



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MEdiators and PEacemakers against PEer Victimization

Output 2: TRAINING MODULES

(Slovenian version)



PROJECT COORDINATOR:

ALTINDAĞ-DISTRICT NATIONAL EDUCATION DIRECTORATE/TÜRKİYE

Project No:2019-1-TR01-KA201-077328





Project Overall Object

Goal of “MEdiators and PEacemakers against PEer Victimization-MEPEV” Project, to ensure that disputes between the students are solved peacefully without returning to violence through mediators or peacemakers chosen among their peers whom are educated young people embraced the culture of co-existence

Secondary aim of the project;

- prevent peer victimization and bullying (PVB) and lessen its negative effects by rehabilitating the victimized students,
- encourage young people to work together on a common purpose and their active participation in all areas of social life through decision-making and implementation processes,
- to develop the negotiator /mediator / student self-control, self-esteem and self-confidence.

Target Group of the Project:

Secondary school students, other students, families of students and teachers.

Project Activities:

1. Analysing good examples in the world,
2. Preparation of effective training modules for students and teachers,
3. Training the determined number of students and teachers in selected schools with the training modules prepared,
4. Preparation of Mediator and Conciliator handbooks for students and teachers,
5. Preparation of the e-learning platform, testing the platform with trial trainings,
6. Preparation and testing of an educational game,
7. Preparing academic publications and publishing them in peer-reviewed journals,
8. Organizing 2 conferences in Turkey and a workshop in Austria, Slovenia and Italy.





Erasmus+ Programı Okul Eğitimi Stratejik Ortaklıklar (KA201)

Proje No: 2019-1-TR01-KA201-077328

“Mediators and Peacemakers against Peer Victimization”

Project Partners:

1. Altındağ İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü/ Türkiye - Coordinator
2. Dezavantajlı Grupları Anlama ve Sosyal Destek Derneği (DEGDER)/ Türkiye
3. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi/ Türkiye
4. ITT Leonardo Da Vinci/ Italy
5. Univerza v Mariboru /Slovenia
6. Austrian Association of Inclusive Society (AIS) Austria

Project Outputs

Output-1: Country Collection of Best Practices

Output-2: Training Modules

Output-3: Peacemaking and Mediating Handbooks

Output-4: Implementation of Trainings

Output-5: E-Learning Platform

Output-6: Academic Article

Output-7: Educational Game for Students

Output-8: Dissemination Plan and Implementation



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



**“Mediators and Peacemakers against Peer Victimization”
MEPEV**

(Mediatorji in mirovni posredniki proti vrstniški viktimizaciji)

2019-1-TR01-KA201-077328



**IO2: Izobraževalni moduli
za učitelje**



Projekt sofinancira program Erasmus+ Evropske unije. Podpora Evropske komisije za pripravo te publikacije ne pomeni potrditve vsebine, ki izraža le mnenja avtorjev, in Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.

MODULI ZA UČITELJE:

Modul-1: Zavedanje o obstoju razlik in sporov.

Modul-2: Medosebni konflikti in njihovo razreševanje.

Modul-3: Vrstniška mediacija ter pogajanje kot način razreševanja konfliktov.

Modul-4: Komunikacija in komunikacijske veščine.

Modul-5: Obvladovanje jeze, reševanje problemov in nadzorovanje čustev.

Modul-6: Kvalifikacije, ki jih potrebujejo učenci/šudentje mediatorji.

Modul-7: Koraki v postopku vrstniške mediacije, pristopi k reševanju (uporaba).

MODULI ZA UČENCE/ŠTUDENTE, KI SE USPOSABLJAJO (ZA POGAJALCE):

Modul-1: Sprejemanje različnosti.

Modul-2: Medosebni konflikti in njihovo razreševanje.

Modul-3: Predstavitev metode mediacije ter kvalifikacij, ki jih potrebujejo učenci/šudentje mediatorji.

Modul-4: Komunikacijske veščine.

Modul-5: Obvladovanje jeze, reševanje problemov in nadzorovanje čustev.

Modul-6: Empatija.

Modul-7: Koraki v postopku vrstniške mediacije, pristopi k reševanju (uporaba).

1. OPIS MODULA

Naslov modula	Zavedanje o obstoju razlik in sporov
Zaporedna številka modula	Modul 1
Opis modula	Izobraževanje za vrstniško mediacijo: Zavedanje o obstoju razlik in sporov. Namen modula je, da učiteljem, vzgojiteljem in drugim zaposlenim v šolah omogoči poglobljeno razumevanje sprejemanja, drugačnosti in raznolikosti ter vseh veščin, ki so potrebne za samoanalizo in vpliv na vedenje in dejanja učencev. Modul se osredotoča na pomen teh konceptov in njihovo povezavo z medvrstniško viktimizacijo. Prvi korak pomeni razumevanje razlik med strpnostjo in sprejemanjem ter pomembnost različnosti med ljudmi. Naslednji korak se pogloblja v dobo mladostništva s stališča tolerantnosti in sprejemanja. Zadnji korak je faza usposabljanja, ki poteka skozi analizo študij primerov.
Trajanje	Dve 90-minutni srečanja (skupaj 3 ure) plus 15 minut časa za zbiranje povratnih informacij (srečanja lahko prilagodite glede na napredek in splošne značilnosti skupine učencev.)
Potrebno predznanje (veščine)	1- Učinkovite komunikacijske veščine, 2- Veščina aktivnega poslušanja, 3- Izvajanje korakov za reševanje težav, 4- Sposobnost razpravljanja in samoocenjevanja.
Kvalifikacije, pridobljene po opravljenem izobraževanju	1- Praktične veščine za prepoznavanje konfliktov, 2- Poglobljena analiza pojmov, 3- Uporaba miroljubnih strategij za preprečevanje konfliktov.

Učni rezultati	1- Konceptualno znanje o strpnosti in sprejemanju, 2- Zavedanje o drugačnosti kot delu vsakdanjega življenja, 3- Razumevanje pomena raznolikosti.
Metode merjenja in evalvacije	S priloženim obrazcem za samoevalvacijo in vprašanji za samoanalizo se oceni učinkovitost modula.
Izvajalci izobraževanja	Zaposleni v vzgoji in izobraževanju, šolski svetovalci ali strokovnjaki, ki so ustrezno usposobljeni na področju vrstniške mediacije.
Izobraževalno okolje in gradiva	Kartice za beležke (papir za zapiske), pisala, tabla, projektor ali računalnik.

2. VSEBINA MODULA

Modul je sestavljen iz dveh srečanj, ki vključujeta predstavitev, delavnico in izmenjavo izkušenj.

I. SREČANJE:

1. OBLIKOVANJE PERSPEKTIVE

Potek dela:

Obravnavanje konfliktov v šolah je običajna praksa, s katero se srečujejo učitelji in vzgojitelji. Tudi navidez majhni spori lahko imajo negativne posledice v razredu, ki so lahko tudi dolgoročne. Prav zato je mirno obvladovanje konfliktov učencev tako pomembna naloga učiteljev. Če želimo vzpostaviti razredno kulturo, ki spoštuje pomen sobivanja v skupnosti, je treba h konfliktom med učenci pristopiti v duhu resnične sprave. Konfliktne situacije lahko spremenimo v poučne primere, če učencem pomagamo razumeti lastna dejanja in dejanja drugih, ter skupaj poiskati rešitve.

Nasilje v izobraževalnih okoljih je pogost pojav, ki prizadene na milijone otrok in mladih po vsem svetu, kar močno vpliva na temeljno človekovo pravico do izobraževanja. Ustrahovanje prizadene učence vseh starosti, v vseh razmerah in v vseh državah sveta. Po podatkih UNESCA je vsak tretji učenec na svetu že trpel zaradi nadlegovanja, zato je to najpogostejša oblika nasilja v šolah. Desetina od teh je nadlegovanje ali ustrahovanje doživela na spletu, kar imenujemo spletno nasilje (ustrahovanje, nadlegovanje, trpinčenje) [1]. Zaradi pandemije COVID-19 se je v zadnjem času povečalo število otrok, ki se izobražujejo prek spleta; povečala se je količina časa, ki ga preživijo na internetu, zato je pričakovati, da bo narasel tudi pojav spletnega nasilja.

Ustrahovanje je resen problem in ima lahko hude negativne učinke na mlade, še posebej, če težav ne obravnavamo. Postane lahko resna ovira na poti izobraževanja, z dolgoročnimi posledicami na osebni razvoj in duševno zdravje mladostnikov. Raziskave kažejo, da dosegajo učenci, ki jih pogosto prizadene ustrahovanje, nižje učne rezultate; prav tako je bolj verjetno, da bodo po končani srednji šoli zapustili formalno izobraževanje. Dvakrat pogosteje se počutijo osamljene, ne morejo spati ali celo razmišljajo o samomoru. [2]

Ustvarjanje varnih, spodbudnih in prijaznih (učnih) okolij, zlasti v izobraževanju, koristi vsem. Strokovnjaki, sodelujoči na mednarodni konferenci o nasilju v šolah, zato priporočajo vzpostavitev varnega in pozitivno naravnane šolskega okolja, v katerem sta dobrobit učencev in spoštovanje različnosti na prvem mestu. Če želimo to doseči, je potreben celostni pristop, ki vključuje lokalno skupnost, starše ter povezave med šolo in člani širše skupnosti. Šole naj aktivno učijo učence

spoštljivega vedenja, strpnosti in spoštovanja različnosti, vključno s ciljnim učenjem o varni in odgovorni uporabi digitalne tehnologije. [3]

Na začetku tega priročnika bi želeli prevetriti način, kako razumemo raznolikost v izobraževalnem okolju.

V kakšnem smislu običajno opažamo kulturno raznolikost v učilnicah?

Noben učenec ni enak drugemu, čeprav imata lahko veliko skupnega. Za spodbujanje kulturne zavesti moramo upoštevati vse različne vidike kulture, ki lahko vplivajo na dojetje, stališča in vedenje učencev. Učenci se razlikujejo glede na več vidikov:

Rasa

Pomembno je prepoznati vpliv različnih rasnih pripadnosti na širšo kulturo ter kako lahko to vpliva na način, kako učenci dojemajo druge in sebe.

Narodnost

Čeprav se etnična pripadnost včasih uporablja kot sinonim za raso, je natančneje opredeljena kot kultura, ki izhaja iz naše narodnosti. Etnične razlike se pojavljajo v vseh skupinah priseljencev in lahko trajajo generacije. Razumevanje teh razlik nam lahko pomaga prilagoditi interese in poglede študentov.

Religija

Vsi ljudje ne verujejo na enak način, veliko jih sploh ni vernih. Vseeno pa je dobro, da se seznanimo z načini, kako lahko verske tradicije in zahteve vplivajo na vedenje študentov in.

Jezik

Jezikovne ovire ne bi smele predstavljati ovir v izobraževanju. Čeprav se od nas ne pričakuje, da govorimo vse jezike, pa je smiselno pričakovati, da se prilagodimo tistim učencem, ki govorijo jezik, ki se v razredu sicer uporablja kot drugi jezik.

Ekonomske razmere

Ekonomski položaj študentske družine lahko močno vpliva na njegovo učenje. Zavedati se moramo, kako lahko ekonomski pritiski povzročijo stres v razredu, pa tudi težave pri iskanju časa in prostora za študij.

LGBTQ

Spolna usmerjenost in/ali spolna identiteta lahko postaneta izvor konflikta v življenju učenca/študenta, vendar se to ne sme dogajati v razredu.

2. RAZUMEVANJE RAZNOLIKOSTI

Načini za spodbujanje kulture raznolikosti v razredu

Izobraževanje

Spodbujanje vključenosti in ozaveščenosti o večkulturnem izobraževanju ter kulturno odziven pristop k poučevanju koristi vsem učencem. S krepitvijo večkulturne zavesti in vključenosti pomagamo učencem z različnimi ozadji in različnimi potrebami na poti do uspešnosti, hkrati pa s tem tudi spodbujamo sprejemanje in pomagamo študentom uspeti v vedno bolj raznolikem svetu.

Ključna orodja oz. pristopi pri tem so:

1. Preučite učna gradiva.

Učna gradiva so pogosto omejena na zelo specifičen diskurz. Pomembno je razmisliti o tem, kateri glasovi so zastopani v razredu. Predlagamo, da preučite zgodovinska dejstva in literarne avtorje ter na podlagi tega razmislite, ali so določene družbene skupine v učnih gradivih nemara neustrezno predstavljene.

2. Spoznajte svoje učence in njihove zgodbe.

Ko boste spoznali svoje učence in razumeli njihove prednosti in slabosti, boste lažje spodbujali raznolikost in reševali izzive, ki jih v razredu prinaša delo s poudarkom na raznolikosti.

3. Odpravljajte neenakost.

Pomemben del spoštovanja raznolikosti v razredu je ustvarjanje prostora za učence in učitelje, v okviru katerega lahko razpravljajo o tem, kako diskriminacija vpliva na njih na osebni ravni, na ravni razreda in tudi širše, na ravni šole. Takšne razprave imajo lahko učinkovito pripomorejo k pozitivnim spremembam, kadar se vzporedno z njimi izvajajo praktični (konkretni) ukrepi za odpravo neenakosti v situacijah, ko se ta pojavi. Na primer, sovražni in diskriminatorni govor zaustavite takoj, ko ga opazite; uporabljajte izraze, ki odražajo pozitivno naravnost in ne krepijo obstoječih stereotipov (npr., fraz kot je »fantje so pač fantje« ne bi smeli uporabljati za upravičevanje seksističnega ali nasilnega vedenja). Če pokažete pozitiven zgled z lastnimi besedami in dejanji, okolici s tem sporočate, da diskriminacije ne tolerirate.

4. Povežite se s starši in s skupnostjo.

Šole so srce skupnosti. Odražati in slaviti bi morale raznolikost šolskega prostora in s tem skupnosti. Staršem povejte, da spodbujate raznolikost v razredu in jih pozovite, naj izrazijo svoje pomisleke oz. vprašanja v zvezi s tem ter jim prisluhnite.

5. Zadovoljajte različne učne potrebe.

Spoštovanje raznolikosti pomeni več kot upoštevanje zgolj merljivih dejavnikov, npr. narodnosti, socialno-ekonomskega statusa ali spola. Nanaša se tudi na način, kako se učenci učijo v razredu – pa naj bo to pospešeno učenje, ali učenje s težavami. V raznoliki učilnici ne morejo veljati enotni standardi, zato morajo učitelji vzpostaviti različne pristope za učence z različnimi učnimi potrebami.

5. Organizirajte dneve spoštovanja različnih kultur.

Raznolikost v razredu učencem omogoča, da razvijejo širši pogled na drugačne kulture ter krepijo spoštovanje in odprtost. Na ta način se boljše zavedajo raznolikosti in jo cenijo, hkrati pa gojijo pozitivno stališče do lastne kulture.

Raznolikost se torej izraža na številne načine. Četudi se vam zdi naloga ozaveščanja učencev o pomenu raznolikosti težka, ne pozabite, da se spremembe ne zgodijo čez noč. Soočiti učence z izzivom, da razmislijo o različnih perspektivah, jih nauči, kako komunicirati s svojimi vrstniki tudi v vsakdanjem življenju in jim zagotovi veščine, ki jih bodo uporabljali do konca življenja. Poleg izboljšanja socialnih veščin lahko spodbujanje raznolikosti v razredu pozitivno vpliva tudi na učne rezultate, saj izboljša kritično mišljenje in spodbuja zaupanje v lastne zmožnosti.

USTAVI SE, RAZMISLI, DELUJ, RAZMISLI

Deljenje izkušenj in primerov dobrih praks

V sklopu vaje učitelji in mentorji delijo svoje izkušnje z zahtevnimi situacijami in primere konkretnih dobrih praks.

- Skupina učiteljev, ki delijo svoje izkušnje z učenci iz različnih okolij.
- Trajanje vaje: 5 do 15 minut.

Primeri: večkulturnost in reševanje težav.

- Razdelite udeležence v skupine po 3-5 oseb ter jim predstavite različne primere problematik, ki se pojavljajo v večkulturnih skupnostih (razredih). Dodelite 40 minut za razpravo in iskanje rešitev in nato za vsako skupino 5 minut časa za predstavitev.
- Za lažji potek sodelujočim ponudite smernice za razpravo.

Udeleženci bodo k analizi problema in iskanju rešitve pristopili v 6 korakih:

1. Opredelitev problema

Vprašanja: Kakšna je narava problema? Kako je vprašanje/problem povezan s kulturo? Kaj je vir konflikta?

2. Perspektive

Naredite seznam vseh (oseb/posameznikov in po potrebi institucij), ki so v zvezi z določeno težavo prizadeti. Kako situacija vpliva nanje? Ne pozabite vključiti morebitnih žrtev, nasilnežev, članov skupnosti in vseh drugih, ki se jih težava posredno ali neposredno dotika.

3. Izzivi in priložnosti

Kakšni so izzivi in omejitve v dani situaciji? Ali situacija nudi priložnosti za izobraževanje in osebno rast?

4. Strategije

Razmislite o možnih strategijah za pristop k reševanju problema. Ne pozabite delati zapiskov.

5. Rešitve

Ocenite prej zapisane strategije. Ne pozabite oceniti izzivov in priložnosti, o katerih ste razpravljali. Pripravite vsaj dve ali tri vrste odzivov, za posameznike in za temeljna vprašanja na institucionalni ravni.

6. Pričakovani rezultati

Zapišite pričakovane rezultate rešitev, ki ste jih opredelili. Zagotovite povratne informacije.

II. srečanje – Raznolikost v izobraževanju: strpnost in sprejemanje.

1. OBLIKOVANJE PERSPEKTIVE

Potek dela:

Šola otroke pripravlja na delo, zato mora poučevanje na učinkovit način obravnavati in sprejemati vse različice resničnosti, ki jih prinašata življenje in delo v raznolikih skupnostih (tudi šolskih razredih). Zato je izredno pomembno ne samo, da otroke (učence, študente) učimo pomena raznolikosti in kako razlike med nami širijo naš pogled na svet, temveč, da raznolikost (tudi sami) resnično razumemo in sprejmemo. Spoštovanje raznolikosti odpira vrata številnim priložnostim in pomaga pri sprejemanju boljših odločitev.

