespējamus noziedzīgos nodarījumus, apmācot skolēnus atjaunojošā taisnīguma metodēs.

Skolēnu mediācijai ir vairākas funkcijas

- Veido alternatīvu vidi domstarpību risināšanai.
- Rāda, ka domstarpības var būt pozitīvs un lietišķs process.
- Uzlabo cilvēku attiecības.
- Atbrīvo no disciplīnas sloga.
- Māca skolēniem risināt domstarpības.
- Veicina demokrātisku principu ievērošanu.

Mediācijas nozīme skolēna personības attīstībā

- Attiecību veidošana
- Sabiedrības saliedētība, ļaujot katram justies piederīgam
- Empātijas attīstīšana
- Uzticēšanās
- pašapziņas un pašcieņas celšana
- Atbildības uzņemšanās

Skolas mediācijas efektivitāte

- skolas mediācijas ieviešana nekaitē nevienam
- iesaistītie skolēni iegūst no tās (kā tie, kas tiek izglītoti par mediatoriem, tā arī tie, kuru konflikti tiek risināti mediācijā)
- skolotāji līdz ar skolas mediācijas programmu tiek atslogoti no konflikta risināšanas darbības
- klases klimata uzlabošanās, jo vairs nav tik daudz agresijas skolas pagalmā un klasēs, nodarbības ir saistītas ar mazāku stresu un klases ir iemācījušās jaunu uzvedību grupā
- konflikta līmenis skolās ar kāpinātu konfliktu līmeni vairs nav tik augsts un mazāk tiek pielietotas sankcijas. Konflikti tiek apstrādāti pirms sākas to eskalācija.

Mediācijas iniciatori

- Lielākajā daļā gadījumu mediācija notika pēc pedagogu iniciatīvas (51,7%),
 - 20,6% ideja nāca no otrās konflikta puses,
 - 14,9% no skolas biedriem,
 - 9,2% tā bija paša ideja
 - un 3,4% kopējā strīdnieku ideja.
- Tas skaidri parāda, cik liela loma tajā, vai skolēni nonāk līdz mediācijai, ir pedagogiem. Vienlaikus ir redzams, ja no skolēnu un skolas biedru attieksmes ir atkarīgs tas, kā tiek izprasta mediācija. Ja skolēni nedomā neko labu par mediāciju un viņiem tajā nav labas pieredzes, viņi šādu iniciatīvu neuzņemsies un to neieteiks.

(Pētījums Lejassaksijas (Vācija) skolās, 1999.)

Mediācijā izskatīto konfliktu veids

- Gānīšanās, baumu izplatīšana, mobings 2,38%
- Fizisks spēks, sišana, speršana, grūšana 19,0%
- Apsaukāšana, lietu bojāšana 16,7%
- Greizsirdība, draudzības izjaukšana 12,5 %
- Pārējais 10.7%

(Pētījums Lejassaksijas (Vācija) skolās, 1999.)

Veiksmīgs konflikta risinājums, izmantojot mediāciju

Konflikta veids	Jā	Nē
Apsaukāšana, apvainojumi	64,3%	35,7%
Fizisks spēks	71,0%	29,0%
Zādzība, mantas bojāšana	76,9%	23,1%
Gānīšanās, baumu izplatīšana, mobings	75,7%	24,3%
Greizsirdība, izjaukta draudzība	75,0%	25,0%

Spēka prevencija

Spēka prevencija ar skolēnu mediācijas starpniecību, tas ir, apmācot skolēnus par mediatoriem, nozīmē sociālo mācīšanos un ir mērķēta uz sekojošu kompetenču stiprināšanu:

- pozitīvas pašvērtības sajūtas attīstīšana,
- klausīšanās un gatavība saprast citus,
- iejušanās spējas attīstīšana,
- Konfliktu risināšanas un patstāvīgas rīcībspējas attīstība,
- aizspiedumu likvidācija,
- parauga funkcija.

