

UMIEJĘTNOŚCI MEDIACYJNE W PRACY NAUCZYCIELA

(skrót wystąpienia)

Hanna Kubica, Ośrodek Kształcenia Ustawicznego MEDITOR

Uczestniczyłam ostatnio w jednej z zaprzyjaźnionych szkół w rozmowach na temat trudności, na jakie najczęściej napotykają w swojej pracy młodzi nauczyciele. Oprócz spraw związanych z dydaktyką, większość z nich sygnalizowała trudności w utrzymaniu dyscypliny w klasie, w zmotywowaniu uczniów do nauki. Czuli się zawiedzeni, że ich wysiłki, chęć pomocy wychowankom, nie zawsze przynoszą oczekiwane przez nich rezultaty. Mimo przeświadczenia, że stoją po stronie ucznia i walczą o jego sprawy, mieli często wrażenie, że ich działania przyjmowane są przez uczniów często z niechęcią i nieufnością, że młodzi ludzie nie liczą się z ich zdaniem i nie szanują, nie mówiąc już o docenieniu wysiłku nauczyciela. Równocześnie zdarza mi się często słyszeć te same uwagi kierowane przez uczniów w stronę nauczycieli. Po obu stronach może w ten sposób rosnać poczucie niezrozumienia, braku akceptacji. Myślę, że to sygnał, którego nie należy lekceważyć, sygnał świadczący o konieczności poszukiwania nowych form kontaktu z uczniem. Nauczyciele są tego świadomi, często intuicyjnie czują w czym tkwi problem, ale nie zawsze, szczególnie ci wchodzący w zawód, mają potrzebne umiejętności. Jak powiedziała jedna z młodych stażem koleżanek: „mogę spokojnie uczyć w szkole matematyki nawet na poziomie uniwersyteckim, ale nie wiem, jak to zrobić, żeby mnie słuchali”. Pomyślałam wtedy, że warto by umiejętności nauczycieli wzbogacać o wiedzę na temat technik mediacyjnych, które mogłyby być przydatne w ich pracy.

Relacja dorosły – dziecko jest relacją wymagającą szczególnej uważności. Najlepiej pewne jej cechy możemy zobaczyć w sytuacji konfliktu. Weźmy najprostszą sytuację – Krzys jest niegrzeczny i bardzo uparty, nie chce wykonać polecenia. Dorosły, widząc potrzebę, czasem nawet konieczność, aby skłonić dziecko do zmiany zachowania. Zastanówmy się chwilę, jakie uczucia towarzyszą obu stronom. Dziecko może czuć złość (początkowo nie związaną wcale z osobą tego dorosłego), strach i może wstyd. Może pojawić się też poczucie wycofania wobec autorytetu, nieujawniony szacunek, poczucie bezsilności, ale też poczucie, że dorosły jest jego „naturalnym wrogiem”. Po stronie dorosłego natomiast prawdopodobnie pojawiają się: poczucie odpowiedzialności, chęć wychowywania, obawa o przyszłość dziecka, martwienie się, czasem złość i agresja, ale także poczucie bezsilności. Może pojawić się pobłażanie. Jakie działania rodzą te uczucia po obu stronach? Dziecko najczęściej milczy, ale może też potakiwać, przeproszać. Nauczyciel często najpierw próbuje tłumaczyć, dogadać się z uczniem. Kiedy nie odnosi to skutku, podnosi głos, krytykuje, szantażuje, „jak ty... to ja...”. Możliwe są sarkastyczne uwagi, obrażanie, grożenie. Może też zacząć od nowa szukać rozwiązania trudnej sytuacji. Większość działań po obu stronach, mimo wielu pozytywnych, stojących za nimi uczuć, jeszcze bardziej antagonizuje obie strony.

Przypatrzmy się też temu, do czego odwołujemy się w relacji z dziećmi. Otóż często odwołujemy się do władzy, która rodzi wojnę. Karzemy, grozimy, podejmujemy działania odwetowe. Po stronie dziecka powoduje to „zejście do podziemia”, ukrywanie nieakceptowanych przez dorosłych zachowań, ale także poczucie krzywdy, niezrozumienia, bycie „nieważnym”. Czasem odwołujemy się też do prawa, powołując się na normy społeczne, grzecznościowe „skrzywdziłeś – przepros”, „jak się robi coś takiego, trzeba ponieść konsekwencje”. Takie arbitralne rozwiązania budzą po stronie dziecka poczucie krzywdy, bunt przed narzuconym zachowaniem. I wreszcie dorosły w relacji z dzieckiem może odwołać się do interesów, potrzeb. Wtedy prowadzi negocjacje lub mediacje, czyli formę rozmowy kontrolowanej. W jej trakcie powstają rozwiązania korzystne dla obu stron konfliktu, przez nie obie, więc i realizowane.