Čeprav veliko ljudi besedi *strpnost* in *sprejemanje* pogosto uporablja kot sopomenki, je med njima vseeno razlika. *Strpnost* je sposobnost ali pripravljenost, da dopuščamo različna mnenja ali vedenja tudi, če nam ta niso všeč ali se z njimi ne strinjamo. Povedano drugače, strpnost se nanaša na nevtralen oz. objektivni odnos do tistih, ki so drugačni od nas. Drugačni so lahko na primer glede na vero, spol, spolno usmerjenost, raso, narodnost, kulturo, izobrazbo itd. Čeprav strpnost v splošnem dojemamo kot pozitivno osebnostno lastnost, gre v resnici za nekakšno pasivno resignacijo – ne preostane nam drugega, kot da se sprijaznimo z osebo ali situacijo, ki nam nemara sploh ni všeč. Nekoga toleriramo, ker ni v naši moči, da bi to osebo spremenili, lahko pa se odločimo, da v stiku s takšno osebo v imenu miroljubnosti ostanemo vljudni. [1]

Sprejemanje pa pomeni ocenjevanje in sprijaznjenje z nekom ali nečim, kar nam ni všeč, brez protestiranja in brez poskusov spremeniti to osebo ali vedenje. Povedano drugače, če sprejmemo nekoga ali nekaj, kar nam ni po godu, poskušamo premagati svojo nenaklonjenost, skušamo se npr. vživeti v položaj druge osebe in jo zares razumeti.

Čeprav sta po pomenu obe besedi sorodni, sprejemanje presega strpnost. Lahko smo strpni do nekoga/nečesa, ne da bi to (osebo) sprejeli, ne moremo pa sprejeti nečesa (nekoga), ne da bi bili do tega stališča (ali do te osebe) strpni.

Tudi raznolikost sama presega zgolj merljive dejavnike, kot so npr. narodnost, socialno-ekonomski status, ali spolna usmerjenost. Nanaša se tudi na način, kako se učenci učijo v razredu – pa naj gre za hiter tečaj, ali formalno izobraževanje oseb z učnimi težavami. V raznolikem razredu ne morejo veljati enotni standardi, zato si morajo učitelji prizadevati vzpostaviti različne pristope za učence z različnimi učnimi potrebami. Tukaj je zbranih nekaj predlogov za zagotavljanje enakih možnosti in enakopravnosti v razredu:

Uvedite prilagodljive tehnologije. V primernih situacijah lahko prilagojene tehnologije učencem s telesnimi ali učnimi težavami nudijo ustrezno podporo, ki jo potrebujejo za usvajanje učne snovi skupaj z vrstniki. Med takšne vrste tehnologij sodijo npr. programska oprema za pretvorbo govora v besedilo, kalkulatorji z govorno sintezo za učence z diskalkulijo, ali prilagojeni računalniški dodatki za učence s telesnimi motnjami.

Učitelje spodbujajte k uporabi različnih učnih strategij. Tehnike, kot so projektno učenje, diferencirano poučevanje in kombinirano učenje, omogočajo učiteljem, da pomagajo učencem z različnimi potrebami.

Prepričajte se, da vsi učenci sodelujejo v razpravah in pri dejavnostih. Včasih je težko ugotoviti, ali ena skupina sodeluje bolj ali manj, zato utegne biti smiselno spremljati aktivno udeležbo v razredu in po potrebi prilagoditi zadeve za spodbujanje enakovrednega sodelovanja med vsemi učenci.

2. Igranje vlog: Spodbujanje dialoga

Pri odpiranju določenih tem (npr. rasizem, seksizem, ekonomska nepravilnost, heteroseksizem ipd.) v izobraževalnih okoljih učitelji pogosto oklevajo, saj se jim zdi, da niso usposobljeni za obravnavo takšnih tematik in situacij, ki bi jih le-te lahko spodbudile, ali pa jih preprosto ne želijo obravnavati. Aktivnost opisana spodaj daje sodelujočim priložnost, da se pogovorijo o tem, kaj se zgodi, ko se takšne debate začnejo odvijati v nepričakovanih smereh in o tem, kako se spoprijeti s podobnimi situacijami v prihodnosti.

Priprava:

Udeležence razdelite v skupine po štiri ali pet oseb. V manjši učilnici pripravite dovolj prostora za izvedbo igre vlog.

Naloga bo bolj učinkovita, če ste predhodno v tej skupini učencev že govorili o pomenu socialne pravičnosti v razredu.

Navodila:

1. Učenci naj se spomnijo situacije (npr. pogovora, v katerem so sodelovali), povezane z rasizmom, seksizmom, ekonomsko nepravilnostjo ali kakršnokoli obliko zatiranja, v kateri je prišlo do nepričakovanoega obrata in posledično do konflikta, ki nato ni bil nikoli razrešen (konflikt se je končal z vpitjem, žaljivkami ali zamero in samo še poglobil vzrok napetosti).
2. Vprašanja za usmerjanje razprave:

1. Kaj je šlo narobe v situaciji, ki ste jo opisali?
 2. Na kakšen način so učitelji ali udeleženci spora poskušali rešiti situacijo?
 3. Kaj se je zgodilo z na prvi pogled nerazrešljivo napetostjo?
 4. Kako se je spor končal?
 5. Kako bi lahko bil konflikt bolj konstruktiven?
3. Vsako skupino prosite, naj izbere eno zgodbo ter jo predstavi razredu s pomočjo igre vlog. Nekateri učenci neradi nastopajo, poskusite jih dodatno spodbuditi k sodelovanju. Igre vlog naj ne trajajo več kot tri minute.
4. Nekaj časa naj skupine namenijo načrtovanju igre vlog, nato pa naj jih predstavijo razredu.
5. Po vsaki igri vlog naj učenci s pomočjo naslednjih okvirnih vprašanj oblikujejo strategije za reševanje konfliktov:
1. Katere so glavne težave, ki jih opisujete v situaciji?
 2. Kakšne izobraževalne priložnosti prinaša situacija?
 3. Navedite nekaj primerov strategij za obvladovanje situacije.
6. Po vsaki igri vlog naj učenci opišejo vzporednice med različnimi situacijami.

Opombe moderatorja:

Pomembno je, da učenci oz. udeleženci delijo svoje lastne zgodbe. Zato pred pričetkom aktivnosti morda ni slabo, da tudi sami z njimi delite lastno izkušnjo (situacijo, ki ste jo doživeli).

Igri vlog lahko sledi aktivna debata o različnih aspektih zatiranja, nasilništva itd..

[1] Behind the numbers: Ending school violence and bullying, UNESCO, 2019. ISBN: 978-92-3-100306-6. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>

[2] Together against bullying in schools, UNESCO, November 2020. <https://en.unesco.org/news/together-against-bullying-school>

3. MERJENJE IN EVALVACIJA

SAMOEVALVACIJA

Ta samoevalvacijski vprašalnik se uporablja za oceno učinkovitosti *Usposabljanja za vrstniško mediacijo*, ki ga izvajamo v sklopu projekta. Vaši iskreni odgovori bodo pripomogli k izboljšanju rezultatov študije. Hvala za vaš prispevek.

Št.	Trditev	Popolnoma se strinjam	Delno se strinjam	Ne strinjam se
1.	Sedaj bolje razumem obravnavano tematiko.			
2.	Z drugimi strokovnjaki sem lahko delil/a in se učil/a o primerih dobre prakse.			
3.	Skušam biti bolj dovzeten/a in razumevajoč/a za kulturne razlike med svojimi učenci.			
4.	Ta izobraževalni modul je razširil moje razumevanje obravnavane tematike.			
5.	Po seznanitvi z izobraževalnim modulom sem začel/a razmišljati o tem, kako lahko izboljšam			

svoje učne metode v smeri spodbujanja vključujočega učnega okolja.			
--	--	--	--

4. DODATNA VPRAŠANJA

5. UPORABLJENI VIRI

Behind the numbers: Ending school violence and bullying, UNESCO, 2019. ISBN: 978-92-3-100306-6. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>

International Conference on School Bullying: recommendations by the scientific committee https://events.unesco.org/event?id=International_conference_on_school_bullying3707109949&lang=1033

Philips, Katherine W., How diversity make us smarter, Scientific America, October 1, 2014. Available from: <https://www.scientificamerican.com/article/how-diversity-makes-us-smarter/>

Stuart Wells, Amy, Lauren Fox and Diana Cordova-Cobo, How Racially Diverse Schools and Classrooms Can Benefit all Students, The Century Foundation, February 2016, Available from: <https://tcf.org/content/report/how-racially-diverse-schools-and-classrooms-can-benefit-all-students/?agreed=1&agreed=1>

Tichnor-Wagner, Ariel, Hillary Parkhouse, Jocelyn Glazier, and J. Montana Cain, Becoming a Globally Compitent Teacher, ASCD, ISBN 1416627510, 2019.

Together against bullying in schools, UNESCO, November 2020. <https://en.unesco.org/news/together-against-bullying-school>

“Mediators and Peacemakers against Peer Victimization” MEPEV

(Mediatorji in mirovni posredniki proti vrstniški viktimizaciji)

2019-1-TR01-KA201-077328



IO2: Izobraževalni moduli za učitelje



Projekt sofinancira program Erasmus+ Evropske unije. Podpora Evropske komisije za pripravo te publikacije ne pomeni potrditve vsebine, ki izraža le mnenja avtorjev, in Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



1. OPIS MODULA

Naslov modula	Medosebni konflikti in njihovo razreševanje
Zaporedna številka	II
Opis modula	Izobraževanje za vrstniško mediacijo: Medosebni konflikti in njihovo razreševanje
Trajanje	4 – 5 ur
Potrebno predznanje (veščine)	<ul style="list-style-type: none"> - metode za učinkovito medosebno komunikacijo, - učinkovita komunikacija
Kvalifikacije, pridobljene po opravljenem izobraževanju	<ul style="list-style-type: none"> - uporaba veščin reševanja konfliktov za doseganje soglasja, - analiza situacije, ki povzroča konflikt, - uporaba miroljubnih strategij pri reševanju konfliktov
Učni rezultati	<p>5- To be able to apply win-lose, lose-lose and win-win concepts.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pridobiti osnovno konceptualno znanje o konfliktih in reševanju konfliktov, - pridobiti učence za sodelovanje v procesu reševanja konfliktov (mediaciji), - znati uporabiti veščine obvladovanja za mediacijo pri reševanju konfliktov, - biti sposoben razviti učinkovite komunikacijske metode, ki se uporabljajo pri reševanju konfliktov v medosebnih odnosih, - znati uporabiti pristope 'zmaga-poraz', 'presoja tretje strani' in 'prepustitev razrešitve usodi' - https://bb.si/f/docs/diplomska-dela/prosenc_petra_1.pdf
Metode merjenja in evalvacije	Orodje za merjenje in evalvacijo bo zagotovil izvajalec usposabljanja.
Izobraževalno okolje in gradiva	<p>DODATEK 1 (Razmislek o konfliktih) DODATEK 2 (Razsežnosti konfliktov) DODATEK 3 (Kako se odzivati na konflikte)</p> <p>Kartice za beležke (papir za zapiske), pisala, tabla, projektor ali računalnik.</p>

2. VSEBINA MODULA

KAJ JE KONFLIKT?

Konflikt lahko opredelimo kot nesoglasje ali nestrinjanje med ljudmi, nezmožnost ustvariti skupno pot ali prostor za spravo. Konflikti so normalen del življenja pri ljudeh v vseh življenjskih dobah. Konflikti se v našem vsakdanjem življenju pojavljajo redno. Način reševanja konflikta pa določa, ali bo izid pozitiven ali negativen. Konflikt je kakor ogenj - lahko je uporaben za kuhanje ali ogrevanje, lahko pa je tudi izjemno škodljiv, kadar uide izpod nadzora. Če konflikte rešujemo učinkovito, lahko dosežemo pozitivne učinke. Pri reševanju konfliktov se veliko naučimo o sebi in drugih, najdemo ustvarjalne načine za obvladovanje težav ali se celo zblížamo z drugimi. Če pa konfliktov ne rešujemo učinkovito, lahko hitro eskalirajo in pripeljejo do fizičnega in / ali čustvenega nasilja. Konflikt je sicer normalen, naraven in nujen pojav v družbi.

Kljub temu, da konflikte ljudje pogosto dojemajo zgolj kot nekaj negativnega, pa jih usposobljeni mediatorji in mirovniki vidijo kot priložnosti za rast in razvoj. Pomembno je, da se naučimo, kako se spopadati s konflikti in kako se odzivati nanje.

Način, kako se ljudje odločijo razrešiti konflikte, ki jih imajo, je lahko konstruktiven ali destruktiven (Türnüklü, 2007). Na splošno se konflikt nanaša na vsako vrsto nasprotovanja ali medsebojno negativnega odnosa, temelji pa na pomanjkanju moči, virov ali družbenega položaja in spreminjajočih se vrednostnih sodb (Robbins, 2001).

Če se medosebni problemi razrešujejo destruktivno, povzročajo občutke žalosti in jeze pri posamezniku. Ko pa se težave rešijo konstruktivno, se pojavijo pozitivni občutki, kot je sreča (Türnüklü & Şahin, 2004). V smislu večine reševanja problemov se omenjajo trije pristopi: **racionalen, impulzivno-brezbrižen in izogibajoč**. Racionalen pristop k reševanju problemov velja za konstruktivno socialno veščino. Impulzivno-brezbrižni in izogibajoči pristop veljata za nefunkcionalna. Gre za neustrezna vedenja pri reševanju težav: neuvedvnost, nepozornost in izogibanje, namesto soočenja s problemom (D'Zurilla idr., 2004).

Povsem normalno je, da pri mladih ljudeh zaradi psihosocialnega in fizičnega razvoja prihaja do nesporazumov. V konflikte prihajajo z vrstniki in z družinskimi člani. Pogosto se vznemirijo zaradi »malenkosti« in se razjezijo. Takšne situacije se lahko končajo tudi s pretepi. Pogosto pa mladostniki tudi hitro pozabijo na jezo in se kmalu spet vedejo kot ponavadi. Včasih pa se preprost konflikt spremeni v velik prepir. Mladi imajo manj nadzora nad svojimi čustvi, kot sta strah in jeza, in mislijo, da se morajo boriti, da vzpostavijo moč oz. status v socialnem okolju.

Konflikti se pojavljajo v vseh socialnih okoljih, doma, v šoli ali v širši skupnosti. Konflikti lahko služijo kot pozitiven način izražanja lastnih čustev v odnosu do drugih ljudi, toda le če pri tem ne povzročijo fizične ali čustvene (ponižanje, ignoriranje itd.) stiske. Najpomembnejši pristop k reševanju konfliktov je **namen, da konflikt razrešimo**.

Vzroki za konflikte

Osebni:

- **Osebnostne razlike;** vsak posameznik je edinstven in ima različne osebnostne poteze.
- **Razlike v družbeni vlogi ali statusu:** npr. kadar zaposleni ne dojemajo določenih nalog na delovnem mestu kot del lastne vloge, to lahko vodi v konflikt (Bartol et al., 1991).
- **Različni nameni:** imeti različna kulturna ozadja, biti v različnih pogojih, imeti različne okuse in interese (Koželj, 2007).

Komunikacijski: pomen težav, pomanjkljiva izmenjava informacij, ne poslušanje, razlike v zaznavanju

- **Pomen težave:** Konflikti se lahko pojavijo, če se pomen, ki ga tvorec sporočila pripiše besedi, razlikuje od pomena, ki ga isti besedi pripiše prejemnik sporočila. Če se telesna govorica in sporočilo ne ujemata, lahko to povzroči konflikt (Litterer, 1970).
- **Neučinkovita izmenjava informacij**
- **Težave s poslušanjem**
- **Razlike v zaznavanju;** več ljudi lahko isti dogodek dojema drugače.

VRSTE KONFLIKTOV

A) Spori glede na vzrok pojava

Morebitni konflikti; konflikti, ki še ne obstajajo, vendar se bodo lahko pojavijo (Gordon, 1991)

Dojemane konflikte; da so nekatere ali vse strani seznanjene z nepokritimi vidiki spora (Bumin, 1990).

Konflikti čutijo; stranke začnejo imeti negativna čustva drug do drugega. "Mi" in "Oni" odnos razvija.

Očitni konflikti; Opazimo medsebojno razpravo, težke besede, obtožbe, ne izmenjavo informacij in sabotažnih vedenj.

B) Spori po pogodbenicah

Konflikti v glavi osebe To je opaženo kot namen ali kognitivni konflikt. Oseba je lahko v nasprotju s tem, kako ravnati (namen), zakaj se obnaša tako (kognitivno). pristop; To se zgodi v primeru izbire ene od dveh privlačnih možnosti.

Pristop-Izogibanje: Izbira ene od možnosti, ki imajo pozitivne in negativne posledice. Nosi negativne posledice zelenega.

izogibanje izogibanju; izbira enega od enako odganjajoče situacije

Konflikti med posamezniki in skupinami; skupine imajo različne značilnosti od posameznikov, ki jih iznašajo. Do tega pride, ko je posameznik prisiljen sprejeti skupinsko normo.

Konflikt med skupinami: Konflikt dveh ali več skupin je tisti, ki sta v podobnem fizičnem ali družbenem okolju in medsebojno sodelujeta. (Iz zapiskov predavanja assoc. prof. Murat ÖZDEMİR).

PET RAZSEŽNOSTI KONFLIKTOV

Naslednjih pet dimenzij konflikta kaže tipični konflikt ne glede na to, ali je.

Medčleni ali globalni

DIMENZIJA # 1:

Kdo ali koliko strank je vpletenih?

- Notranji - konflikt znotraj sebe
- Medčleni - konflikt med dvema ali več ljudmi
- V skupini - konflikt znotraj skupine (Skupine so lahko institucije, organizacije ali vsaka skupina ljudi, ki imajo določeno vlogo)
- Medskupina- konflikt med dvema ali več skupinami
- Mednarodna - konflikt med dvema ali več državami
- Globalna - konflikt, ki neposredno ali posredno vpliva na vse ljudi in narode po svetu
- Čezmejna meja - konflikt, ki temelji na konfliktu med skupinami, položajih, povezanih z geografskimi mejami

Kateri so viri konfliktov? Kako se je končalo?