Spēka prevencija

Skolās, kurās tiek respektēta skolēna personība, kurās vērtība tiek veltīta komunikācijas uzlabošanai un interakcijām, tāpat arī labam klases klimatam, ir mazāk spēka pielietošanas nekā skolās, kurās skolotāji praktizē tikai savu mācību vielas pasniegšanas uzdevumu un autoritāru vadības un komunikācijas stilu. Skolēnu iesaistīšana norišu veidošanā, kur tas pedagoģiski pieļaujams, ir pasākums, kas preventīvi pretdarbojas spēkam.

Salīdzinājums starp ierasto konfliktu risināšanas taktiku un mediāciju

- Uzvarētājs/Zaudētājs
- Labākais risinājums abiem
- Atbildību par risinājumu uzņemas tiesnesis
- Atbildību par risinājumu uzņemas strīdus puses
- Patiesības un vainas meklējumi
- Dažādu redzes viedokļu noskaidrošana
- Viens pret otru
- Viens ar otru

Pamatnoteikumi skolēnu mediācijas prakses ieviešanai ir:

- Pieaugušie (parasti skolotāji) metodi zina, akceptē un ņem nopietni. Veiksmīgas mediācijas gadījumā ir gatavi atteikties no sankcijām (parasti brīdinājums vai sods). Viņi akceptē risinājumu, kuru izstrādājuši skolēni, ja risinājumu abas puses ir atzinušās par labu un taisnīgu. Viņi daļu savas varas nodod cerībā, ka mediācija starp skolēniem ar konsensā izstrādātu risinājumu ir konstruktīva un izbeidz konfliktu.
- Skolotāji uzticas skolēnu atbildības spējai un definē savas attiecības ar skolēniem mazāk hierarhiski, bet vairāk kā partnerattiecības. Parasti tas korelē ar to, ka viņi daudzās jomās piešķir skolēniem viņu vecumam atbilstošu līdzdalību pedagoģiskās ikdienas izveidē un meklē ar viņiem dialogu.

Lai skolā uzsāktu darboties skolu mediācija, tiek īstenotas piecas fāzes:

- Gatavības jeb sagatavošanas fāze, kurā strādā skolas direktors un darbinieku komanda. Tiek izpētīti dažādi skolu mediācijas prakses modeļi, citu skolu pieredze atjaunojošā taisnīguma metožu pielietošanā. Norisinās aptaujas skolā, par to kā skolnieki jūtas, tiek aptaujāti arī vecāki par skolas kvalitāti. Tad tiek organizētas komandas apmācības un sniegta atgriezeniskā saikne aptaujātajiem
- Iepazīšanās fāze, kurā skolēni tiek iepazīstināti ar ieviešanas modeli, pielietojot spēļu un rotaļu metodi. Tiek izstrādāts uzvedības kods, piemēram, viens no nosacījumiem „spēlējies un ļauj spēlēties citiem” u.tml

Lai skolā uzsāktu darboties skolu mediācija, tiek īstenotas piecas fāzes:

- Ieviešanas fāzē ar uzvedības kodu tiek iepazīstināti skolēni, darbinieki, vecāki.
- Ilgspējas fāzē – jaunos darbiniekus apmāca pieredzē atjaunojošā taisnīguma metodēs, skolēnus iesaista atjaunojošā taisnīguma praksē. Piemēram, aptaujās noskaidrots, ka 75% skolēnu ir svarīga drošība skolā, vide klasē.
- Paplašināšanās – skolu mediācijas sistēmas uzlabošana un attīstība.

