

TRENING UMIEJĘTNOŚCI MEDIACJI A PODEJMOWANIE
DZIAŁAŃ MEDIACYJNYCH PRZEZ UCZNIÓW SZKOŁY PODSTAWOWEJ
W SYTUACJACH KONFLIKTÓW RÓWIEŚNICZYCH

Halina Jurczyk, Szkoła Podstawowa nr 21 z Oddziałami Integracyjnymi w Katowicach

Zadałam sobie pytanie: czy trening mediacyjny może być pomocny w profilaktyce przemocy w szkole podstawowej? Interesowało mnie, czy dzieci z klas piątych i szóstych chętnie podejmą ten temat. Chciałam się dowiedzieć, czy umiejętności nabyte podczas treningu mediacyjnego wpłyną na zachowania uczniów w sytuacjach konfliktów rówieśniczych – czy będą to zachowania negocjacyjne, mediacyjne.

Jako psycholog szkolny nieustannie poszukuję skutecznych sposobów rozwiązywania problemów szkolnych. Jednym z najważniejszych problemów, z jakimi mam do czynienia, jest przemoc. Chciałabym się skupić w tym miejscu na zachowaniach agresywnych uczniów wobec siebie, pomijając wszystkie inne sytuacje szkolne, które także często generują przemoc, np.: niepowodzenia szkolne, wrogie zachowania nauczycieli wobec uczniów, czy też przyczyny rodzinne, osobowościowe itp.

Z moich obserwacji wynika, że zdecydowana większość aktów przemocy uczniów wobec rówieśników wynika z braku umiejętności rozwiązywania konfliktów w sposób pokojowy. Dzieci często nie mają pojęcia, że można dojść do porozumienia rozmawiając ze sobą i czyniąc pewne ustalenia, pozwalając sobie wzajemnie na upust emocji, jednocześnie nie obrażając się nawzajem.

Najczęściej stosują nieefektywne procedury rozwiązywania spraw. Wszelkie spory wśród uczniów w mojej szkole zbyt często przybierają ostrą formę, strony dążą do konfrontacji i zwycięstwa za wszelką cenę. Z drugiej strony równie często obserwuję takie postawy jak: unikanie, rezygnacja z dążeń, podporządkowanie się, odwoływanie się do nauczycieli o rozstrzygnięcie, arbitraż i odgórne ukaranie przeciwnika. Dzieci nie potrafią spojrzeć na konflikt jak na problem do rozwiązania, bo nikt ich tego nie uczy (dorośli w szkole niestety również często tego nie potrafią). Zwykle wchodzą w rolę sędziego, orzekają kto jest winny, wymierzają karę, nakazują nawzajem się przeprosić.

Kilka lat temu, zanim podjęłam studia podyplomowe w Uniwersytecie Śląskim – Psychokorekcja Zaburzeń Zachowania Dzieci i Młodzieży- starałam się realizować w szkole różne dostępne programy profilaktyczne. Były one związane głównie z profilaktyką uzależnień. W dostępnych wówczas programach wątek konstruktywnego rozwiązywania

sytuacji konfliktowych, umiejętności negocjacyjnych (poza programem „Spójrz inaczej”) był marginalny, natomiast umiejętności mediacji nie uczył żaden z nich.

Na wspomnianych studiach zainteresowała mnie tematyka negocjacji i mediacji proponowana przez doktor Hannę Przybyłą - Basistę. Tam znalazłam odpowiedź na pytanie o sensowną rolę psychologa w szkole, pełnej trudnych problemów, z którymi „coś trzeba zrobić”.