DIMENZIJA # 2:

- Konflikti nad viri (človeški viri; blago in kapital; naravni viri; zemljišča in ozemlja), ko ljudje, skupine in narodi tekmujejo za isto stvar
- V primeru nesoglasja o tem, kdo ima v lasti določene vire
- Kadar ljudje, skupine ali narodi želijo nekomu drugemu vzeti sredstva, vire ali nekoga, se prepreči pridobivanje potrebnih sredstev
- Spori nad vrednostmi (prepričanja, izbire in perspektive in preference)
- Ko imajo posamezniki, skupine in narodi odnose med seboj, vendar imajo globoko razliko v svojih prepričanjih in kulturi o vlogi osebe,
- Spori o "najpomembnejših" zadevah

Konflikti v zvezi s psihološkimi potrebami (moč in nadzor, čustvene potrebe)

- Konflikti glede potrebe posameznika ali skupine po spoštovanju in ljubezni
- Odobritev, prijateljstvo in moč nad lastno usodo
- Konflikti glede potrebe posameznikov po pripadnosti in posesti
- Priložnost za razvoj in uspeh
- Konflikti, ki nastanejo, ko psihološke potrebe niso izpolnjene
- Spori med posameznikom in drugo osebo ali organizacijami
- Ko ovire preprečujejo, da bi nekdo zadostal svojim potrebam

Razmerja med nasprotujočimi se stranmi

DIMENZIJA # 3:

Vrsta razmerja med nasprotujočimi se strankami

Pomembna vprašanja za določitev intenzivnosti in izida konflikta so:

- Kakšno podnebje obstaja med nasprotujočimi se stranmi? Konec koncev, kako so lahko podnebne spremembe?

Zaupanje ali sum

Prijatelj ali sovražnik

Odprto ali odporno

Mirno ali čustveno napeto

- Ali stranke prihajajo v konflikt z enako močjo ali neravnovesjem?

Ali kdo nadzoruje vire in postopek odločanja?

- Kakšna je stopnja soodvisnosti med nasprotujočimi se stranmi?

(Z drugimi besedami, ali dejanja ene osebe ali skupine resno vplivajo na druge, ki sodelujejo v konfliktu?)

- Kako se stranke vidijo ali medsebojno omejujejo?

Je pozitivno razmerje enako dragoceno za obe strani?

Ali obe strani potrebujeta sodelovanje druge? Kateri so pomembni cilji?

- Kako dobro se stranke med seboj poznata?

Je razmerje pomembno za obe ali eno stranko? Koliko je pomembno?

Ali je pomembno, da nasprotujoče se stranke prihajajo iz različnih kultur in ali malo veste o drugi?

Kakšna je zgodovina konflikta? *

DIMENZIJA # 4:

Na splošno, dlje ko traja konflikt, intenzivnejši in kompleksnejši postane in zato težje je rešiti. Kljub temu obstaja točka, ko so "naveličani problema", kolikor končno vidijo rešitev kot najboljšo strategijo.

Dejavniki, ki zapletajo konflikt:

- Trajanje konflikta.

Kako dolgo traja spor?

Ali glavne stranke še vedno aktivno sodelujejo v spopadu?

- Pogostost konflikta.

Kako se je konflikt ponovno izoblikoval?

Ali obstajajo časi, ko se je konflikt povečal na hude ravni?

Se je ta konflikt razvil v fazah?

- Intenzivnost konflikta.

Koliko konflikt ogroža življenje?

Je konflikt čustven ali ideološki?

- Tako tisti, ki so neposredno vpleteni v spor, kot tudi priča temu, vendar se ne počutijo neposredno prizadeti.

Ali ljudje "obravnavajo" spor resne ali nepomembne? (Konflikti lahko ostanejo nerešeni, ko je malo ali nič pritiska, da bi jih obravnavali - ko ljudje "znotraj" ali "zunaj" ne dojemajo konflikta, da bi bili dovolj zahtevni za rešitev. Spori so vedno vidni ali lahko prepoznavni.)

Kako se odločimo za spopad?

DIMENZIJA # 5:

V vsakem konfliktu bodo vse vpletene strani morda želele misliti, da bodo dobile tisto, kar potrebujejo. Te izbire so lahko spontane ali načrtovane, konstruktivne ali uničujoče. Konflikti se lahko razvijejo v fazah in posledično vključujejo številne različne odzive.

Nekatere od teh možnosti so:

Izogibanje - zanikati, prezreti ali se vzdržeti konflikta

Širjenje, preložitev spora, čakanje, zbiranje ali nadzor podatkov

Pridružite se sporu - metode lahko vključujejo:

- Neposredna moč ali konkurenca
- Nastanitev - za prilagoditev ali prilagoditev
- Kompromis
- Uporaba sodelo-nega reševanja težav

Skupne konfliktne situacije v mladini

Ustrahovanje

Biti uganjan je lahko v najstniku kot vohuna za konflikte. Najstnico lahko ustrahujejo z verbalnimi in fizičnimi grožnjami in celo kibernetiskim ustrahovanjem, kjer najstniški vrstniki lahko objavljajo neprijetne komentarje na družabnem omrežju. Ustrahovanje lahko povzroči nizko samozavest, nekatere mladine pa se lahko maščujejo negativno.

Opravljanje

Opravljanje lahko povzroči veliko težav najstnikom. Najstniki, ki čenčajo o drugem najstniku, lahko povzročijo občutke bolečin, nizko samozavest. Čenče lahko vodijo v jezo in nasilje. Najstnice bi se morale naučiti, da ne opravljajo.

Upravljanje slabe jeze

Mnogi najstniki so preleli v obvladovanje svoje jeze. Poučiti morajo, kaj sproži njihovo jezo. Sprožilci so besede ali dejanja, ki takoj povzročijo jezen ali drug čustveni odziv. Primeri sprožilca so preproste stvari, kot so žaganje ali grdanje najstnika ali nenameno

potiskanje. Najstniki lahko svojo jezo na drugih s potiskom, udarjanjem in udarcem. Najstniki se lahko naučijo, kako upravljati svojo jezo, tako da se naučijo prepoznati sprožilce. S prepoznavanjem sprožilcev, ki jih jezijo, se lahko izognejo nadaljnjemu konfliktu z bojem.

Spor med staršem in otrokom

Navzkrižje staršev in otrok se lahko pojavijo, ko otroci postanejo bolj neodvisni. Konflikti se lahko pojavijo v zadevah, kot so domače naloge/ocene, hišna opravila, hišni red in količina svobode, govor, žepni denar in zabavna /socialna vprašanja. Če se razjezite v sporu, se vam ponudi, da se odpočijete od razprave in se vrnete kasneje.

Učinki konflikta

- Če konflikt ni rešen, se lahko mladi borijo
- Ignoriranje konflikta ima lahko tudi resne posledice.
- Dobro voden konflikt lahko privede do boljšega razumevanja perspektiv drugih ljudi.
- Težave, ki ne bodo boljše
- Občutek jeze
- Stres
- Povzroča težave v odnosih s prijatelji in družino
- Nasilje

Pozitivni učinki reševanja konfliktov

- Izboljšana samozavest
- Boljši odnos z drugimi ljudmi
- Občutek, da nekaj dohiteva
- Čustveneje čustvene občutke
- Reševanje sporov
- Očitno je bolje rešiti spor, kot pa pustiti, da raste in se slabša.

VEŠČINE REŠEVANJA KONFLIKTOV

Obravnavanje čustvenega vidika konflikta

Za rešitev konfliktov in izboljšanje odnosov je treba privaditi pozitivna čustva. Ko gre za spopade, večina ljudi prezre ali zatre večino čustev. Kljub temu, ne glede na to, koliko ljudje poskušajo ostati brezčutni, se njihova srca med konfliktom nagajajo hitreje, dlani se znojijo, dihanje pa se hitro pohiti. Vsi ti fizični znaki kažejo na čustva, ki lahko zapletejo razpravo.

Konflikte je mogoče bolj uspešno rešiti, ko se upoštevata um in čustva. Izziv je, da se naučimo, kako se učinkovito soočiti z veliko pozitivnih in negativnih čustev (vneto, **strah**, **ponos**, sramota, upanje, obup, veselje, razočaranje), ne da bi bili preplavili.

- **Osredotočite se na osnovne pomisleke**

Osredotočite se na osnovne skrbi in ne na občutke. Ti pomisleki predstavljajo osnovne človeške želje, ki so temelj tako negativnih kot pozitivnih čustev v vsakem konfliktu. Obstaja pet osnovnih pomislekov, ki jih je mogoče uporabiti za preusmeritev čustev v bolj pozitivno in produktivno smer med pogajanja.

- **Spoštovanje**

To je najpomembnejše osnovno vprašanje, ki ga je treba imeti v mislih v primeru kakršnega koli konflikta. Cenitev vključuje željo, da jo cenimo, razumemo in cenimo. Izražanje spoštovanja vključuje iskanje vrednosti v perspektivi druge osebe. To lahko pomaga preprečiti povečanje konflikta in pomaga pri reševanju spora, hkrati pa krepi odnos. Zgodnje interakcije so določile ton, zato lahko izražanje hvaljene dobro začne pogajanja.

- **Korelacijo.**

Sovražno *težnjo* "jaz proti tebi" v konfliktu lahko uravnovešamo z oblikovanjem čustvene vezi, tako da sovražniki postanejo zaveznica. Sodelujejo pri reševanju problema. Zaveza za gradnjo zahteva, da se obravnavajo pomembne razlike, saj je treba skupne probleme rešiti skupaj. Tudi če so vprašanja, ki ločujejo ljudi, sporna in sežgajo, lahko kolaboracijsko reševanje problemov pomaga. Preproste tehnike lahko pomagajo tudi graditi zavezanost. Primeri vključujejo majhne pogovore o skupnih interesih, kot so šport, glasba, kariera; Z *zaimki* "mi" in "mi" prenesti občutek skupnega namena in sedeti ob bok, ne nasproti mize. Te strategije spodbujajo sodelovanje.

- **Avtonomija.**

Konflikti se pogosto pojavijo, ko ljudje morajo misliti, da niso dovolj vključeni v odločitev, ki neposredno vpliva nanje. "*Vedno se posvetujte, preden se odločite.*" To pomeni aktivno vključevanje ljudi v proces odločanja, ko izid na nek način vpliva nanje.

- **Stanje**

Sredi konflikta se lahko sovražniki potegajo za položaj ali strokovno znanje. Lahko bi rekli: "Imam več izkušenj na tem področju" ali uporabiti telesni jezik, ki pomeni nadstandardnega statusa, kot je hoja čez drugo osebo. Ni presenetljivo, da se lahko druga oseba počuti majhno ali jezno.

Vendar se lahko stanje also uporablja pozitivno. Ena oseba lahko začne razpravo tako, da drugo prosi za nasvet. To ne zmanjšuje statusa prve osebe, temveč omogoča drugi osebi, da izrazi stališče in deli svoje strokovno znanje.

- **Vloga**

Ljudje imajo veliko vlog v življenju. Oseba je lahko študent, sin ali brat. But, ko gre za reševanje konflikta, vloge, ki jih igrajo people, so začasne. Delujejo kot poslušalci, mediatorji ali zagovorniki na različne načine. Izziv je ugotoviti, katera vloga je v posebnih primerih najbolj primerna.

V nekaterih primerih bo morda ena stran potrebovala prilagoditi vloge za *rešitev spora*. Na primer, prijatelj želi razpravljati o frustriran situation, ko pride v razred. Eden posreduje kot prijatelj in daje nasvete o tem, kako rešiti problem. Nasveti so morda dobri, vendar se njegov prijatelj razjezi in ga oškodujejo, ker je prekinil. Hoče, da ga posluša, ker zunaj ne more svobodno govoriti. Torej prijateljeva najbolj produktivna vloga ni kot branilec, ampak kot poslušalec.

Obenem lahko obe strani prevzameta različne začasne vloge ali celo vzameta isto vlogo za rešitev problema. Primeri koristnih začasnih vlog vključujejo skupno reševanje težav, brainstorm, hudičevo zagovarjanje ali mediator. Veščine reševanja konfliktov so pomembne v vsakdanjem življenju in se jih je mogoče naučiti. Nekatero najpomembnejše veščine so:

Razumevanje in nadzor čustev

Za najstnice je pomembno, da razumejo, kaj sproži njihova neprijetna čustva, da se jih lahko naučijo nadzorovati. Pomembno je, da ne pustimo, da njihova čustva vladajo svojim umom in da se vedejo negativno.

Sedi skupaj

Poiščite nevtralnno mesto in sedite in se pogovorite o stvareh. Vse strani bi se morale strinjati, da bodo skupaj reševale problem in sprejele osnovna pravila, na primer klicanje imen, žalitev ali obtožb.

Drži se teme

Ko razpravljate o konfliktu z nekom, se držite glavnega problema. To , da stvari iznašamo v preteklosti, lahko pri drugi osebi izpelje jezo. To bo povzročilo, da bo prvotni argument nerešen in bi lahko celo poslabšal položaj.

Poslušajte drugo osebo

Naj bo druga oseba prijatelj ali družinski član, naj najprej govori o svojih občutkih. Bodite pozorni na to, kar druga oseba pove in sprejmite svoja čustva. Komunikacijske veščine so pomembne pri reševanju konfliktov.

Ko se soočite z jezno ali soočenje osebo:

Poskusite, da se počutite udobno, pomirite svoj glas.

Raje uporabi "jaz" kot "ti", zaradi tega se druga oseba počuti krivega in uporabi fraze, ki opisujejo, kako se počutiš. Na primer, namesto "nikoli ne poslušáš, kaj govorim", "Sem razočaran, saj ne razumeš, kaj mislim". Vljudno vprašaj, kaj hoče, ne zahtevaj ničesar. Samo enkrat natančno in jasno povej, kako se počutiš. Uporabite učinkovite komunikacijske veščine.

Bodite jasni

Povej drugi osebi, kaj čuti glede vsega. Ampak ne uporabljajte obtoževanja izjave. Bodite jasni o tem, kaj vas moti in bodite vljudni, a odločni.

Poišči rešitve

Poskusite najti ustvarjalne rešitve konflikta. Razpravljajte o možnostih in dovolite vsem zadevnim stranem, da podajo svoja mnenja. Za doseg sprejemljivega rezultata za vse uporabite pogajanja in kompromise. Povejte si ustno, da se vsi strinjajo glede rešitve.

A. Prepričajte se, da se obe strani razumeta. To lahko dosežete z enakim vprašanjem obema stranema.

Kaj vas pri tej situaciji boli (in sicer konflikt)?

Si se razumel s prijateljem pred tem? Si ga ljubila?

Značilnosti oseb, ki se spopadajo:

Med sporom imajo močna čustva drug do drugega in o problemu.

Morda bodo želeli izraziti čustva, kot so jeza, vneto in presenečenje na navdušen način.

B. Prepričati se morate, da dva človeka v konfliktu poslušata in se ne motita. (To je zelo težka večina, vendar ste tukaj, ker verjamemo, da lahko to storite)

- Osredotočite se na interese, ne na situacije, in zagotovite, da se nasprotujoči se ljudje osredotočijo tudi na interese.
- Kakšne so želje nasprotujoče se osebe in predlogi rešitev?
- Naj odgovorijo, kako bo njuno razmerje posledica reševanja problema. Kakšne so vaše zahteve za konec dogodka ali situacije? Zakaj hočeš te stvari?

C. Uporabite win-win metodo, namesto da se osredotočite na to, kdo je prvi začel boj ali kako/kaj se je zgodilo. Prosite jih, naj razmislijo o tem z idejami, ki vam dajejo ustvarjalno priložnost. Povejte jim, da pričakujete, da bodo ponudili rešitve.

Če obe strani dosežeta sporazum, je rezultat tega, da so predlagane ideje tudi dobre.

V bistvu se pri zmanjševanju konflikta uporabljata dve strategiji, prva so strategije izgube ali zmage, ki temeljijo na meddržavni konkurenci, druga pa je strategija **win-win**, ki temelji na medsebojnem sodelovanju (Newstrom & Davis, 1993).

Strategije, ki temeljijo na konkurenci

Med strankami obstaja konkurenca in ima nekaj stranskih učinkov:

- **Pristop izgube in izgube: Gre za metodo, ki se uporablja za kratkoročno zmanjšanje konflikta.** Zaradi tega ne zadovolji nobene strani. Uporabijo se lahko različne oblike, kot so izogibanje, ogrožanje, mehanje, sklicevanje na sodnika ali pravila.

- **Win-Loss Approach: Ta pristop se pojavi, ko ena stran z zelo intenzivno konkurenco jasno zmaga in druga stran izgubi.** Pristop za zmago in poraz se lahko uporabi, če ena od strank prevladuje na drugi strani. Konflikti z zmago in izgubo se lahko zmanjšajo z avtoritarnim ukazom ali z večinsko vladavino (Strom-Gottfried, 1998)

Če vsi načini, ki jih uporabljate, ne uspejo

Če zadevni ljudje ne morejo doseči sporazuma, lahko zaprosijo za posredovanje od nevtralne osebe/odrasle osebe. Prosi za pomoč.

PRILOGAH

PRILOGA 1 "MISLI O KONFLIKTU"

Kaj misliš, ko slišiš besedo "konflikt"?
Med kdo/kaj pride do konfliktov?
Zapišite svoje misli in občutke za primer, za ki vidite, da je bil spor uspešno rešen.
Zapišite svoje misli in občutke za primer, za ki vidite, da spor ni bil uspešno rešen.
Zapišite naslednja vprašanja, ki se spominjajo vašega zadnjega spora z drugo osebo. O čem je bil spor? Kaj si naredil glede spora? Kako si se počutila? Če ste kaj naredili, kaj ste naredili in kakšen je bil rezultat? Če nisi storil ničesar, kako je tvoj odnos z zadevno osebo zdaj?