Soļi skolēnu mediācijas ieviešanai

- informēt kolēģus konferences ietvaros
- panākt skolas vadības un kolēģu lēmumu
- atrast kolēģus, kuri būtu gatavi aktīvi piedalīties projektā
- skolotāju izglītošana par mediatoriem
- vecāku un skolēnu informēšana
- vecāku piekrišanas saņemšana
- skolēnu mediatoru apmācīšana
- skolēnu klašu iepazīstināšana ar mediatoriem un projektu
- kontaktu kopšana ar citām skolām, kurām ir vai kuras plāno skolu mediāciju

Skolēnu - mediatoru treniņu saturs

- **Konflikta** definīcija un rašanās; konflikta dinamika (eskalācija/ deeskalācija); jūtas konfliktā; saskarsmes ar konfliktu; sava pieredze ar konfliktiem
- **Konflikta risināšanas teorētiskie modeļi:** aisberga modelis, attiecības starp pozīcijām, jūtas un vajadzības, komunikācija: "Es" un „Tu” iedarbība – vēstījumi
- **Mediācija:** kas tas ir, kā tas funkcionē; sarunas noteikumi; mediatora loma; mediācijas fāzes

Skolēnu - mediatoru treniņu saturs

- **Mediācijas metodes:** radīt uzticību, jautājumu tehnika un dažādu veidu iedarbība ar jautājumiem; atspoguļošana un aktīva klausīšanās; panākt perspektīvas maiņu un savstarpēju empātiju; risinājuma meklējumi (prāta vētra, risinājumu priekšlikumu novērtēšana)
- **Starprezultāta vizualizācija:** precīzs rakstisks formulējums risinājumiem
- **Kooperācija starp mediatoru un ko-mediatoru,** jo skolēniem parasti jāstrādā kā mediatoriem pa diviem

Attīstot mediāciju skolā attīstās skolēnu personību veidojošās kompetences

- sociālas kompetences;
- personīgā atbildība;
- komunicēšanas spējas;
- patstāvība;
- tolerance;
- personības veidošanās;
- pozitīva emociju regulācija;
- demokrātiskas rīkošanās;
- spēja būt komandā;
- atbildības sajūtas veicināšana.

(Behn, 2005;)

Skolas un mediācijas sistēmu konflikts

- **Mediācijai raksturīgi:**
- Brīvprātības princips
- Partnerattiecības starp instruktoru un mediatoru
- Līdztiesīgā attieksme
- Konfliktējošo pušu personīga atbildība
- Mediācijas sarunu un satikšanās laiku nosaka pēc situācijas/ nepieciešamības
- **Skolai raksturīgi:**
- Skolas pienākums un situatīvais uzvedības izkārtojums
- Hierarhiskas attiecības starp skolotāju un skolēnu
- Novērtēšana
- Skolēniem tiek noteikti darbi, mācību saturs un normas, pavēles un kārtība
- Stingri strukturēts laika plānojums un skolotāju/skolēnu pieejamība

Iespējami 4 mediācijas attīstīšanas varianti skolā:

- Mediācijas projektam ir „salas” nozīme, uz kuras darbojas citi noteikumi un uzvedības formas, kuri nevar tikt integrēti skolas ikdienas procesos.
- Uz skolēniem centrēta pieeja. Mediācijas projektiem un skolai ir kopīgs skatījums uz skolēnu kā vienlīdzīgu partneri, un ir gatavība piešķirt personālu, laiku, telpu un citus mediācijas aktivitātēm vajadzīgos resursus.

Iespējami 4 mediācijas attīstīšanas varianti skolā:

- Skolas mediācija kā mainošās skolas daļa.
Visveiksmīgākā skolas mediācijas ieviešana skolas kopējās attīstības rāmjos, kura skolas organismu uztver kā „mācošu institūciju”.
- Sliktākajā gadījumā virs mediācijas loģikas un principiem dominē skolas sistēma: skolas mediācija tiek pielāgota. Mediācijas uzticēšanās, brīvprātības un personīgās atbildības principi tiek dažādā veidā ierobežoti (skolotāji nosaka, kuros gadījumos izmantot mediāciju, kuros- nē, nosaka, kuri skolēni var kļūt par mediatoriem, skolas hierarhija tiek pārnesta uz mediācijas organizēšanu un vadīšanu).