Edukacja w zakresie umiejętności ważnych życiowo, takich, jak konstruktywne rozwiązywanie sytuacji konfliktowych, ogólny rozwój osobowości uczniów, pomoc dzieciom w nabyciu umiejętności lepszego radzenia sobie z rozwiązywaniem problemów, lepszym panowaniem nad impulsami, przyniosła wymierne efekty w amerykańskich szkołach. Po wdrożeniu tych programów przeprowadzona ewaluacja rezultatów wykazała spadek pewnych negatywnych zachowań i zjawisk na korzyść bardziej pozytywnych i konstruktywnych. Rezultaty te zostały osiągnięte nie tylko w elitarnych, ale też w amerykańskich szkołach publicznych, np. w Nowym Jorku w dzielnicach nędzy. D. Goleman(1997) podaje przykłady programów i konkretnych korzystnych skutków: np. w wyniku Programu Rozwoju Dziecka przeprowadzonego w klasach szóstych w Północnej Kalifornii osiągnięto następujące rezultaty:

- dzieci bardziej odpowiedzialne
- bardziej pewne siebie
- bardziej lubiane i otwarte
- wykazujące bardziej prospołeczne nastawienie
- wykazujące większą chęć pomocy innym
- lepiej rozumiejące innych
- troskliwsze i delikatniejsze
- stosujące bardziej prospołeczne sposoby rozwiązywania problemów w stosunkach interpersonalnych
- bardziej zgodne
- bardziej „demokratycznie nastawione”
- o lepszych zdolnościach rozwiązywania konfliktów

Ciekawym pomysłem są też eksperymenty profilaktyczne ukierunkowane na grupę ryzyka, które D. Goleman nazywa „szkołą dla łobuzów”. Uczy się w nich panowania nad złością oraz rozwiązywania konfliktów. Im dłużej uczestniczyli w programie tym mniej byli agresywni. M. Deutsch(1996) opisuje również programy mediacyjne, jakie wprowadzono w niektórych szkołach w USA, w których zarówno uczniowie jak i nauczyciele przechodzą 20-

30 godzinny trening w zakresie konstruktywnego rozwiązywania konfliktów i reguł mediacyjnych. W tych szkołach nastąpił spadek liczby przypadków przemocy (za H. Przybyła-Basista 2000).

Spośród czterech rodzajów zdarzeń bezpośrednio wywołujących konflikty (wg Petersona):

1. wyrażanie krytyki
2. stawianie nieuprawnionych żądań
3. odmowa spełnienia żądań
4. kumulowanie przykrości

w szkole wśród uczniów najczęściej można zaobserwować dwa: wyrażanie krytyki i kumulację przykrości. Wyrażanie krytyki, oczywiście niekonstruktywne, ma na celu poniżenie i ośmieszenie. Powoduje poczucie krzywdy lub niesprawiedliwości u partnera i chęć odwetu. Kumulacja przykrości- niekorzystne oddziaływanie partnera, może być przez jakiś czas ignorowane (dzieci często słyszą od dorosłych radę: „udawaj, że nie zauważasz”) lecz przy kolejnym ich powtórzeniu przekracza granicę tolerancji.

Każdy konflikt ma swoją dynamikę, natężenie, cykliczność. Nerozwieszony spór może się przerodzić w konflikt ukryty, bierny. Tak często dzieje się w szkole po interwencji: „przestańcie się kłócić i podajcie sobie ręce na zgodę, bo wezwę rodziców” Problem długo tłumiony, „wyciągnięty na powierzchnię, ”może gwałtownie eskalować i zacząć żyć własnym życiem. Często dopiero wtedy jest w szkole zauważony. Tak więc każdy konflikt może ulec eskalacji, złagodzeniu, lub rozwiązaniu. Interwencje dorosłych w szkole najczęściej prowadzą do złagodzenia konfliktów, rzadziej do rozwiązania.

W literaturze rozróżnia się fazy konfliktu. Chęłpa i Witkowski(1999) opisują fazy konfliktu następująco: pierwsza faza to okres, kiedy mówi się, że „coś jest nie tak”. To faza przeczuć, drobnych napięć. Raczej nie jest zauważana przez dorosłych w szkole. Niezauważalnie więc przechodzi w drugą fazę- wzajemnej wrogości. Tutaj mamy do czynienia z narastającymi zarzutami, negatywnymi uwagami i coraz większą intensywnością zachowań. W tej fazie dzieci w szkole podstawowej, szczególnie w młodszych klasach skarżą na siebie nawzajem nauczycielom. Interwencja z różnych przyczyn rzadko polega na rozwiązaniu konfliktu, najczęściej prowadzi do kolejnej fazy – wyciszania. Często również interwencja dorosłych nie jest w stanie zapobiec pojawieniu się kolejnej fazy – kulminacji. Jest to okres rozładowania napięcia, awantur, faza krótka i burzliwa. Nie da się jej nie zauważyć w szkole, więc następuje interwencja dorosłych. Dobra interwencja jeśli doprowadzi do tego, że strony będą potrafiły w tej fazie oddzielić emocje od faktów, to