OBRAZEC PRILOGE 2 "RAZSEŽNOSTI KONFLIKTA"

DIMENZIJA	INFORMACIJA	SREDSTVA
1	<p>Kdo ali koliko strank je vpletenih? Je v tem velikem konfliktu več vrst konfliktov?</p>	
2	<p>Kateri so viri konfliktov?</p> <ul style="list-style-type: none"> • • <p>Vrednosti?</p> <ul style="list-style-type: none"> • • <p>Psihološke potrebe?</p> <ul style="list-style-type: none"> • • 	
3	<p>Razmerja med nasprotujočimi se stranmi. Vrsta razmerja med strankama bo običajno določala intenzivnost in izid konflikta. Pomembna vprašanja, ki jih je treba zastavljati, vključujejo:</p> <p>1. Kakšno podnebje obstaja med nasprotujočimi se stranmi? Kako lahko podnebne spremembe spremenijo rezultat?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zaupanje ali sum? • Prijatelj ali Sovražnik? • Odprto ali odporno? • Mirno ali čustveno napeto? <p>2. Ali stranke prihajajo v spor z enako močjo ali neravnovesjem?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>3. Ali vsaka stranka nadzoruje postopek odločanja?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>4. Kakšna je stopnja soodvisnosti med nasprotujočimi se strankami? (Z drugimi besedami, ali dejanja ene osebe ali skupine resno vplivajo na</p>	

	<p>druge, ki sodelujejo v konfliktu?)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>5. Kako pogosto stranke vidijo ali medsebojno ujejo med seboj?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>6. Ali je pozitiven odnos enako dragocen za obe strani?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>7. Ali vsaka stranka za doseganje pomembnih ciljev potrebuje sodelovanje druge strani?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>8. Kako dobro se stranke poznata?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>9. Ali je razmerje pomembno za obe ali eno stranko? Koliko je pomembno?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	
4	<p>Kakšna je zgodovina konflikta? Na splošno, dlje ko traja konflikt, intenzivnejši in kompleksnejši postane, zato je težje razrešiti. Kljub temu obstaja točka, ko so "naveličani problema", kolikor končno vidijo rešitev kot najboljšo strategijo. Dejavniki, ki zapletajo konflikt:</p> <p>1. Trajanje spora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kako dolgo traja spor? • • Ali glavne stranke še vedno aktivno sodelujejo v konfliktu? • <p>2. Pogostost konflikta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kako pogosto so se konflikti ponovno zaobšli? • • Ali obstajajo časi, ko se je konflikt povečal na hude ravni? • <p>3. Intenzivnost konflikta.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Koliko konflikt ogroža življenje? • • Ali je konflikt čustven ali ideološki? • • Ali ljudje "obravnavajo" konflikt resne ali nepomembne? (Konflikti lahko ostanejo nerešeni, ko je malo ali nič pritiska, da bi jih obravnavali - ko ljudje "znotraj" ali "zunaj" ne dojemajo konflikta, da bi bili dovolj zahtevni za rešitev. Spori niso vedno vidni ali lahko prepoznavni. V teh primerih se konflikt nadaljuje tudi, če je skrit ali prezrt. 	
5	<p>Postopek: Kako so se stranke odločile za rešitev spora?</p> <p>V vsakem konfliktu se vse vpletene strani odločijo, da sprejmejo določene ukrepe, za katere mislijo, da jim bodo pomagali dobiti, kar želijo in potrebujejo. Te izbire so lahko spontane ali načrtovane, konstruktivne ali uničujoče. Konflikti se lahko razvijejo v fazah in posledično vključujejo številne različne reakcije, ko konflikt napreduje. Nekatere od teh možnosti so:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Izogibanje • Zavračanje, prezrtje ali vzdrževanje konflikta • Širjenje, preložitve konflikta, čakanje, zbiranje ali nadzor podatkov • Pridružite se konfliktu - metode lahko vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> • Neposredna moč ali konkurenca • Prilagoditev • kompromis • Uporaba pogostega reševanja težav <p>Če najdete primer situacije, ki sta se jo dve strani odločili za kompromis, uporabite neposredno silo itd., pojasnite, kdaj se je to zgodilo.</p>	

PRILOGA 3 OBRAZEC "KAKO ODGOVORITI NA KONFLIKT"

Ne.	IZRAZOV	Večino ma	Včasih	Nikoli
1.	Kričanje ali ogrožanje osebe			
2.	Izogibanje ali ignoriranje osebe			
3.	Spreminjanje teme			
4.	Poskušam razumeti drugo			
5.	Pritoževanje na odraslo osebo			
6.	Iščete osebo			
7.	Poskušati doseči kompromis			
8.	Dovoliti odraslim, da se odločijo o dogodku			
9.	Opravičevati			
10.	Pretep			
11.	Pogovor za iskanje načinov za kompromis			
12.	Jok			
13.	Spremeniti jo v šalo.			

3. DRUGA VPRAŠANJA

PREDLOGI ZA UČITELJA:

Pomagajte študentom konstruktivne razprave, ki predstavljajo različna stališča. Pravzaprav raziskave kažejo, da je razpravljanje o konfliktih dobro za študente, tako kognitivno kot [razvojno](#).

Učitelji dajejo vsem učencem možnost, da izrazijo različna stališča s pomočjo perspektivnih pristopov. Naj se slišijo različna stališča in se nato soočijo. Prispevati k njihovemu učenju tako, da bodo spoštovali različna stališča in poudarili sodelovalni kontekst. Uporabite "strategije sodelovanja učenja" med študenti, saj je namenjeno "razvijanju spretnosti, ki temeljijo na kompetencah" v študijah. Dajte pojasnila o predmetih po dejavnostih ali procesnem vrednotenju glede na kognitivni in avktiven razvoj vaših študentov.

4. Uporabljeni viri

1. Bartol, K. M. & Martin, D. C. (1991), Management, New York: Mc Graw-Hill.
2. Bell, C. and Song, F. (2005), "Emotions In The Conflict Process: An Application Of The Cognitive Appraisal Model Of Emotions To Conflict Management", *International Journal Of Conflict Management*, Vol. 16 No. 1, Pp. 30-54. <https://doi.org/10.1108/Eb022922>
3. Bumin, B. (1990), Organization Development and Conflict Management in Business, Ankara: G.Ü. İ. and İ.B.F. Publication.
4. D'Zurilla, T. J., Nezu, A. M. ve Maydeu-Oliveras, A. (2004). Social problem solving: Theory and assessment. Social problem solving: theory, research and training.
5. C. Chang, T. J. D'Zurilla ve L. J. Sanna (Ed.). Washington, DC: American Psychological Association.
6. Gordon, J. R. (1991), A Diagnostic Approach to Organizational Behavior, Allyn and Bacon
7. <http://cyh.com/HealthTopics/HealthTopicDetails.aspx?p=243&np=291&id=2183>
8. http://www.ncpc.org/resources/files/pdf/conflict-resolution/making_peace.pdf
9. Koçel, T. (2007). *Business Management, Management and Organization - Behavior in Organizations - Classical-Modern-Contemporary Approaches*, Istanbul.
10. Litterer, J. (1970), "Conflict in Organization: A Re-examination", Sexton P. William (ed), Organization Theories.
11. Making Peace—Tips On Conflict Management. National Crime Prevention Council USA Women's and Children's Health Network
12. Newstrom, J. W. Davis, K. (1993), Organizational Behavior, Human Behavior at Work, New York: Mc Graw-Hill Inc. Ohio: Bell and Howel.
13. Robbins, P. S. (2001). *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
14. Strom-Gottfried, K. (1998), "Applying Conflict Resolution Framework to Disputes in Managed Care", *Social Work*, September, 43(5).
15. Türnüklü, A. (2007). Student conflicts, causes, solution strategies and tactics in high schools. *Educational Administration: Theory and Practice*, 13 (1), 129-166.
16. Türnüklü, A. and Şahin, İ. (2004). Examination of conflict resolution strategies of 13-14 age group students. *Turkish Psychology Articles*, 7 (13), 45-61
17. www.beyond-reason.net
18. www.pon.harvard.edu
19. http://murchiepages.weebly.com/uploads/1/3/4/3/13431671/five_dimensions_of_conflict_2.pdf

“Mediators and Peacemakers against Peer Victimization” MEPEV

(Mediatorji in mirovni posredniki proti vrstniški viktimizaciji)

2019-1-TR01-KA201-077328



MEPEV

IO2: Izobraževalni moduli za učitelje



Projekt sofinancira program Erasmus+ Evropske unije. Podpora Evropske komisije za pripravo te publikacije ne pomeni potrditve vsebine, ki izraža le mnenja avtorjev, in Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.

1. OPIS MODULA

Naslov modula	Peer Mediation in Pogajanja kot metoda reševanja konfliktov. Mediacija-Učitelj
Številka modula	III
Opis modula	Namen tega modula je dati temeljna znanja in spretnosti, ki so potrebna za učinkovito izvajanje postopka mediacije v šolskem okolju. Po zgodovinskem uvodu bomo analizirali teoretične temelje, na katerih temelji proces mediacije, in njegovo uporabo v šolskem kontekstu. Naslednji korak je k operativni ravni, na kateri prikazujemo orodja in metode posredovanja, ki jih uporabljajo vrstni mediatorji. Zadnji korak je faza usposabljanja, ki se dogaja prek študij primerov in vlog.
Trajanje	5 Ure
Predpogoji:	<ul style="list-style-type: none"> • Osnovni pojma o konfliktih • Osnovne komunikacijske spretnosti • Osnovne veščine aktivnega poslušanja • Osnovne veščine reševanja problemov
Kvalifikacije, ki jih je treba pridobiti z modulom	Strokovno znanje o mediaciji vrstnika
Namen modula	Strokovnjak za mediacijo <ul style="list-style-type: none"> • Razume naravo postopka mediacije • Razume glavni namen postopka mediacije • Uporablja veščine mediacije v šolskem okolju • Razume tehnike mediacijo vrstnika • Razume prednosti vrstniška mediacija • Nauči se izvajati proces mediacije
Metoda merjenja in vrednotenja	Tabela vrednotenja vlog
Trenerji	Igranje vlog
Izobraževanje Okolje in materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Učilnica • Materiali za študijo primera • Pero in papir

2. VSEBINA MODULA

Mediacija: obravnavanje konfliktov na drugačen način

Ko govorimo o mediaciji, govorimo o izvensodnem postopku, s katerim poskušamo končati spor; pogosto je dolg, ostra in draga rešitev argumenta, ki se odloči za sodbo tretje osebe, ki sta jo izbrala oba pravdna sodišča.

V skladu s tem pristopom lahko rečemo, da je mediacija pogosto strogo povezana s konflikti. Proces mediacije, kot način obravnavanja argumenta, ima starodavno poreklo. Segajo v Rimsko cesarstvo, kjer so državljani lahko izbrali prijateljsko rešitev spora, preden so prosili za Pretorjev poseg. V srednjem veku bi se manjši sodniki ukvarjali z arbitražo in spravo v vseh tistih vprašanjih, ki so majhna gospodarska pomembnost. Sveta cerkev je delovala tudi za reševanje preprirov na pacifiški način, da bi se izognila hierarhični vsiljeni odločitvi prek župnijskih duhovnikov, škofov in papeških legatov. Ta praksa je bila nato kodificirana leta 1865 in kasneje leta 1942 v italijanski zakonik o civilnem postopku. Kakorkoli že, povedati moramo, da v Združenih državah Amerike, pa tudi v vzhodnem svetu, mediacija velja za zelo koristno orodje, če se želite izogniti sodnemu postopku.

Na evropski ravni ima mediacija trdno normativno podlago, ki jo določijo:

- Evropsko priporočilo R (85), ki ga je Evropski svet sprejel 28.
- Evropsko priporočilo št.19/99, ki uvaja kazensko mediacijo

Posredovanje v konfliktu: položite roke

Posredovanje v sporu je proces, s katerim tretja nevtralna stranka posega v spor o zahtevi nasprotnih strank, da jim pomaga govoriti in doseči mirno in skupno rešitev problema.

Glavni namen mediacije je, da položite *roke*.

V tej izjavi lahko najdemo nekaj posebnih elementov mediacije:

- Konfliktna situacija
- Glavne značilnosti mediatorja so:
 1. Nevtralnost
 2. organ, ki izvira iz pravnega
- Glavni nameni mediacije so:
 1. Obnovitev dialoga
 2. Zmanjšanje učinkov konflikta
 3. Ponovno stabilnost razmerja

Mediacija ima triadsko naravo, ki jo delujejo trije socialni zastopniki; se razlikuje od pogajanj,

kjer je rešitev odvisna le od pravnih strank.

Razlikuje se od sodnega postopka, ker nima kaznovalnega namena, tukaj nimamo zmagovalcev ali poražencev, vendar iščemo obnovo, saj sta oba dela vpletena v obnovitev kršenih pravic, doseganje sporazuma: dosežemo rešitev za zmago/zmago, v kateri nihče ne bo poškodovan.

Eden od njenih namenov je spodbuditi analizo konflikta, nato pa ljudem, ki sodelujejo z uporabnimi orodji, zagotoviti, da se z njim spopadejo. Če bo zveza zlomljena, se bo to zgodilo na civilen način, kar bo vodilo v mirno sožitje in se s tem izognilo kakršnemu koli prihodnjemu konfliktu.

Mediator ni sodnik, njegov edini cilj je ponovno vzpostaviti dialog med nasprotnimi strankami, s katerim bodo dosegli skupni sporazum, dosežen z aktivno participacijo strank. Mediacija ima podporno vlogo za druge procese in ne glede na kontekst, uspe, če lahko odstrani vse ovire, ki preprečujejo, da bi sistem deloval na pravi način. V šolskem okolju je na primer glavni cilj mediacije rešiti vse konflikte, ki so ovira za dejavnosti v učilnicah.

Torej, lahko rečemo, da mediacija pomeni:

- Aktivno sodelovanje
- Analiza konfliktov
- Podporni postopki odločanja strank
- Položite roke.

Šolska mediacija

Postopek mediacije šole se uporablja za reševanje konfliktov znotraj šolskega okolja; lahko nastanejo tako znotraj kot zunaj učilnice. Učitelji, učenci ali starši so lahko nasprotne stranke.

Študentski konflikti se lahko razvrstijo kot:

- Teen prepiri
- Ustrahovanje
- Kibernetsko ustrahovanje

Za obravnavanje zadnjih dveh lahko uporabimo učitelja ali študentsko pomoč pri posredovanju. Če je mediator študent, je to primer mediacijo vrstnika.

Vrstniška mediacija

Mediacijo med vrstniki je triadični proces, v katerem sta v prepir vpletena dva ali več študentov; pomaga jim vrstni posrednik, se sestanejo v varnem okolju, da bi govorili o sporu

in poskušali doseči miren sporazum, da bi ga končali. Poseben element tega pristopa je, da vlogo mediatorja ne igra učitelj, katerega prisotnost bi ustvarila nekakšno asimetrijo. Namesto tega imamo vrstnika, študenta, ki ima nalogo, da se s tem ukvarja. Ta način spopada temelji na konstruktivisti in interpretivističnem pristopu adolescence (James, Jenks, Prout 2002). V skladu s tem stik z vrstniki in odraslimi spodbuja socialne agente pri razvoju spretnosti, ki so potrebna za spopade. Drugi vrstniki zaupanja vrednejši od odraslega, ker lahko bolje razume motivacije in dinamiko, ki določajo vedenje mladostnikov. Poleg tega lahko najstnica, ki pomaga drugim najstnikom v konfliktnih razmerah, uporabi bolj primerna in učinkovita komunikacijska znanja, ki se štejejo za ključne za uspeh v mediaciji in pogajanjih.

Poleg tega bo imel vrstni posrednik priložnost razviti svoje miselne strukture, ker se mora ukvarjati z zapletenimi problemi pri vzpostavljanju miru in bo izboljšal tudi njeno raven avtonomije.

Pri tem imata ključno vlogo agentivnost in opolnomočenje.

Koristi za mediacijo med vrstništvu

Ugodnosti za študente

- Vrstniška mediacija spodbuja aktivno državljanstvo in interes študentov za pravni sistem
- Izboljšuje veščine reševanja problemov
- Izboljša agentivnost
- Izboljša krepitev vloge
- Študenti lahko izboljšajo svojo stopnjo avtonomije in se naučijo reševanja sporov brez posredovanja odraslega

Ugodnosti za učitelje in šolo

- Mediacijo vrstnikov zmanjšuje število disciplinskih ukrepov, tako da se učitelji lahko osredotočijo na poučevanje, ne da bi se morale ukvarjati z vedenjskimi težavami učencev
- Podnebje v učilnicah bo izboljšalo
- Šola bo razvila dialog in sodelovanje usmerjeno kulturo
- Pravnim tožbam in pravnemu postopku se bo

Delo mediatorja

Kaj stori posrednik?

Njegov namen je pomagati pravnim sporom, da mirno razpravljajo o problemu, da bi poskušali doseči zadovoljiv sporazum, tako da bo prenehalo vsako sovražno dejanje in bodo sčasoma našli način za sobivanje s preprečevanjem kakršnega koli nadaljnjega incidenta. Mediator ni sodnik, ne bo dal svojega mnenja o tem, kaj se je zgodilo in ne bo odločal, kdo ima prav in kdo ne. Pravdcem bo pomagal najti rešitev, vendar se to ne bo zgodilo za vsako ceno.

Razporedil bo vrsto sestankov, na katerih bodo stranke razpravljale o razmerah; ima pooblastilo, da usmerja pogajanja in zagotavlja, da bo razprava potekala mirno; bo dal besedo vsakemu delu in bo imel časovno vodenje vsakega srečanja.

Če stranke ne sodelujejo ali postanejo agresivne, mediator ustavi sejo in se lahko odloči, da konča postopek mediacije.

Težave z nezdržljivostjo. Kadar mediator ni upravičen do

V sporu ne moreš mediati, če imaš kakšno zvezo s pravniki.

Študent ne more biti upravičen do vloge mediatorja, če njegovo vedenje ni dobro.

Osebne značilnosti dobrega posrednika

Dober posrednik je:

- Potrpežljiv
- Odločen
- Sejem
- Ve, kako komunicirati
- Samozavesten
- Ve, kako poslušati
- Zanesljiv

Kakšna so mediatorska pooblastila?

- Vodi sejo in govori tožnikom.
- Zagotavlja pravila o opazovanju
- Razporedi seje.
- Če se stvari napeto, ustavi sejo, da bi začeli znova, ko se vsi pomirijo.
- Postopek mediacije se konča, če tožniki ne upoštevajo pravil, ne sodelujejo ali seje niso koristne.
- Učitelje obvešča o slabem ravnanju pravnih strank in ga mora v primeru kaznivega dejanja prijaviti učiteljem.

Kakšne so mediatorje?

- Zanesljiv je.
- Pošteno je.
- Pridržano je, nikoli ne bo govoril o tem, kaj se je zgodilo na seji. To se bo zgodilo le, če učitelj zahteva informacije o tem ali v primeru kaznivega dejanja
- Skrbno preučuje primer mediacije
- On/ona vodi ves postopek skrbno

Postopek mediacije

Začne se lahko na zahtevo študenta, ki je bil žrtev ustrahovanja ali kibernetkega ustrahovanja ali učitelja. Mediacijo morajo odobriti starši tožnikov, to dovoljenje pa ima posebno pomembnost v primeru ustrahovanja.