I tak dochodzimy do mediacji jako formy rozwiązywania sporów. Co ona daje w relacji dorosły – dziecko? Przede wszystkim wyrównuje poziomy. Dziecko może poczuć się wysłuchane, zauważane, równie ważne jak dorosły. Zamiast nakazów, przymusu i lęku zyskuje poczucie, że jest rozumiane, a to, co jego dotyczy, znajduje się w centrum nasze, pozwala na obniżenie wysokiego poziomu napięcia, zanika opór wobec nakazu posłuszeństwa (bo go nie egzekwujemy). W jego miejsce pojawia się poczucie odpowiedzialności za siebie i swoje zachowanie. Samo wysłuchanie z uwagą i chęcią zrozumienia obniża poziom uczuć. Techniki mediacyjne pozwalają na nazwanie uczuć obu stron, na skonfrontowanie się z nimi i ustosunkowanie do nich. Ważna jest też normalizacja – wskazanie, że to, co czuje i robi dziecko, jest czymś normalnym, często powszechnym, że ma swoje uzasadnienie. Kolejną zaletą stosowania technik mediacyjnych w relacjach z dziećmi jest podejmowanie próby zrozumienia poglądów dziecka, jego potrzeb i interesów. Świat dzieci jest odmienny od świata dorosłych. Poziom doświadczeń, umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach, przewidywania skutków swojego zachowania, jest w przypadku dziecka wielokrotnie niższa, ale często także jakościowo inna niż dorosłych. Ważnym jest więc dotarcie do dziecięcego świata, zrozumienie racji, jakimi się ono kierowało, być może zobaczenie w innym świetle jego postępowania. Dzięki umiejętnościom mediacyjnym dorosły wie jak budować kontakt z dzieckiem, jakich słów i zwrotów używa, aby naprawdę mogło się poczuć zrozumianym. Techniki mediacyjne uczą także jak omijać to, co nazywamy "barierami komunikacyjnymi", – a więc takie wyrażenia, sposób rozmowy, który niszczy porozumienie. Ale jeszcze ważniejsza od umiejętności rozmowy jest umiejętność słuchania, umiejętność, której często w relacjach z dziećmi nam dorosłym brakuje. Nauka technik mediacyjnych buduje nasz szacunek do słuchania jako tego elementu rozmowy, który najskuteczniej pozwala nawiązać dobry kontakt. I wreszcie jeszcze jedna ważna sprawa. Stosując techniki mediacyjne nie bierzemy na siebie obowiązku znalezienia rozwiązań. Poszukiwania dotyczą obu stron, dziecko aktywnie w nich uczestniczy, ma wpływ na to, które z propozycji zostaną zatwierdzone do realizacji. Pomoc ze strony dorosłego, przy zastosowaniu technik mediacyjnych nie polega na podsuwaniu gotowych rozwiązań, nie mówiąc już o ich narzucaniu, ale tylko na pokazaniu skutków rozważanych rozwiązań i ewentualnie uświadomieniu istnienia innych możliwości niż te, które zdołało znaleźć dziecko. To budzi jego aktywność, zaangażowanie, wreszcie poczucie odpowiedzialności. Wielokrotnie byłam świadkiem „metamorfozy” jaką przechodziło dziecko przekonując się o tym, że jest pełnoprawnym uczestnikiem rozmowy, że jego zdanie jest brane pod uwagę, że ma wpływ na podejmowane decyzje. Rośnie poziom poczucia odpowiedzialności za podejmowane zobowiązania, ale przede wszystkim za zmianę zachowania, które było przyczyną konfliktu.

Zaletą stosowania technik mediacyjnych jest także powszechność ich zastosowania. Możliwość ich wykorzystania może dotyczyć m. in. relacji między nauczycielami i uczniami, sporów indywidualnych między uczniami oraz sporów między grupami uczniów, rozmów nauczycieli czy uczniów z dyrektorem szkoły, ale także wielu sytuacji, w których jedną ze stron są rodzice uczniów. Mogą być one także pomocne w kontakcie pozaszkolnym np. z władzami miasta, w którym znajduje się szkoła. To samo dotyczy tematyki problemów, przy których rozwiązywaniu można stosować te techniki – od ustalenia zasad kontraktu klasowego i sposobu pełnienia dyżurów przez nauczycieli aż po zapewnienie sobie dotacji na remont dachu placówki, czy mediacji w sprawie udziału rodziców w życiu szkoły. We wszystkich tych sytuacjach umiejętności mediacyjne mogą pomóc w dochodzeniu do rozwiązania satysfakcjonującego wszystkie strony sporu.

Nota o autorze. Hanna Kubica – pedagog, mediator, nauczyciel mediacji szkolnych w Górnośląskiej Wyższej Szkole Handlowej. Prowadziła szkolenia w zakresie mediacji szkolnych w „Mediatorze” i Wojewódzkim Ośrodku Metodycznym w Katowicach. Od 2005 roku realizuje programy mające na celu wprowadzenie mediacji rówieśniczych do szkół.