nastąpi piąta faza – porozumienie. Skonfrontowanie stanowisk, rozpatrzenie wzajemnych interesów umożliwia dalsze współdziałanie. W szkole rzadko dochodzi do tej fazy.

Spośród pięciu sposobów rozwiązywania konfliktów (według Thomasa) w szkole podstawowej wśród uczniów najczęściej można zaobserwować trzy:

1. Rywalizacja – uporczywa realizacja własnych pragnień, kosztem interesów drugiej strony, niechęć do usatysfakcjonowania drugiej strony.
2. Dostosowanie się (uleganie) – rezygnacja z własnych pragnień. Uleganie jest nie tyle efektem skutecznego przymusu zastosowanego przez silniejszego, ile skutkiem własnych decyzji, przy braku chęci zaspokojenia własnych pragnień i jednoczesnej chęci usatysfakcjonowania partnera.
3. Unikanie – brak chęci do obrony własnych interesów oraz brak chęci zaspokajania partnera. Niechęć do zajmowania się sporną sprawą, unikanie kontaktów z drugą stroną konfliktu, przerwanie interakcji, separacja.

Czasem można zaobserwować jak uczniowie dochodzą do kompromisu, który jest efektem umiarkowanego pragnienia zaspokojenia własnych życzeń i w podobnym stopniu usatysfakcjonowania partnera. Strony obniżają własne wymagania i zadowolają się częściowym rozwiązaniem. Żeby jednak dzieci potrafiły zastosować piąty sposób rozwiązywania konfliktów, jakim jest współpraca, trzeba je tego nauczyć.

Współpraca pojawia się jako skutek silnego pragnienia zaspokojenia własnych życzeń, ale i usatysfakcjonowania partnera w tym samym stopniu. Partnerzy podejmują wspólne wysiłki w dążeniu do osiągnięcia celu. Potraktowanie konfliktu jako problemu do rozwiązania umożliwia podjęcie negocjacji i mediacji, uważanych za konstruktywne sposoby radzenia sobie z konfliktem. Potraktowanie przez osobę dorosłą w szkole konfliktu między uczniami jako problemu do rozwiązania otwiera nowe możliwości pracy z dziećmi. Poważne potraktowanie konfliktu rówieśniczego, bez szukania „kto zaczął, kto jest bardziej winny”, a zamiast tego, „jesteśmy nie przeciw sobie, ale przeciw problemowi, prowadzimy negocjacje oparte na zasadach, dążące ku porozumieniu” daje satysfakcję dzieciom i dorosłym. Gdy podejmuję się roli mediatora w sporze między uczniami (niemal codziennie) dużą przyjemność sprawia mi obserwowanie, z jakim trudem, ale i chęcią, dochodzą do wspólnych, pokojowych ustaleń i z jaką satysfakcją podają sobie ręce na zakończenie rozmów. Prawie zawsze sami pilnują terminów kolejnych spotkań, kiedy mogą zdać relację z realizacji zobowiązań lub potrzebują dodatkowych ustaleń, „bo coś szwankuje”.

Jak wspomniałam wcześniej, zainteresowało mnie, czy trening negocjacji i mediacji w szkole podstawowej może być pomocny w profilaktyce przemocy? Czy umiejętności nabyte

podczas takiego treningu wpłyną na zachowania uczniów w sytuacjach konfliktów rówieśniczych – czy będą to zachowania negocjacyjne, mediacyjne?