Posredovanje v pravnih postopkih

To je standardni postopek posredovanja. Če je bila posledica te epizode disciplinsko dejanje zaradi neuspelega delovanja dijaka, lahko doseže sporazum in njegovo upoštevanje delno ali popolno razveljavitev vsake sankcije. Če je spor med enim ali več učenci in razredom, potem bodo morali predstavniki razredov v imenu razreda sodelovati v postopku mediacije.

Mediacija v primerih ustrahovanja ali kibernetkega nadleževanja

Ustrahovanje in kibernetkega nadleževanje sta zločini. Če šola pripravlja protokol proti ustrahovanju, je priporočljivo upoštevati glavne smernice mladoletnikov kazenskega mediacije, sprejetje stališča "oskrba otrok". V tem primeru je maščevalni pravosodni pristop nadomeščen z retorativnimi pravosodnimi načeli, ki se izogibajo disciplinskim ali kazenskim posledicam. Če se žrtev in nasilnež strinjata in s soglasjem staršev, se lahko začne mediacija, da bi študentu, ki je dejanje zagrešil, pokazal svojo gravitacijo, povrnil vsako kršeno pravico in preprečil nadaljnje epizode nasilja. Če se mediacija uspešno konča s sporazumom in se ta sporazum spoštuje, se bo študent, ki je dejanje zagrešil, izognil v celoti ali delno povezanim sankcijam.

Faze mediacije

Zaradi pomoči mediatorja bodo pravne stranke poskušale doseči sporazum v naslednjih šestih korakih:

Prva faza (od 1 do 2 uri)

- Nastavljanje vlog
- Analiziranje dejstev (zberite vse informacije o tem, kaj se je zgodilo)
- Razumevanje stališč pravnikov

Druga faza (od 1 do 2 uri)

- Priprava sporazumov
- Pogajalsko
- Doseganje dogovora

Prva faza

Nastavitev vlog

To je začetna faza, v kateri se mediator predstavi pravnikom. V tem koraku so vloge opredeljene in določena bodo pravila seje. Vsi bodo strogo upoštevati pravila.

Mediator bo pojasnil, da:

- Mediacija poteka zaradi
- On/ona bo vodil sejo in vodil razpravo
- Ni sodnik, ne bo povedal, kdo se moti in kdo ima prav.
- Njegov namen je, da jim pomaga pri mirnem dialogu in poskuša doseči sporazum
- Prisluhne njihovim stališčem.
- Pravdne stranke se spodbujajo, da izrazijo svoja čustva
- Vse, kar bodo povedali na seji, bo ostalo zaupno, vendar je mediator dolžan učitelje obvestiti o morebitnih kaznivih dejanjih

Tožniki bodo:

- Razpravljajte na miren način
- Nikoli ne bodi verbalno ali fizično agresiven. V tem primeru bo seja takoj ustavljena in po mediatorjevi presoji se lahko postopek mediacije prekliče.
- Nikoli ne prekinjaj drugega dela, ko govoriš.
- Vedno bodi iskren in povej dejstva, kako so se zgodila. Brez laži.

Analiza dejstev

Da bi se soočili s pravnim odnosom, morate vedeti dejstva. Pravnike bo mediator povabil, enega po enega, da se pogovorijo o tem, kaj se je zgodilo.

Mediator mora:

- Vedite, ali je bil to samo en argument, ali so se tožniki že dlje časa prepirale
- Prinesi čim več informacij o razmerju med pravniki.

Razumevanje stališč

Najprej morate preveriti, ali se lahko obe strani razumeta. Mediator naj nato vsakega vpraša, naj ponovi, kar je rekel drugi in preveri, ali se odziva na izvorni govor. Nato bo povzetek, da bi točko situacije.

Druga faza

Priprava predlogov sporazuma

Pravne stranke bodo ločeno in ob pomoči mediatorja pripravile osnutek sporazuma, o katerem se bo razpravljalo kasneje.

Osnutki morajo biti:

- Realističen
- Sejem
- Natančno in jasno, da bi se izognili morebitnim nesporazumom

Pogajalsko

V tem koraku bomo razpravljali o osnutkih s pomočjo mediatorja in poskušali najti razumen sporazum, s pomočjo katerega bi se končale konfliktne razmere.

Doseganje dogovora

Če lahko tožniki dosežejo sporazum, bo dokument zapisan in podpisan s strani obeh delov in posrednika. Sporazum bi bilo treba oblikovati na preprost, a podroben način, da se ne bi napačno razumel ali napačno razlagal. Mediator bi moral poudarjati, da je to zelo pomemben rezultat s čestitkami obema stranema; če je bil to zgolj spor in ne ustrahovanje, je rokovanje obeh pravnih strank zelo dobrodošlo dejanje.

Usposabljanje

Za prakso osnovnih predstav predlagamo, da se uzakoni vloga, ki simulira mediacijo spora, ki vključuje najstnike. Dokumentacija vključuje:

- kratek opis okolja

- psihološki profil vključenih študentov
- opis dejstev

Dva učitelja bosta prevzela vlogo mediatorjev, še dva učitelja bosta igrala pravdna sredstva. Ker je cilj simulacije, da učitelji razumejo dinamiko konflikta, jim ni treba "ukrepati", opisovanje ukrepov in nadaljnje reakcije bo dovolj.

Igranje vlog	
Čas za simulacijo	2h
Cilj	Dinamika konfliktov v učenju in posredovanje pri upravljanju sej
Tipologija konfliktov:	Prepir študentov
Kontekstu:	Srednješolska šola v desetem razredu
Sestava razredne skupine:	20 študentov, 18 moških, 2 ženski
Vedenje:	Številne težave v zvezi z vedenjem

Študentje so

Ime	Paolo
Starost	16
Šolski dosežek	Reven
Vedenje	Resna vedenjska vprašanja
Družinski kontekst	Ločeni starši. Paolo živi z mamo, ki se ni zmožna ukvarjati s svojimi družinskimi težavami. Paolo mora sprejeti vlogo odraslega, in mora skrbeti za svoje tri brate, ne pušča časa za študij
Psihologija in vedenje	Paolo je, tako kot trije bratje njegovi, ostal sam zase in poskuša odrasti tako, kot lahko; moral je odrasti pred časom in se je moral ukvarjati z odgovornostmi, ki jih mladoletnik nikoli ne bi smel obleči. Njegova mati dela ves dan; ima tri različne službe; So precej težko in ona je slabo plačana. Paolo še nikoli ni imel prave izobrazbe in nima vodnika; zato se pogosto druži skupaj s starejšimi fanti in slabimi podjetji, ki ga vključujejo v nedovoljene dejavnosti. Ni slab fant, vendar se pogosto vije kot hvalisalec, moti lekcijo in je včasih vpleten v ostanke. Rad se mu zasliša Jackson, zanj je to le šala, a stvari

	<p>pogosto pridejo iz rok in nastane spor, ki se včasih degenerira v pretep, ker Jackson pretirava. Paolo misli, da ne dela nič narobe, samo šali se in Jackson se ne bi smel tako odzvati.</p>
--	---

Ime	Jackson
Starost	15
Šolski dosežek	Dobro/zelo dobro
Vedenje	Praviloma spoštuje pravila, če pa ga šolska dejavnost ne zanima, se njegov um ponavadi poteče. Če misli, da je dodeljena domača naloga dolgočasna ali prelahka, svoje naloge določi sam, ne glede na to, kaj učitelji želijo od njega
Družinski kontekst	Ima južnoameriško poreklo in je bil sprejet. Njegovi starši zelo pazijo na njegovo izobrazbo, vendar ga razvajajo.
Psihologija in vedenje	Jackson je zelo pameten fant. Običajno je discipliniran, če pa se mu zdi neka dejavnost dolgočasna, se odloči, da bo naredil tisto, kar mu je najbolj všeč. Ima dobre veščine, vendar ni samodisciplinan. Je introvert in je zelo občutljiv, prepričan je, da se mu njegovi vrstniki smeji, četudi se to ne dogaja. Razred se nagaja, da poslabša situacijo. Jezen je na Paola, ker ne more prenašati zamaha, kar sproži njegovo pretiravanje, ki se včasih degenerira tudi v pretep. Jackson misli, da ga imajo vsi.

Dejstva: Paolo se pogosto nabere na Jacksona, ki se verbalno odziva. Zaradi tega so jih učitelji zamerjale in to je eden od razlogov, zakaj je Jackson v paolu.

Ko so v telovadnici in igrajo odbojko ali košarko, se Paolo pogosto smeji Jacksonovi napaki in to je bil razlog, zakaj je Jackson zapustil tekmo in ni hotel ponovno igrati. Učitelj mu je dovolil igrati bazene z drugimi učenci. Ko se je Paolo približal in ga spet začel naganjati, je sledil prepir in se je kmalu izrodil v pretep. Učitelj jih je ustavil in jih zameril, epizodo pa prijavil ravnatelju in njihovim staršem. Po tem je med odbojkaško tekmo Paolo, ki je špinil, po nesreči udaril Jacksona v obraz in začel se je pretep. Zato so se učitelji odločili, da pokličejo mediatorje.

MERJENJE IN VREDNOTENJE

Tabela ocenjevanja vlog (do 25 točk). Najmanj 13 je treba opraviti preskus	
Prva faza mediacije je pravilno končana	1 do 6 točk
Druga faza mediacije je pravilno končana	1 do 6 točk
Rekonstrukcija dejstev (Je bila rekonstrukcija pravilna? Stališča in želje pravnikov so jasne?)	1 do 6 točk
Sporazum (Ali je sporazum jasen? Je natancen? Bo to rešilo spor? Ali ga lahko razlagate brez nesporazumov?)	1 do 7 točk

DRUGA VPRAŠANJA

- Postopek mediacije bi morala vedno upravljati dva študenta, tako da se lahko bolje ukvarjajo z vsakim vprašanjem, povezanim s postopkom; če je situacija zelo napeta, bi morali ohraniti nadzor brez tveganja, da bi ga pustili iz rok.
- Dva mediatorja zagotavljata več pravičnosti
- Čas je bistvo. Čas seje je treba skrbno upravljati, to bi sicer povzročilo neskončno in brezcilno razpravo, ki ne bi pripeljala do nič, izguba pedagoške vrednosti akcije. To je zelo pomembno, če seje poteka med šolskim časom. Čas je neprecenljiv vir, učenci se morajo naučiti pametno uporabljati.

Če tožniki ne upoštevajo pravil nevšečevanja, mora učitelj dovoliti prepleten govor za vsakega pravnega uslužbenca, pri čemer upošteva čas z nekakšnim "odštevanjem". Študenta, ki govori, se ne sme prekiniti; če se to zgodi, se odštevanje ponastavi.

SKLICEVANJA

"La Mediazione con bambini e adolescenti"

Claudio BARALDI e Guido MAGGIONI (a cura di)

Saggi di E. Allegri, C. Baraldi, R. Bosisio, R. Cammarata, F. Farini, S. Fucci, V. Iervese, G. Maggioni, F. Pappalardo, E. Pattarin, I. Quadrelli, E. Rossi, C. Scivoletto, M. Serenelli, A. Vincenti. Aquilone, 2009.

"Io mi arrabbio, noi parliamo..."

Aggressività e violenza a scuola tra espressione e mediazione"

Marilena Giuliacci, Stefano Vitale

Carocci Faber, 2005

"Bulli, gregari e vittime"

Bruno Furcas, Ivan Gambella

Arkadia Editore, 2018

"Work It Out Together!: Korak za korakom vodnik za izvajanje peer mediation program (English Edition)". Jerry Eddington Ed, 2017

"Priročnik za usposabljanje o obnavljanju in usposabljanju za mediacijo vrstnika"

Matthew B. Tolliver, MA, LPC, NCC

Lulu.com, 2018

"Uporaba peer mediacije v učilnicah in šolah: strategije za učitelje, svetovalce in skrbnike"

Dr. James Gilhooley, Nannette Scheuch Autore

Corwin, 2000

<https://www.europeanresolution.com>

“Mediators and Peacemakers against Peer Victimization” MEPEV

(Mediatorji in mirovni posredniki proti vrstniški viktimizaciji)

2019-1-TR01-KA201-077328



IO2: Izobraževalni moduli za učitelje



Projekt sofinancira program Erasmus+ Evropske unije. Podpora Evropske komisije za pripravo te publikacije ne pomeni potrditve vsebine, ki izraža le mnenja avtorjev, in Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.

Naslov modula	Jeza Nadzor in nadzor čustev, Reševanje problemov (Reševanje težav je bilo zajeto v modulu za reševanje konfliktov. Informacije o učitelju iz tega modula se lahko uporabijo).
Številka modula	V
Opis modula	Usposabljanje za mediacijo v vrstništvu – Moduli za študentsko izobraževanje
Trajanje	7 ur (Vsako sejo je mogoče prilagoditi glede na napredek študentov in glede na značilnosti skupine)
Predpogoji: (Spretnosti / učenja)	<ol style="list-style-type: none"> 1- Učinki jeze v zdravih medinstitucionalnih odnosih, 2- Uporaba konstruktivnih vidikov čustev, kot so jeza, obup itd. v posameznih in meddržavnih odnosih, 3- Različne načine izražanja, 4- Učinkovito uporabo čustev in izrazov čustev, 5- koraki za reševanje težav, 6- Učinkovito uporabo čutov in čustev v procesu mediacije vrstnika v zasebnem življenju.
Rezultat učenja/ kvalifikacije, ki jih je treba pridobiti z modulom	<ol style="list-style-type: none"> 1- Z različnimi načini izražanja. 2- Opazil sprožilce jeze. 3- Analizirati učinke jeze na med osebnostna razmerja. 4- Pokazati selektivno pozornost pri učinkoviti uporabi čutov in čustev v življenju. 5- Sposobnost uporabe strategij za urejanje čustev. 6- Uživanje učinkovite komunikacije. Razvijam pozitiven odnos do tega.
Učni izid/ cilj	<ol style="list-style-type: none"> 1- Konceptualno poznavanje jeze in sprožilca, 2- Zavedanje destruktivne strani jeze o medsektorskih odnosih, 3- Klasifikacijsko znanje pri medsebnem reševanju problemov izražanja čustev na učinkovit/zdrav način, 4- Biti sposoben spremeniti čustva pozitivno glede na kritiko, 5- Sposobnost uporabe pozitivnih razpoloženj v vsaki situaciji. 6- Zavedanje o vrednosti razumevanja sebe in drugih pravilno v človeških odnosih.
Metoda merjenja in vrednotenja	Z uporabo priloženega "Obrazca za samoevalvacijo" in "Evalvacija vprašanj" v poteku dela bi bilo mogoče oceniti učinkovitost modulov.
Trenerji	Učenci, učitelji, psihološki svetovalci, učitelji napotkov, ki se

	usposabljaajo za mediacijo
Izobraževanje Okolje in materiali	Obrazci dejavnosti v poteku dela se pomnožejo s številom študentov v skupini. Pisalo, tabla ali easel tabla itd. Vizualni materiali na spletu ali brez povezave (CD predvajalnik, računalnik itd.) Reševanje težav je bilo zajeto v modulu za reševanje sporov. Informacije o učitelju iz tega modula se lahko uporabijo.

UVOD V OBVLADOVANJE JEZE

Razložite študentom/udeležencem »cilj **modulov**, spretnosti, ki jih je treba pridobiti ob koncu študija, kako bo proces ovrednoten«. Ocenite procese na koncu dejavnosti. Po vsaki študijski seji zagotovite informacije in razprave o tej temi iz učiteljskega delovnega zvezka, ki vključuje dejavnosti.

Te študije nam bodo najprej pomagale razviti »pozitivne veščine pri medsebnem medsebojnem omeje-ljanju«. Začenša od sebe v našem delu, bomo lahko prispevali k razvoju naših prijateljev kot mediator študentski voditelji. V našem delu v tem modulu bomo preučili »pozitivne in učinkovite načine izražanja naših čustev v konfliktih«.

Prvi korak v nadzoru jeze je, da začnete učiti svojo jezo. Za začetek boste izvedeli za sprožilce (stvari, ki vas premikajo), kako reagirate na jezo in kako jeza vpliva na vaše življenje.

Jeza čustva so normalen in zdrav del biti človek. Učenje, da se izognemo vsem jezam, bi bil nemogoče cilj. Namesto tega se boste naučili izogibati negativnim reakcijam na jezo (kot je na primer agresija), hkrati pa se boste učili novih zdravih navad za obvladovanje jeze.

Jeza: močan občutek jeze, nezaslišenosti ali sovražnosti.

Agresija: sovražno ali nasilno vedenje ali odnos do druge osebe.

Kdaj je jeza problem?

V majhnih odmerkih je jeza primerna, normalna in zdrava čustva. Vsi izkusijo jezo. To nam pomaga, da se branimo in varujemo lastne potrebe, ko nam je po krivici. Vendar pa lahko v mnogih primerih jeza privede do negativnih odsevvov. Spodaj je nekaj primerov, kako je lahko jeza škodljiva ali povzroči nenamerne posledice.

Jeza je problem, ko negativno vpliva na druge. Jeza ljudi prigna k obnašanju na način, ki je neprijeten ali škodljiv za tiste okoli sebe. To lahko privede do obremenitve ali izgube pomembnih odnosov. Ko je jeza izmaknjena nadzoru, je lahko težko vzdrževati zdrave odnose. Jeza je problem, ko negativno vpliva na zdravje ali dobro. Jeza vpliva tako na fizično

kot čustveno zdravje. Jeza lahko privede do fizičnih težav, kot so visok krvni tlak in srčni napadi. Prav tako lahko privede do psiholoških bolezni, kot sta tesnoba in depresija.

To je problem, ko je jeza zelo intenzivna. Tudi če je jeza upravičena, je lahko problem, če gre predaleč. Fizična agresija lahko na primer povzroči resne posledice, kot so fizična škoda za sebe ali druge, premoženjska škoda in pravne težave. Besedna izgorelost, ki je nesorazmerna s situacijo, bi lahko povzročila izgubo službe, trajno škodo razmerju ali druge posledice.

Kako lahko uporabite sprožilce za svojo korist?

Naredite seznam sprožilcev jeze in jih vsak dan pregledujte. Pregled sprožilca jih bo ohranjal sveže v vaših mislih in povečal vašo verjetnost, da boste opazili, preden postane problem. Na splošno je najboljši način, da se soočimo s sprožilcem, da se temu izognemo. To lahko pomeni spremembe v vašem življenjskem slogu, odnosih ali dnevni rutini. Ker se ni vedno mogoče izogniti sprožilcem, naredite načrt, ko se morate soočiti z njimi. Izogibajte se na primer avktivnih pogovorov, ko ste utrujeni, lačni ali žalostni.

Znaki ustavi jezo

Opozorilni znaki so namigi, ki jih vaše telo uporablja, da vam pove, da vaša jeza raste. Ko se naučite prepoznati opozorilne znake jeze, lahko posredujete, preden jeza uide nadzoru. Jeza vozi osebo kot avto nenehno pospešuje, dokler jeza ne uide nadzoru. Znaki jeze stop se nanašajo na opozorilne znake našega telesa, kot so misli, vedenje in fizični simptomi. Včasih lahko jeza vpliva na to, kar rečeš ali narediš, preden spoznaš čustvo. To še posebej velja, če se ves čas jeziš. Tako se lahko navadiš na neokazen občutek jeze, da je to, kot da se zadržuješ pred umom, ko slišiš zvok klimatske naprave ali hum hladilnika. Tudi če ne razmišljaš o občutkih, vplivajo na to, kako se obnašaš. Prvi korak k upravljanju jeze je, da se naučite prepoznati vaše osebne opozorilne znake, ki vam povejo, kako se počutite.

Dražljaj aktivira čustva. Notri začneš čutiti jezo. Ko se incident začne brcati, je telo navajeno jeze aktivira občutek draženja. Ko se čustva začnejo povečujeti jezo, so pripravljene naslednji fizični simptomi jeze:

Stres in napetost se začneta. Povečuje se izločanje adrenalina, kar povečuje tudi energijo. Žleza žleza aktivira stresni hormon, imenovan adrenalin, da zagotovi takojšnjo energijo telesu.

Dihanje postaja pogostejše. Tako se poskuša telesu zagotoviti več kisika.

Srčni utrip se pohiti. Tako se aktivira sistem, ki bo povečal krvni obtok.

Prebava se upočasni.

Shah žile, zlasti odseki obraza in čela, postanejo širše.

Napetost in hlajenje mišic se povečujeta.

Grlo postane suho zaradi zmanjšanja izločanja žlez slinavke. Znojenje se povečuje, odpornost na kožo se zmanjšuje.

Napaka in razpoka se začneta v zvoku.

Telo je pripravljeno na napad z naganjanjem naprej.

Oči se temnejo, dihanje pospešuje, usta so zaprta, zobje so zategnjeni, dihanje je zagotovljeno z odpiranjem nosnic.

Skupaj z jezo, slabost, lepljiva usta, in prebavne težave pogosto pojavijo.

Krvne žile se širijo, krvni obtok se pospeši. Zaradi tega se lahko pojavi rdečina ali oteklina.

Izražanje jeze: *Skupaj z občutkom jeze se nekatere spremembe vidijo v vedenju* ljudi. Ta sprememba se odraža predvsem v izrazu obraza, drži, tonu glasu in govornem slogu.

Jeza navzven: *Skupaj z jezo je prva reakcija, ki pride na misel* agresija. Agresija je stanje delovanja, da se nekomu škoduje zaradi občutne jeze. Skupaj z agresijo lahko oseba občuti sovražnost in sovraštvo do osebe, ki jo bo prizadela. Nekateri ljudje dražljaje okoli sebe razlagajo kot grožnjo zanje. Ti ljudje so hitro kaljeno, imajo težave z nadzorom svoje jeze, in izraziti svojo jezo z verbalnih ali vedenjskih izbruhov. Pri takšnih ljudeh so pogoste agresivne in sovražne reakcije, skupaj z jezo. Oseba, na katero je usmerjena agresija, je včasih lahko jezna oseba, ali pa je lahko vsaka odrasla oseba, otrok ali žival okoli osebe.

Navznoter jeza: *Nekateri ljudje težko projektujejo tudi jezo, ko občutijo jezo in svojo jezo usmerijo* proti sebi. Pri teh ljudeh se pogosto vidi krivda, skupaj z jezo. Tudi če mu je druga oseba škodila zaradi dogodka, se oseba nagaja kriviti zase. Ko se ta situacija pogosto ponavlja, je mogoče videti depresivna čustva skupaj z občutki samoobtoževanja. Tokrat, namesto da ravna na škodljiv način proti zunanji, lahko oseba deluje v samopoškodo, zavestno ali nevede.

STRATEGIJE ZA SOODLOVANJE

Čeprav je to lahko normalen izziv, ni nikoli primerno, da se nesramno, razbiti stvari, škoditi drugim ali sebi. Učenje nadzora nad jezo je učenje vnaprej določenih načinov obnašanja.

Spodaj je seznam prilagodljivih načinov, ki jih lahko naredite, ko se počutite jezni.

Globoko vdihni.

Potegneš svojo jezo.

Napiši svojo jezo.

Štej do 100.

Odidi stran.

Pogovori se z nekom.

Stisni stresno kroglo.

Igraj / hodi ven.

Poslušaj glasbo.

Vključi se v hobi.

Tehnike sproščanja

Ko se oseba sooča z anksioznostjo, strahom, jezo, oseba opravi več sprememb. Telo vstopi v določeno stanje. Ker um posameznika dojema nevarnost, je telo pripravljeno na dojemano nevarnost. Um temu reče "boj ali beg". Če sta se um in telo naučila sposobnosti pozitivne reakcije in ga veliko doživela, bosta v tej smeri.

Spremembe v telesu so lahko tudi povečan srčni utrip, znojenje, napete mišice, in še več. Žal v naši sodobni dobi te reakcije na področju jeze niso povsem učinkovite pri zaščiti pred viri jeze. Če vemo, kako obvladovati naše duševne in fizične reakcije, lahko nadziramo jezo, preden postane pretirana. Ena od teh aktivnih veščin je "dihanje in sprostitvene vaje".

Globoko dihanje

Globoko dihanje je preprosta tehnika, ki je kot nalašč za upravljanje čustev. Globoko dihanje ni učinkovito le, da je tudi diskretno in enostavno za uporabo kadarkoli ali kjerkoli. Globoko breathing obrne negativna čustva. Pošilja sporočila možganih za pomiritev telesa (Pogosto ponavljanje globokega dihanja lahko povzroči omotico in omedlev. Pozornost je treba nameniti varnosti študentov).

1-Sedite udobno in dajte eno roko na trebuh.

2- Globoko in dolgo vdihnite skozi nos, dovolj, da dvignete roko na trebuhu.

3- Držite zrak v pljučih in nato počasi izdihnite skozi usta z ustnicami nagubanimi kot pihanje skozi slamico.

4- Skrivnost je delovati počasi: vdihovanje časa (4sec), pavza (4s) in izdih (6s). Vadite 3 do 5 minut.

5- Štetje sape služi drugemu namenu. Odvleči ti um stran od vira tvoje tesnobe. Ko enkrat ujameš um, se moraš vrniti k štetju svoje točke.

Uporaba slik

Naši možgani so sposobni ustvarjati čustvene odzive, ki temeljijo v celoti na naših mislih. Tehnika slikanja to uporablja v svojo korist.

Prepričajte se, da ste na mirnem mestu, da ne boste raztreseni. Potrebovali boste nekaj minut, da boste tiho preživeli v mislih. Pomisli na sliko, ki ti prilega. Nekateri primeri so plaža, gorsko pohodništvo, sprostitev doma s prijateljem ali igranje s hišnim ljubljjenčkom.

Razmislite o nekaterih vaših najljubših in najmanj priljubljenih krajih. Lahko je težko, zato najprej globoko vdihni in premisli, kako diši in kako izgleda. Predstavljaljaj si vse podrobnosti. Razmislite o vsakem od vaših čutov. Predstavljaljajte si, kaj boste doživeli na vašem sproščujočem mestu. Poskusi dojemati čustva, ki jih povezuješ s tem položajem. Če se misel in dojemanje začneta, lahko začneš imeti ta dober občutek.

a. **Vizija:** Sonce je visoko na nebu in se zavija okoli njega. Voda je globoko modra, valovi pa mirno tečejo iz oceana.

b. **Zvok:** Slišite lahko globoko udarjanje in pljuskanje valov. Nekje v ozadju so galebi.

c. **Dotik:** Sonce je toplo na hrbtu in obrazu. Vetrič gre mimo, dotika se tvojega obraza. Morda boste čutili, kako se pesek premika med vami na nihah.

d. **Okus:** Imate kozarec limonade, ki je sladka in osvežujoča.

e. **Vonj:** Svež oceanski zrak, poln mirnih arom morja, pomešan z vonjem limone in mete, lahko vohate v limonadi.

Progresivna mišična sprostitev

Med borbo ali reakcijo leta se napetost v naših mišicah povečuje. Mišice so napete. Vse je lahko vir stresa. Na primer, sprememba razreda, oddelka ali šole, izpiti, intenzivnost pouka, prihodnja tesnoba itd. To lahko povzroči ukoči občutek ali celo bolečine v hrbtu in vratu. Progresivna mišična sprostitev nas uči, da se bolj zavedamo te napetosti, da lahko bolje prepoznamo in obravnavamo stres.

Poiščite zaseben in tih kraj. Moral bi sedeti ali ležeti na udobnem mestu. Cilj **te tehnike** je raztegniti vsako mišico in nato izpustiti mišice **namenoma**.

Napetosti. Premakni noge.

- a. Mišice v nogah raztegnite tako, da upognete noge. Opazite, kako se počutite, ko so noge napete. Držite napetost 5 sekund.
- b. Sprostite napetost v nihah. Naj se sprostijo. Nanesite to raztezanje in ga sprostite za vse dele telesa.
- c. Končno sprostite in sprostite celotno telo z globokim vdihom.

BROŠURA ZA OBVLADOVANJE JEZE
(Razdeli študentom)

V nekaterih družinah se jeza vidi kot bolj sprejemljiva od drugih čustev. Oseba lahko izrazi jezo, da prikrije čustva, zaradi ki se počutijo ranljive, kot so prizadetost ali zadrega.	Sprožilci jeze so lahko ljudje, kraji , situacije in stvari, ki sprožijo jezo. Tvoji sprožilci lahko dajo sled o čustvih, ki stojijo za tvojo jezo.
Jeza je čustvo, ki ga je lahko videti. Vendar pa je jeza pogosto le vrh ledene gore. Druga čustva se lahko skrivajo pod površino.	Hranijo ga lahko različna čustva ali kombinacija čustev v različnih časih. Toda včasih je jeza samo jeza.
Prepoznaj zgodnje jezo	Če vpijete, je to opozorilo, da hitro spremenite situacijo in se razjezite. Nekateri skupni znaki so občutek vroče, naraščajoče zvoke, udarce in argument.
Odpočij si	Začasno izpusti situacijo, ki te razjebi. Če so vpleteni drugi ljudje, razložite nekaj ljudem, da se morate pomiriti. Težave se običajno ne rešujejo, ko je več ljudi jeznih.
Globok zadah	Vzemi si trenutek, da dihaš. Preštej dihanje: štiri sekunde dihanja, štiri sekunde zadrževanja sape in štiri sekunde izdiha. Keep sledi času. Tudi štetje ti pomaga, da si odvedeš misli iz situacije.
Vadba	Vadba deluje kot čustveno olajšanje. Kemikalije, ki se sprostijo v možganih med vadbo ustvarjajo občutek sprostitve in sreče. To je lahko na kratek sprehod na prostem na vrtu.
Izrazita jeza	Izrazite svoje frustracije po pomiritvi. Poskusite biti odločni v opisovanju sebe, vendar ne bodite agresivni in prepirljivi. Izražanje vaše jeze vam bo pomagalo, da se izognete enakim težavam v prihodnosti. Ne govorite tako, da krivite ali obsojate osebo, o katero govorite.
Razmislite o rezultatih	Kaj bo rezultat vašega naslednjega jeznega dejanja? Bo prerekanje prepričalo drugega, da imaš prav? Kakšen bo vaš odnos po spopadu?
Vizualizacija	Predstavljajte si sproščujoče doživetje. Kaj vidiš, vohaš, slišiš, čutiš in okusiš? Mogoče imaš pesek med prsti in valovi, ki se rušijo od daleč. Preživite nekaj minut, ko si predstavljate vse podrobnosti vašega sproščujočega prizora.

SKLICEVANJA

1. Bigham, E., McDannel, L., Luciano, I., & Salgado-Lopez, G. (2014). Učinek kratke vodene podobe na stres. *Biofeedback*, 42(1), 28-35.
2. Harvard Health Publications: Harvard Medical School (2016, 18. marec). Tehnike sproščanja: Nadzor dihanja pomaga ugasniti stresni odziv.
3. Langelier, CA ve Connell, JD (2005). Duygular Ve Öğrenme: Beyin Temelli Araştırma Ve Bilişsel-Davranışçı Danışmanlık Stratejilerinin Yolla Buluştuğu Yer. *River College Online Akademik Dergisi*, 1 (1), 1-13.
4. McCallie, M. S., Blum, C.M., & Hood, C. J. (2006). Progresivna mišična sprostitiv. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 13(3), 51-66.
5. Miller, J. J., Fletcher, K., & Kabat-Zinn, J. (1995). Triletno spremljanje in klinične posledice ukrepanja na podlagi meditacije, ki temelji na meditaciji, zmanjševanje stresa pri zdravljenju anksioznih motenj. *Psihijatrija splošne bolnišnice*, 17(3), 192-200.
6. Morgan, J. P. (2004). *Osredotočite se na raziskave agresije*. Nova Publishers.
7. Reilly, P.M., & Shopshire, M. S. (2008). *Obvladovanje jeze za zlorabo snovi in mentalno zdravje strank: Priročnik za kognitivno vedenjsko terapijo*. US Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, Center for Substance Abuse Treatment.
8. Reivich, K., & Shatté, A. (2002). *Dejavnik odpornosti: 7 Bistvene spretnosti za premagovanje neizogibnih ovir življenja*. New York: Broadway Books.
9. Rosenberg, M.B. (2003). *Nenasilna komunikacija – Jezik življenja*. Encinitas ZDA: PuddleDancer.
10. Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek Rowohlt.
11. Weger, H., Castle, G. R., & Emmett, M.C. (2010). Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill. *International Journal of Listening*, 24(1), 34-49.

Je mogoče nadzorovati čustva?

Doživite čustva, ki vas neudobno, Vendar ne get ujeti v Tem.

Ste kdaj rekli kaj, zaradi česar ste se razjezili in kasneje obžalovali? Ali dopuščate tveganja strahu, ki vam lahko resnično koristijo? Poškodovanec lahko ukrepa v jezi. Tako kot nam povejo naši pregovori: "Kdor se začne v jezi, se usede z izgubo." "Strahopetci umirajo mnogokrat pred smrtjo," "besede sekajo več kot meči," "resnica se lahko trese, a neuničljiva. Te besede nam dajejo precej dragocene informacije o pomenu čustev v življenju. Vsa čustva, ki jih doživimo, služijo človeku in človeštvu na nek način. Nekateri nas ščitijo pred nevarnostjo, kot so "strah, pogum, jeza", drugi kot so "tesnoba, trma, vera, ponos", ki nas vodijo do uspeha. V slovarju združenja turških jezikov (2005) je izraz čustvo opredeljen kot »vtis, ki ga nekateri predmeti, dogodki ali posamezniki ustvarjajo v notranjem svetu osebe«. Malo osnovnih in pomembnih čustev je v korenu bogatih čustev, ki jih izkusimo. Ta položaj je podoben delovnim načelom vizije. Kljub vsem barvam, ki jih lahko vidimo, so v mrežnici tri vrste konjevih celic. Podobno osnovna čustva ustvarjajo tudi druga čustva, ki jih poznamo (Yiend ve Mackintosh, 2005).

Čustva so močna. Čustva so samodejni odziv uma na dražljaje. Vaše razpoloženje določa, kako delujete z ljudmi, kako se soočate z izzivi in kako preživite svoj čas. Če so čustva močna, so lahko zmedena. Pomeni, načini misli, prepričanja (kognitivno prepričanje), ki jim jih dajemo, ga naredijo močnega ali šibkega.

Ko vidite zapuščenega kužka v oglasu, vaši možgani obdelujejo te slike na podzavestni ravni in občutek žalosti se lahko začne pojavljati, ne glede na to, ali ga želite ali ne. Odvisno od vaših preteklih izkušenj s kužki, je lahko vaš čustveni odziv močnejši ali šibkejši. Če se vsak teden prostovoljno javite v pasjem zatočiščem, se lahko vaš um navadi na situacijo in morda se boste počutili manj reaktivno. Če ste pred kratkim izgubili psa, boste morda začutili naglica čustev. Vsa ta čustva so normalna in znak, da si človek. Pozitivna čustva so tista, ki se nam pogosto zdijo prijetno doživeti. *Oxfordski* priročnik pozitivne psihologije te opredeljuje kot prijetne ali zaželene situacijske odzive (Cohn & Fredrickson, 2009).

James-Lange teorija čustev

Najprej se pojavijo fiziološke spremembe, nato pa čustva

Pojavi se dogodek  . 

Kognitivna teorija (Schachter, 1963)

Čustva, ki jih doživimo, opisujemo z opazovanjem našega okolja in primerjavo z drugimi.

Spodbuda ~~Fizično~~ → vzburjenost ~~Kognitivna interpretacija~~ → Čustvo

V srčni utrip! Bati

Če je doživljanje negativnih čustev splošno neprijetno in doživljanje pozitivnih čustev splošno prijetno in zaželeno, ali dejansko potrebujemo negativna?