Na podstawie własnych doświadczeń, dostępnych programów profilaktycznych i przy współpracy koleżanek z seminarium, opracowałam trening mediacyjny dla uczniów klas piątych i szóstych szkoły podstawowej. Trening składa się z siedmiu części:

1. BLOK OGÓLNOROZWOJOWY – to ćwiczenia wprowadzające, integracyjne, więc mające na celu wzajemne poznanie się, stworzenie atmosfery bezpieczeństwa. Zawarte są również ćwiczenia „na różne okazje”, na rozpoczęcie zajęć, na zakończenie, ćwiczenia skupiające uwagę, ćwiczenia ruchowe. Można je wykorzystać w razie potrzeb podczas całego treningu.
2. BLOK KOMUNIKACYJNY – obejmuje następujące zagadnienia: aktywne słuchanie, stopery komunikacyjne, komunikacja niewerbalna, komunikaty typu „ja”.
3. UCZUCIA – ćwiczenia rozwijające identyfikację uczuć, odczytywanie uczuć, empatię, konstruktywne wyrażanie złości, kulturę ekspresji.
4. ODMAWIANIE – to blok służący nauczeniu dzieci asertywnego mówienia „nie”.
5. KRYTYKA I KONFLIKT – ma na celu nauczyć uczestników rozróżniania krytyki słusznej i niesłusznej oraz konstruktywnych sposobów reagowania na krytykę. Znacząca część ćwiczeń służy nauce o konfliktach: czym jest konflikt, przyczyny konfliktów, sposoby rozwiązywania konfliktów, konstruktywne i niekonstruktywne.
6. NEGOCJACJE – strategie postępowania w przypadku konfliktu – styl twardy i miękki, negocjacje pozycyjne, rozwijanie umiejętności konstruktywnego rozwiązywania konfliktów, ćwiczenie umiejętności nastawionych na współpracę.
7. MEDIACJE – ćwiczenia w których dzieci uczą się: co to jest mediacja, jakie cechy charakteryzują mediatora, kształtują te cechy, uczą się zasad, technik mediacji.

W celu przeprowadzenia pomiaru skonstruowałam ankietę do badania zachowań w sytuacjach konfliktów rówieśniczych. Ankieta zawierała 14 przykładów zachowań, z czego połowę stanowiły zachowania mediacyjne, a połowę niemediacyjne. Druga część ankiety zawierała opis scenki konfliktu między rówieśnikami. Badany miał za zadanie przeczytać opis scenki i napisać dokładnie, jak zachowałby się w tej sytuacji. Analiza wypowiedzi osób badanych miała odpowiedzieć na pytanie, czy uczniowie podejmują działania mediacyjne w sytuacjach konfliktowych. Badane były dwie grupy: eksperymentalna i kontrolna, w skład których weszli przedstawiciele szkolnych samorządów SP nr 13 i SP nr 62 w Katowicach. Badania rozpoczęły się pretestem; po dwóch tygodniach od zakończenia treningu wykonano posttest. Ujmując rzecz statystycznie należy uznać trening mediacyjny za wartościowy w

zakresie umiejętności rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny przez uczniów szkoły podstawowej. Wzrosła ilość zachowań mediacyjnych wobec konfliktów rówieśniczych w grupie eksperymentalnej w sposób istotny, co potwierdziły wyniki badań.

Pozwolę sobie przytoczyć wypowiedzi dwojga 13-letnich uczestników treningu mediacji przed i po treningu. Wypowiedzi dotyczą pytania – „jak zachowałbyś się w sytuacji „– i tu następuje opis kłótni między Tomkiem i Bartkiem o zniszczoną książkę.

Przed treningiem:

„Wydaje mi się, że Tomek nie powinien tak się zachowywać, być może książka już przed pożyczeniem była poplamiona i brudna. Z drugiej strony, jeśli ta książka została zniszczona przez Bartka, to Bartek powinien za to przeprosić i choć 1/10 kwoty książki oddać. Zaś najlepszym wyjściem byłoby, żeby chłopcy zapomnieli o wszystkim, przeprosili się za całą awanturę i podali sobie ręce na znak dalszej przyjaźni. Można by też zrobić tak, że Bartek poklei i oprawi tę książkę, a potem przeprosi Tomka za wszystko.”