Kot poudarja Tracy Kennedy, obstaja dober razlog za vsako osnovno čustvo, tako pozitivno kot negativno:

Jeza: boj proti težavam

Strah: da nas zaščiti pred nevarnostjo

Pričakovanje: Prihodnost in načrtovanje

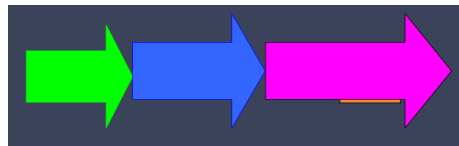
Presenečenje: Osredotočanje na nove situacije

Radost: Da nas opomni, kaj je pomembno

Žalost: To nas povezuje z našimi ljubljenimi

Zaupanje: povezovanje z ljudmi, ki pomagajo

Gnus: zanikanje nehealnega (Lifehack.org.2018)



Pozitivna čustva lahko sprožijo poti nagrajevanja v možganih, ki prispevajo k nižji ravni stresnega hormona in boljšemu delu (Ricard, Lutz, & Davidson, 2014). Pozitivna čustva nam lahko pomagajo razširiti obzorja in razširiti fokusno področje naših možganov (Fredrickson, 2001). Medtem je znano, da negativna čustva vplivajo na možgane na naslednje načine:

Emotionalni konflikt olajša obdelavo, nam pomaga razumeti nezdružljive ali nasprotujoče se čustvene informacije. Z drugimi besedami, negativna čustva nam lahko pomagajo rešiti težke čustvene težave (Zinchenko et al., 2015). Cognitive konflikt olajša obdelavo, nam pomaga razumeti nezdružljive ali nasprotujoče se kognitivne informacije. Z drugimi besedami, negativna čustva nam lahko pomagajo tudi, da imamo smisel, ko pridemo do zmedenih signalov (Kanske & Kotz, 2010; 2011).

Ob nadzoru nad čustvi vam bo pomagalo, da postanete psihično močnejši. Vsak lahko bolje uredi svoja čustva. Kot vsaka druga večšina, upravljanje čustev zahteva prakso in predanost.

Upravljanje čustev ni isto kot zatiranje. Če ignoriraš svojo žalost ali se pretvarjaš, da ne čutiš bolečine, ti občutki ne izginejo. Pravzaprav se bodo nedoločene in neekspresivne čustvene rane s časom lahko poslabšale.

Zatiranje tvojih čustev bo vodilo do nehealnega soočevanja z veščinami. Čeprav priznavate, da vas vaša čustva ni treba nadzirati, je pomembno tudi, da priznate vaša čustva. Če si jezen, se lahko odločiš, da se pomiriš.

Pristop v petih korakih:

Izberite pogoj. Izogibajte se situacijam, ki sprožijo nezaželena čustva. Če veste, da boste jezni, ko se vam mudi (in postanete jezni, ko vas drugi prisilijo, da počakate), ne puščajte stvari v zadnji minuti. Zapustite hišo 10 minut, preden jo potrebujete.

Spremenite situacijo. Morda je občutek, ki ga poskušaš zmanjšati, frustracija. Na primer, vedno upate, da boste imeli "popoln" čas s prijatelji in družino. Vendar pa lahko gre vedno nekaj narobe. V takšnih časih preglejte svoja pričakovanja, če je visoka, pomislite na dobre stvari, na primer na "kako prijazni smo skupaj".

Spremenite fokus pozornosti. Recimo, da se vedno počutiš nevredne ljudi okoli sebe, ki vedno izgledajo odlično. Ste v telovadnici, nekateri pa uspejo dvigniti trikrat več teže, kot lahko. Vaša osredotočenost vam bo pomagala, da se boste počutili bolj samozavestno glede vaših sposobnosti. Poleg tega se osredotočite na to, kar počnete, in sčasoma boste pridobili nekaj moči, ki si jo želite v procesu.

Spremenite svoje misli. V jedru naših najglobljih čustev jih neka prepričanja pognajo. Žalostno se počutiš, ko misliš, da si nekaj izgubil, in jezo čutiš, ko se odločiš, da je bil pomemben cilj blokiran. Ko verjameš, da se bo pojavilo nekaj dobrega, imaš srečno pričakovanje. Situacije morda ne morete spremeniti s spreminjanjem misli, lahko pa vsaj spremenite način, na ki verjamete, da situacija vpliva na vas.

Spremeni svoj odgovor. Če vse drugo ne uspe, se temu ne morete izogniti, spremeniti fokusa ali misli. Če ta čustva začnejo teči ven, je končni korak v čustva urejanje je nadzor vaše reakcije. Ko ste zaskrbljeni ali jezni, lahko vaše srce nenehno bije z neprijetnimi občutki. Dihaj globoko in mogoče, zapri oči, da se pomiriš. Podobno, če se ne morete nehati smejati, ko vsi ostali izgledajo resno ali žalostno, zberite svoje notranje vire in jih prisilite, da spremenijo izraz obraza, če ne vaše razpoloženje.

Trije načini za boljši nadzor razpoloženja:

1. Označite svoje občutke

Poskušaj razumeti, da so tvoja čustva sled nečesa, kar ti skuša povedati tvoj um. Sprašujem se, kaj čutiš in zakaj. Preden spremenite svoje občutke, morate sprejeti to, kar doživljate zdaj. Si živčen? Se počutiš razočaranega? Si žalostna?

Ne pozabite, da jeza včasih prikriva občutke kot sramoto, zaradi česa se počutite ranljivi. Bodite pozorni na to, kaj se v resnici dogaja v vas. Več časa in pozornosti boste porabili za uravnavanje vaših čustev, močnejši boste mentalno. Ker veste, da lahko sprejemate zdrave odločitve, ki spreminjajo vaše razpoloženje, pridobivate tudi zaupanje v svojo sposobnost premagovanje izzivov.

Povej čustvi ime. Ne pozabite, da lahko občutite veliko čustev hkrati, kot so tesnoba, **frustracija** in **nestrpnost**. Opišite, kako se počutite. Prav tako skrbno premislite, kako lahko ta čustva vplivajo na vaše odločitve.

2. Reframe svoje misli

Vaša čustva vplivajo na to, kako dojemate dogodke. Če se počutiš zaskrbljeno in dobiš klic, da te učitelj želi takoj videti, lahko doživiš tesnobo in rečeš: "Kaj se je zgodilo? Zakaj me kliče?" Če pa se ob istem klicu počutite srečno, vam bo prva misel morda čestitala za dobro opravljeno delo. Čustva niso ne dobra ne slaba. Tvoj čustveni odziv ni boljši ali slabši od drugih. Žalost ali strah morda ni negativen; čustva so samo nevtralna. Vedno na novo opredelite svoje misli v takšnih časih, da razvijete bolj realistično perspektivo. Ne predpostavkajte.

Na primer, začeli boste z novim razredom ali tečajem. Če mislite: "Nikogar ne poznam, kaj bom storil, nihče ne bo govoril z mano, jaz pa bom izgledal kot bedak," naredite si nov okvir definicije. Spomnite se še česa drugega kot tega dogodka ali pa celo povejte na glas: "Predstavil se bom novim ljudem in spoznal nove prijatelje. To bo razburljivo. Ker sem nov, bom v središču pozornosti."

Včasih je najlažje pridobiti drugačno perspektivo korak nazaj in se vprašati: »Kaj bi rekel prijatelju, ki ima ta problem?" Odgovor na to vprašanje razkriva nekaj čustev v enačbah, tako da lahko bolj logično razmišljaš.

Če se boste ukvarjali z negativnimi stvarmi, boste morda morali spremeniti kanal v možganih. Hitra telesna aktivnost, kot je sprehod ali poslušanje glasbe, lahko pomaga našemu umu pri izpustitvi ponavljajočih se misli.

3. Pridružite se ojačevalniku razpoloženja

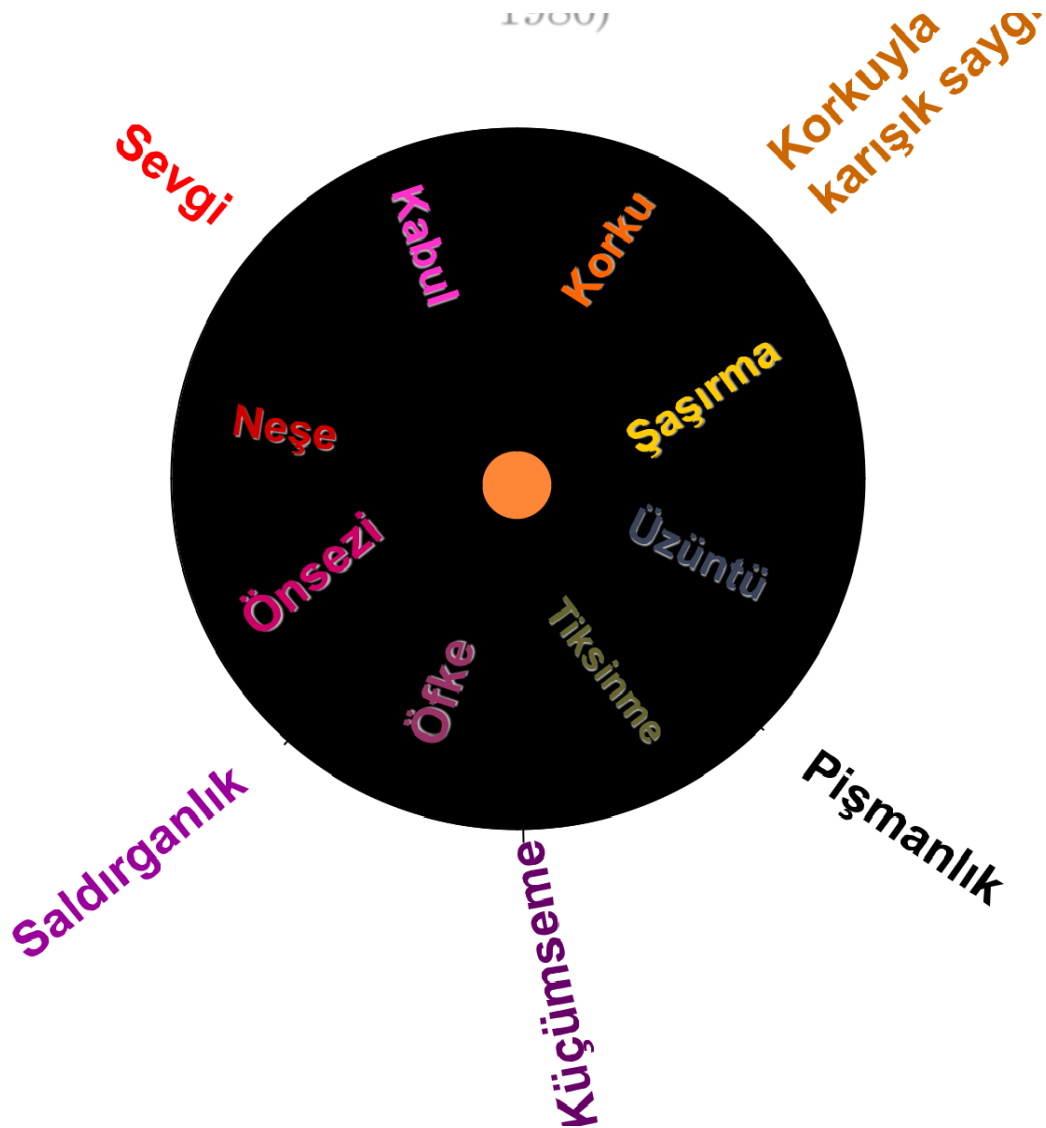
Čustva niso enaka dejanjom. Medtem ko ne morete nadzorovati, kaj čustva nastanejo za vas, lahko nadzorujete, kako delujete. Občutek jezen na nekoga ne pomeni nujno, da boste rekli nekaj, da to osebo. Ko ste slabo razpoloženi, se boste lahko vmeša v dejavnosti, ki vas obdržijo v tem razpoloženju. Normalno je, da se jeziš, ko veš, da ti ni treba udariti nekoga, ko se počutiš tako. Čustvo lahko občutite in obdelate brez ukrepanja.

Ko sprejemate čustva kot namige o tem, kaj se dogaja, in se ne obsojate po tem, kako se počutite, imate izbiro o tem, kako ukrepati ali reagirati. Na primer, če se izolirate, surfate po telefonu ali se pritožujete ljudem okoli sebe. Če se želite bolje počutiti, morate sprejeti pozitivne korake. Pomisli na stvari, ki jih počneš, ko se počutiš srečno. Naredite to, ko ste slabe volje in se začnete počutiti bolje.

1. Anālayo, B. (2017). Kaj pa nevtralni občutki? Barre Center za budistične študije. Vzpostavljeno iz <https://www.buddhistinquiry.org/article/what-about-neutral-feelings/>
2. Cohn, M. A., & Fredrickson, B. L. (2009). Pozitivna čustva. V S. J. Lopez in C. R. Snyder (Eds.) Oxford Handbook of Positive Psychology (2. ed.). <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195187243.013.0003>
3. Fredrickson, B. L. (2001). Vloge pozitivnih čustev v pozitivni psihologiji: The Broaden-and-Build Theory of positive emotions. Ameriški psiholog, 56, 218-226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>
4. Gross, J. J. (2001). Urejanje čustev v odrasli dobi: Čas je vse. Trenutne smeri v psihološki znanosti, 10, 214-219. DOI: 10.1111/1467-8721.00152
5. Gross, J. J., & Jazaieri, H. (2014). Čustvo, urejanje čustev in psihopatologija: aktivna znanstvena perspektiva. Klinična psihološka znanost.
6. Iordan, A. D., & Dolcos, F. (2017). Možganska aktivnost in interakcije v omrežju, povezane z valencami povezanimi razlikami v vplivu čustvene motenosti. Možganska skorja, 27, 731-749. <https://doi.org/10.1093/cercor/bhv242>
7. Kanske, P., & Kotz, S. A. (2010). Modulacija zgodnje obdelave konfliktov: N200 odzivi na čustvene besede v flanker nalogi. Nevropsihologija, 48, 3661-3664. <https://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2010.07.021>
8. Kanske, P., & Kotz, S. A. (2011). Čustvo sproži izvršno pozornost: Anterior cingulate cortex in amygdala odzivi na čustvene besede v konfliktni nalogi. Človeški možgani, 32, 198-208. <https://doi.org/10.1002/hbm.21012>
9. Kennedy, T. (2018). Zakaj negativna čustva niso tako slaba (in kako ravnati z njimi). Lifehack. Vzpostavljeno iz <https://www.lifehack.org/articles/communication/how-handle-negative-emotions.html>
10. TDK Türkçe Sözlük (2005). Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara.
11. Yiend, J., & Mackintosh, B. (2005). Spoznanje in čustva. In Braisby, N. in Gellatly, A. (Eds.). Kognitivna psihologija. Oxford: University Press.

Wise Mind (delovni list). (n.d.). Pridobljeno dne 17 april 2019

SEZNAM OSNOVNIH ČUSTEV
(Razdeli študentom)



(Plutchik 1980)

Kabul: Sprejetje, Korku: Strah, Şaşırma: Being surprised, Üzüntü: Tuga, Tiksınme: Gad, Öfke: Bes, Önsezi: Intuicija, Neşe: Joy, Sevgi: Love, Korkuyla Karışık Saygı: Awe, Pişmanlık: Žalovanje, Küçümseme: Prezir, Saldırđanlık: Agresija.

SEZNAM PRIDEVCEV ČUSTEV

(Ta seznam lahko razširite glede na vaše potrebe. Razdeli študentom)

Vesel	Mirno	Fit	Utrujen	Nemirni
Srčkano	Uspešen	Potrpežljiv	Nepotrpežljiv	Neuspešen
Jeza brez jeze	Brezskrbno	Dejaven	Pasiven	Zbolijo
Brez stresa	Vesel	Navdušeni	Acrid	Grub
Čudovito	Živahen	Varen	Negotov	Vplivati
Veselo	Pripravljeni	Energična	Izčrpana	Neradi
Pristojni	Prijateljski	Prijetno	Mračno	Hladen
Skladu	Dejaven	Prizadeven	Izčrpana	Otrpel
Good	Izjemnih	Dispassionate	Sitna	Navaden
Tih	Razumevanje	Pogumen	Strašljiv	Neosjećajan
Koristno	Privlačen	Ambiciozen	Zdolgočasen	Odvratno
Prijeten	Pogon	Gladek	Problem	Nemotivirani
Optimistični	Udobno	Svetel	Navdušujoča	Živčen
Vredno	Veselo	Norec	Depresivni	Razburjena
Varno	Simpatičnega	Srečen	Nesrečni	Ogaben
Iznajdljivi	Pomemben	Zgovoren	Tiho	Nepomemben
Močno		Živahen	Huda	
Upa	Miren	Nadzorovanih	Grdo	Živčen

**PREPROST SEZNAM POZITIVNIH IN NEGATIVNIH ČUSTEV
(Razdeli študentom)**

NEGATIVNA	POZITIV
Žalost	Radost
Žalost	Navdih
Bolečino	Navdušenje
Žalost	Razvedrilo
Depresija	Empatije
Sovraštvo	Čudež
Kriviti	Razvedriti
Obžalujem	Zadovoljstvo
Jeza	Miren
Grozi	Vedrini
Kontrast	Mir
Jeza	Zaupanje
Sovražnost	Užitek
Sovraštvo	Brezskrbno
Sramota	Čast
Negotovosti	Zadovoljstvo
Samozavedanja	Odvisnost
Brezupno	Upa
Sramota	Zaupanje
Skrbeti	Optimizem
Panika	Strast
Frustracije	Rapport
Pesimistični	Razburjenje
Sarkazem	Hvaležnost

Ljubosumje	Uslugo
Utrujenost	Naklonjenost
Tesnoba	Ljubezen
Bati	

"Mediatorji in miroljubci proti peer victimization"
MEPEV

2019-1-TR01-KA201-077328



IO2: Moduli za usposabljanje

Modul-6: Zahtevane kvalifikacije za študente mediatorja



Ta projekt je bil financiran iz programa Erasmus+ Evropske unije. Vendar pa Evropska komisija in Turška nacionalna agencija ne moreta biti odgovorni za nobeno uporabo informacij, ki jih vsebuje.