Po treningu:

„Wysłuchuję obu stron. Mówię, że mogę im pomóc. Po wysłuchaniu każdego osobno spotykam się z nimi razem. Pytam ich, jak można by według nich rozstrzygnąć ten spór. Jeśli obydwaj mają ten sam pomysł, to po sprawie, ale jeśli nie, to szukam dalej. Pytam ich, czy chcą rozstrzygnąć ten spór. Mówią, że tak. Są na siebie obrażeni. Zwlekam z następnym spotkaniem, żeby trochę ochłonęli i zaczęli lepiej myśleć. Bartek mówi, że zwróci Tomkowi nową książkę. Tomek mówi, że nie trzeba, mówi, że po obu stronach jest trochę winy, kupują nową książkę, każdy płaci po połowie ceny.”

Drugi przykład – wypowiedź przed treningiem:

„Starałbym się, żeby nie doszło do bójki, a jakby doszło, to bym pomógł Bartkowi.”

Po treningu:

„Najpierw zapytałbym się, czy chcą, aby im pomóc. Później zapytałbym się, na czym problem polega. Zaproponowałbym kompromis polegający na tym, że Bartek odkupiłby książkę Tomkowi. Przedtem zapytałbym, jak się czują. Jeżeli taki kompromis by nie odpowiadał, szukałbym z nimi innego, zadowalającego obie strony kompromisu. Ostateczne rozwiązanie zostawiłbym jednak im.”

Samo deklarowanie przez uczniów zachowań mediacyjnych, takich, jak:

- propozycja rozmowy w celu rozwiązania problemu
- szukanie porozumienia wspólnie ze stronami konfliktu
- dostrzeżenie racji po obu stronach
- rozmowa z każdym na osobności

- propozycja pogodzenia się
- szukanie tego, co ich łączy

nie oznacza oczywiście jeszcze, że nauczyli się mediacji. Deklaracja nie jest jeszcze tym samym, co rzeczywiste zachowania. Jest jednak dowodem na to, że zwiększył się wachlarz możliwych zachowań w sytuacji konfliktów rówieśniczych.

Uczniowie w szkole podstawowej wykazują duże zainteresowanie tematyką rozwiązywania konfliktów, negocjacji, mediacji. Żywo reagują na scenki, przytaczają przykłady podobnych wydarzeń, trudności w relacjach z rówieśnikami, rodzeństwem. Na codzień mają do czynienia z konfliktami, kłótniami, bójkami w szkole, na podwórku, w domu. Uczniowie odkryli, że na konflikt można spojrzeć jak na problem do rozwiązania, poznali negocjacje oparte na zasadach bez poddawania się, dowiedzieli się, że można dojść do wspólnych, pokojowych rozwiązań i nie ma wtedy „wygranych” i „przegranych”. Uczestnicy również dlatego bardzo zaangażowali się w trening, gdyż poczuli się wyróżnieni. A więc specjalnie wybrana grupa- samorząd szkolny, legalne zwalnianie raz w tygodniu z lekcji, spotkania w sali innej niż lekcyjne, wręczenie dyplomów na zakończenie treningu – to wszystko nadawało treningowi wyjątkowy charakter. Dzieci lubią uczestniczyć w czymś wyjątkowym i być wyróżniane.

Zawodowo jestem także związana z Ośrodkiem Promocji Rodzinie w Chorzowie. Grupa pedagogów i psychologów w Ośrodku zachęcona wynikami treningu mediacji upowszechniła go w kilkunastu chorzowskich szkołach podstawowych i gimnazjach pod nazwą program profilaktyczny „SALOMON”. Wydaliśmy książeczki instruktażowe, a zajęcia z dziećmi były filmowane i w ten sposób powstały też instruktażowe filmy. Projekt wsparła finansowo gmina Chorzów. Otrzymaliśmy wówczas (2004r) wiele pozytywnych informacji zwrotnych od pedagogów szkolnych i opiekunów samorządów szkolnych.

Ideę negocjacji i mediacji można w szkole upowszechniać codziennie, niekoniecznie przeprowadzając trening. Każdego dnia uczniowie dostarczają dorosłym wiele okazji do interwencji z powodu konfliktów rówieśniczych. Warto, aby te sytuacje wykorzystywać ucząc dzieci konstruktywnych sposobów rozwiązywania konfliktów.

Koleżanka z pracy – wychowawczynie czwartej klasy- poprosiła mnie ostatnio o pomoc, gdyż czuje się bezradna i zmęczona nieustannym skarżeniem uczniów na siebie. Niemal codziennie po kilka razy skarżą o wszystkim przedstawiając dowody winy i niewinności i wielu świadków. Ponieważ koleżanka nie chce lekceważyć skarg, ale też wyczerpały jej się pomysły, jak reagować, przeprowadzimy wspólnie zmodyfikowany do potrzeb klasy trening negocjacji i mediacji. Nie nastawiamy się na natychmiastowe efekty,

mamy przecież dużo czasu – to dopiero czwarta klasa. A tego skarżenia uczyły się też długo: całe trzy lata, a pewnie jeszcze dłużej, bo zaczęły w przedszkolu.

Pracując z dziećmi w szkole podstawowej czy w przedszkolu (bo już w przedszkolu dzieci zdobywają wiele doświadczeń, jak sobie w życiu radzić z trudnymi sytuacjami, nie należy oczywiście zapominać o tym, że są one na innym poziomie rozwoju poznawczego i moralnego niż dorośli. Ale to nie jest przeszkodą w kształtowaniu zachowań nastawionych na współpracę. Małe dziecko przestrzega reguł w celu uniknięcia kary i rozumie, że jak zrobi coś dobrego to zostanie wynagrodzone. Gdy mała Zosia skarży mamie, że Jaś jej dokucza, mama często radzi – to powiedz pani. Pani, zamiast podejmować się roli sędziego i grozić Jasiowi ukaraniem, może podjąć się roli mediatora i prowadzić rozmowę z dziećmi w taki sposób, aby w wyniku tej rozmowy zostały podjęte decyzje o przyjaznych zachowaniach, które będą przez panią wielokrotnie nagradzane. Dziecko 6-8 letnie robi dobry uczynek nie tylko po to, by zaspokoić swoje własne potrzeby, ale także po to, by zaspokoić potrzeby innych sądząc, że zaskarbi sobie w zamian przychyłość. Nagradzanie zachowań dziecka nastawionego na zaspokajanie potrzeb innych co najmniej tak samo często, jak karanie złych, zachęci dziecko do ich powtarzania.

Uczniowie szkoły podstawowej są według L. Köhlberga ukierunkowani na konformizm interpersonalny. Dzieciom zależy na tym, aby w oczach dorosłych zyskać miano „dobrego chłopca, dobrej dziewczynki”. Uczniowie wiedzą, że w celu uzyskania pochwały lub aprobaty ze strony dorosłych muszą przestrzegać określonych reguł. Konformizm prowadzi w końcu do wewnętrznej świadomości reguł i do zachowań, które przyczyniają się do powstania uczucia i postawy szacunku. Reguły w szkole ustalają dorośli. Nic więc nie stoi na przeszkodzie, aby w szkole podstawowej dorośli ustalili reguły rozwiązywania konfliktów oparte na współpracy. Aby zaproponowali uczniom merytoryczne potraktowanie problemu: jesteśmy nie przeciw sobie, ale przeciw problemowi, prowadzimy negocjacje oparte na zasadach, dążące ku porozumieniu.

Nota o autorze. Halina Jurczyk ukończyła Psychologię na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach oraz studia podyplomowe *Psychokorekcja Zaburzeń Zachowania Dzieci i Młodzieży* na tej samej uczelni. Od kilkunastu lat pracuje jako psycholog szkolny i przedszkolny. Najdłużej w Szkole Podstawowej nr 13 w Katowicach, a ostatnio w Szkole Podstawowej nr 21 w Katowicach. Od 10 lat jest również związana zawodowo z ośrodkiem Promocji rodziny przy Stowarzyszeniu na Rzecz Rodziny w Chorzowie.