VSEBINO

OPIS	4MODULA4
	4
	5UVOD5
	5
UVOD V PROCES	6MEDIACIJE6
	6
FAZE	8MEDIACIJE9
	8
USPEŠEN PEER-MEDIATOR10	9
	9
A PEER-MEDIATOR...	1011
	10
BITI PEER-MEDIATOR JE BITI	11LEADER12
	11
VZORČNA SKRIPTA ZA STRINJANJE S	12POSREDOVANJEM13
	12
RAZUMEVANJE NAMENA KOMUNIKACIJE:	1415
	14
	15SPOROČILO16
	15
ZAVIRALCI	17KOMUNIKACIJE18
	17
AKTIVNO	18POSLUŠANJE19
	18
	21POVZETEK22
	21
POJASNJEVANJE	22IZJAV23
	22
"I"	24SPOROČILA25
	24
PRIPOVEDOVANJE IN ZBIRANJE	26POGLEDOV28
	26
OBRAVNAVANJE	27ČUSTEV29
	27
KORAKI ZA OBRAVNAVANJE	28ČUSTEV30
	28



OBRAVNAVANJE ČUSTEV DEL	28230
	28
PRITISNITI GUMBE MED	31MEDIACIJO33
	31
UGOTAVLJANJE POLOŽAJEV, INTERESOV IN	32POTREB34
	32
UGOTAVLJANJE POLOŽAJEV, INTERESOV IN POTREB DELOVNI	33LIST36
	33
MOŽNOSTI ZA BRAINSTORMING IN	34OCENJEVANJE37
	34
"ČUDEŽ" VPRAŠANJA:	3740
	37
<u>USTVARJANJE REŠITEV</u>	<u>38WIN-WIN41</u>
	<u>38</u>
KONTROLNI SEZNAM ZA DOBRO	40RESOLUCIJO43
	40
KAJ JE POŠTENO?	4144
	41
USTVARJANJE	42SPORAZUMA45
	42
VLOGA POLNE	43MEDIACIJE46
	43
OBDELAVA VLOGE POLNEGA	44POSREDOVANJA47
	44
SCENARIJI	46KONFLIKTOV49
	46
<u>OBLIKOVANJE AKCIJSKEGA NAČRTA ZA VZPOSTAVITEV PROGRAMA ZA MEDIACIJO</u>	<u>48VRSTNIKA52</u>
	<u>48</u>
AKCIJSKI	50NAČRT54
	50
	<u>51SKLICI55</u>
	<u>51</u>

IZOBRAŽEVALNI MODUL-6

ZAHTEVANE KVALIFIKACIJE ZA ŠTUDENTE MEDIATORJA - Modul za učitelje

OPIS MODULA

Naslov modula	Zahtevane kvalifikacije za študente mediatorja
Številka modula	6
Opis modula	Usposabljanje za mediacijo vrstnika - izobraževanje učiteljev
Trajanje	Trajanje različnega usposabljanja je od 20 do 120 minut (vsako sejo lahko uredimo glede na napredek učitelja, značilnosti skupine) Skupno trajanje tega modula je približno 11 ur
Predpogoji: (Spretnosti / učenja)	1- Metode za učinkovito medčleno komunikacijo, 2- Učinkovita komunikacija, 3- Spretnosti za poslušanje z aktivno udeležbo, 4- Izvajanje korakov za reševanje težav.
Kvalifikacije, ki jih je treba pridobiti z modulom	Vedeti, kakšen bi lahko bil proces mediacije Biti peer-mediator je biti vodja Razumevanje namena komuniciranja Ukvarjanje s čustvi Ugotavljanje položajev, interesov in potreb Ustvarjanje rešitev Win-Win Ustvarjanje sporazuma Oblikovanje akcijskega načrta za vzpostavitev programa za mediacijo vrstnika
Učni izid	Je opredeljen ločeno na treningih
Metoda merjenja in vrednotenja	Je opredeljen ločeno na treningih
Trenerji	Učitelji, psihološki svetovalci, učitelji napotkov, ki so se usposabljali za mediacijo
Izobraževanje Okolje in materiali	Je opredeljen ločeno na treningih

Uvod

Program usposabljanja: KVALIFIKACIJE, KI SE ZAHTEVAJO PRI MEDIATORSKIH ŠTUDENTIH

Ko mladi in odrasli razumejo več o konfliktih, so pripravljene spoznati mediacijo vrstnika. Usposabljanja v tem oddelku udeleženci pripravijo s spretnostmi in kompetencami, potrebnimi za uspešno medsektorje. Ena najpomembnejših veščin reševanja konfliktov za prakso in home je učenje učinkovitega komuniciranja. Številne naslednje vaje in izročbe zagotavljajo možnosti za boljše razumevanje in izvajanje učinkovitih komunikacijskih veščin. Pomembnosti učinkovite in konstruktivne komunikacije pri reševanju konfliktov ni mogoče precenjeti – vedeti, kako aktivno poslušati in kako najbolje razumeti, je pogosto ključ, ki odklene sočutje, sočutje in razumevanje, brez teh veščin pa je iskanje rešitve, ki bo zmagala, lahko skoraj nemogoče.

Ta program usposabljanja je sestavljen iz dveh glavnih delov, in sicer usposabljanj

1. *Usposabljanje 1 : Uvod v proces mediacije*
2. *Usposabljanje 2: Biti peer-mediator je biti vodja*
3. *Usposabljanje 3: Razumevanje namena komunikacije*
4. *Usposabljanje 4: Aktivno poslušanje*
5. *Usposabljanje 5: "I" sporočila*
6. *Usposabljanje 6: Pripovedovanje zgodb in stališča zbiranja*
7. *Usposabljanje 7: Obravnavanje čustev*
8. *Vadbena seja 8: Pridobivanje gumbov, ki se potiskajo med mediacijo*
9. *Usposabljanje 9: Opredelitev stališč, interesov in potreb*
10. *Usposabljanje 10: Brainstorming in možnosti ocenjevanja*
11. *Usposabljanje 11: Ustvarjanje rešitev Win-Win*
12. *Usposabljanje 12: Ustvarjanje sporazuma*
13. *Usposabljanje 13: Popolna vloga mediacije*
14. *Usposabljanje 14: Obdelava vloge polnega posredovanja*
15. *Usposabljanje 15: Oblikovanje akcijskega načrta za vzpostavitev programa za mediacijo vrstnika*

in za konkretnjšo usposabljanje situations Izroči za različne usposabljanje.

Usposabljanje 1

Uvod v proces mediacije

Namen:

- Da bi uvedli šest stopenj mediacije.
- Da bi se seznanili s tokom postopka mediacije.

Dolžina: 30 minut

Materiali: Flipchart, Faze peer Mediation Handout

Procedura:

1. Pojasnite, da se bomo zdaj, ko smo bolje razumeli konflikte in mir, naučili dejanske mediacije kot orodja za reševanje konfliktov.
2. Pojasnite, da je v postopku mediacije šest stopenj, ki se jih bomo učili, in se jih bomo učili korak za korakom.
3. Na steno prilepnite sedem listov papirja z flipchartom. Prvi list mora imeti naslov "Šest stopenj mediacije" in šest korakov, navedenih spodaj.
 1. Strinjanje s posredovanjem
 2. Pripovedovanje zgodb in zbrati stališča
 3. Osredotočite se na interese in potrebe
 4. Ustvarjanje rešitev Win-Win
 5. Ovrednoti možnosti
 6. Ustvarjanje sporazuma
4. Na naslednjem flipchart listu napišite ime prvega koraka mediacije: 1. Strinjate se s posredovanjem. Vprašajte udeležence, kaj mislijo, da se zgodi v tej fazi mediacije. Zapiši njihove odgovore. Prepričajte se, da boste izsilili naslednje:
 - Določa stopnjo mediacije in vzpostavlja zaupanje.
 - Uvodi (vsi udeleženci mediacije se predstavijo).
 - Določa pravila za posredovanje.
 - Udeležencem zagotavlja logistiko mediacije (dolžina, kako deluje)
5. Na naslednjem listu napišite ime druge stopnje mediacije: 2. Pripovedovanje in zbiranje stališč . Ponovite postopek spraševanja udeležencev, kaj mislijo, da se zgodi v tej fazi in zapisovanje njihovih odgovorov. Prepričajte se, da boste izsilili naslednje:
 - Vsak udeleženec ima možnost povedati svojo stran konflikta.
 - Mediatorji uporabljajo svoje aktivne veščine poslušanja (sočustvovanje, zastavljanje vprašanj, povzemanje itd.)
6. Nadaljujte z naslednjim listom – 3. Osredotočite se na interese in potrebe. Isti postopek, se prepričajte, da izpolnjujejo naslednje pogoje:

Ta stopnja omogoča mediatorjem, da razkrijejo interese in potrebe, ki ležijo pod zadanih stališči.

Postavite ta list zelo blizu storytelling lista in narisati ukrivljeno puščico na storytelling list in drugo polovico na Fokus na interesi in potrebe list, da bi kazali, da so te faze manj linearni in pogosto združiti in iti sem in tja.

Iščite, da sta ti dve stopnji običajno srce procesa mediacije in pogosto zahtevata potrpežljivost in spretnost.

7. Premaknite se na naslednjo stopnjo: 4. Ustvarite Win-Win rešitve. Prosite udeležence, da opomnijo različne vrste rezultatov, ki so možni v konfliktnih situacijah (Lose-Lose, Win-Lose, Win-Win), končni cilj mediacije je pomagati strankam doseči rešitev win-win, tako da sta izpolnjeni obe njuni potrebami. Prepričajte se, da izvečjek:

- stranke bodo s pomočjo mediatorjev s pomočjo posrednikov razrešele možne rešitve za konflikt
- Ta oder govori o ustvarjalnem reševanju problemov.

8. Premaknite se na naslednjo stopnjo: 5. Ovrednotite možnosti. Ko so stranke pametne rešitve, se prepričajte, da izvečjek:

- Mediatorji pomagajo udeležencem pri ocenjevanju različnih možnosti.

Iščite, da je ta stopnja bolj praktična in pragmatična, vendar predstavlja tudi preosmernost v konfliktu; stranki ne delata več drug proti drugemu, ampak sodelujeta pri reševanju spora.

9. Končno zadnja faza je 6. Doseganje sporazuma. Vprašajte udeležence, kaj je sporazum, kakšne vrste obstajajo (verbalno, pisno) in kaj bi običajno našli v sporazumu. Izvlecite naslednje:

- Imena udeležencev (kdo)
- Kaj se strinjajo storiti ali ne (kaj)
- Časovnica (kdaj)
- Kraj (kjer)
- Posebne podrobnosti o izvajanju sporazuma (kako).

Vprašajte udeležence, kakšno vlogo mora imeti mediator v tej fazi, in poučite, da mora sporazum, ker je problem udeleženec, priti od njih in pripadati tudi njim. Sporazum je kombinacija idej, ki so bile postavljene v prejšnjih dveh fazah in na koncu mora biti nekaj, s česar se lahko obe strani strinjata. Kot mediatorji je naša vloga, da se prepričamo, da je sporazum poseben in da obe strani menita, da je pošten.

10. Povzamite tako, da ponovite etape in udeležence opomnimo, da bomo o vsaki fazi poglobljeno učili več.



Letaka

Stopnje mediacije

1. Strinjanje s posredovanjem
2. Pripovedovanje zgodb in zbrati stališča
3. Osredotočite se na interese in potrebe
4. Ustvarjanje rešitev Win-Win
5. Ovrednoti možnosti
6. Ustvarjanje sporazuma

Letaka

Uspešen peer-mediator

- Je prijazno.
- Želi pomagati drugim in skrbi za druge, ki razrešijo svoje konflikte.
- Ne kaže predsodkov.
- Je nepristranski in ne sprejema strani v konfliktu.
- Je dober poslušalec.
- Vpelje vsa dejstva.
- Kaže empatijo.
- Ve, kdaj biti vodja.
- Pomaga vsaki stranki, da vidi perspektivo druge.

Letaka

A Peer-Mediator...

JE	NI
<ol style="list-style-type: none">1. Dober poslušalec2. Ekipni igralec3. Poštena oseba4. Pomočnica5. Zanesljiv6. Zanesljiv7. Sočutja	<ol style="list-style-type: none">1. Disciplinski2. Šef3. Sodnik4. Svetovalec5. Čenč6. Neispolno7. Terapevt
8.	8.9.10.
9. 10.	

Usposabljanje 2

Biti peer-mediator je biti vodja

Namen

- Da bi bolje razumeli značilnosti voditelja in dobili sliko o lastnostih, ki so spoštovani voditelji.
- Mediacijo v vodstvenem okviru postavimo tako, da se udeleženci začnejo dojemati kot voditelji v svojih šolah/skupnostih.

Dolžina: 30 - 45 minut

Materiali: flipchart, markerji

Procedura:

1. Vprašajte udeležence "Če bi lahko sedel na kavo s katero koli voditeljico iz katerega koli obdobja v zgodovini, moški ali ženska, pravi ali fiktiven, politični, kulturni, socialni, osebni, duhovni itd., kdo bi bil, in zakaj?"
2. Ko udeleženci hodijo okrog kroga, kot vsak poskuša in dodelati, kaj točno je tisto, kar naredi osebo, ki so jo izbrali voditelja: Kakšne lastnosti so/so jih imeli? Kakšno vedenje so razstavljali? So bili izbrani ali so postali voditelji zaradi določenih okoliščin? Ko odgovarjajo, zapišite ključne besede in fraze, ki jih slišite na flipchart /whiteboard.
3. Dodatna vprašanja za razpravo:
 - Kakšni voditelji so tam? Kakšne vrste slogov vodenja? (Formalno - avtorsko/avtoritarno, demokratično/participativno, podedovalno; Non Formal – učitelji, umetniki, menedžerji, starši itd.)
 - Kakšna je razlika med pozitivnim vodenjem in negativnim vodenjem? Je kaj takega? Kako lahko vemo, ali je nekdo pozitiven ali negativen vodja?
 - So voditelji rojeni ali plesni? Ali se je mogoče znajti in pridobiti, ali se je treba z njimi roditi? Smo lahko vsi voditelji?
 - Kako se vidite kot voditelji? Kako so lahko vrstni posredniki pomenljivo voditelji v vaših šolah/skupnostih?

Letaka

Vzorčna skripta za strinjanje s posredovanjem

Ainura (mediator 1): "Pozdravljeni. Najprej vas želim pozdraviti pri tem posredovanju danes; Hvala, da ste prišli."

Rustam (mediator 2): "Dobrodošli. Moje ime je Rustam in Z Ainuro sva danes tukaj, da vam pomagamo rešiti spor med vami."

Ainura: "Kakšna so vaša imena, ali kako bi raje, da vas naslavimo?" Gulgan (udeleženec 1): "Lahko me kličete Gulgan."

Hamid (udeleženec 2): "Ime mi je Hamid."

Rustam: "Ok super, hvala. Radi bi pojasnili, kako poteka proces mediacije in kaj bomo danes tukaj delali, na koncu pa bomo, če boste imeli kakšna vprašanja, z veseljem odgovorili nanje."

Ainura: "Najprej bomo slišali, da bo vsak od vas povedal svojo plat zgodbe o tem, kaj se je zgodilo ali kaj je to, kar vas moti. Zastavljali vam bomo nekaj vprašanj, da vas bomo razumeli in vam nato dali še nekaj časa, da pojasnite, kako vidite stvari in kako se počutite. Poskušali vam bomo pomagati poslušati drug drugega, potem pa bomo videli, če lahko pridemo do idej, kako rešiti spor. Na koncu, če pridemo do rešitve, ki je za vsakogar pravična in da se vsi strinjajo, lahko podpisemo sporazum (ali se o tem otresemo)."

Rustam: "Mediacija lahko traja do uro in pol. Če kdo potrebuje odmor med mediacijo, ga lahko vzamemo. Če dosežemo konec časa, ki ga imamo danes in še vedno nismo dosegli resolucije, lahko ta teden vedno postavimo še eno mediacijo. Včasih si te stvari lahko vzamejo čas."

Ainura: "Pomembno je, da jasno povemo, da vse, kar rečeš tukaj v tej sobi, ostane med nama. Ne bomo povedali našim prijateljem, sošolkam ali učiteljem o stvareh, ki jih govoriš tukaj. Edina izjema je, če je nekomu v nevarnosti, da bo prizadet ali koga drugega prizadel – potem moramo povedati odraslemu. Toda tukaj se lahko počutite varne, da delite svoje občutke ali govorite o stvareh, o katere razumemo, da je težko govoriti. Obljubljamo, da bomo poslušali in ne bomo delili tega, kar boste rekli z nikomer.«

Rustam: "Pomembno je tudi, da vam povemo, da je naše delo, da vam pomagamo boljše razumeti drug drugega in upajmo, da bomo lahko prišli do rešitve, ki deluje za oba. Nismo tukaj, da bi te obsojali, ali odločati, kdo ima prav in kdo ne. Kot mediatorji obljublamo, da se bomo najbolj potrudili, da ostanemo nevtralni. Vemo, da imata oba svojo perspektivo in čustva glede tega, kar se je zgodilo, in to spoštujemo."

Ainura: "To je vse. Ali ima kdo kakšno vprašanje o postopku?" Gulgan: "Ne, razumem."
Hamid: "Ne v resnici."

Rustam: "Super. Kdo bi rad začel s tem, da bi povedal svojo plat zgodbe?"



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Usposabljanje 3

Razumevanje komunikacijskega namena:

- Razumeti, kaj je komunikacija in zakaj je tako pomembna sestavina reševanja konfliktov in mediacije.

Dolžina: 60 min

Materiali: flipchart, markerji, Komunikacijski izroček, Komunikacijski zaviralci Izroček

Procedura:

1. Skupaj preberite "Komunikacijski" izroček in "Zaviralci komunikacije". 2. Razpravljajte

Vprašanja za razpravo

- Zakaj je komunikacija tako pomembna pri reševanju konfliktov in v postopku mediacije?
- Kateri so nekateri od različnih načinov, kako komuniciramo med seboj?
- Koga misliš, da je dober poslušalec? Kakšna vedenja izkažejo, da so dobri poslušalci?
- Kateri so nekateri od skupnih "blokov" za učinkovito komunikacijo?
- Pomisli nase. Kaj najpogosteje blokira lastno sposobnost poslušanja drugih?

- Ali lahko prepoznaš kakšen vzorec v lastnih veččinah poslušanja? Kaj počnete ali ne, kar vam pomaga pri komuniciranju ali zavira vašo sposobnost, da to storite učinkovito?
- Zakaj je tako pomembno, da mediatorji postanejo dobri aktivni poslušalci in razumejo dinamiko učinkovite komunikacije?

Letaka

Sporočilo

"Ljudje se ne razumejo, ker se bojijo drug drugega; bojijo se drug drugega, ker se ne poznata; Ne poznata se, ker nista komunicirala." – Martin Luther King, mlajši

Kaj je komunikacija in zakaj komuniciramo med seboj? Korenine besednega sporočila pomenijo ukrepanje, ki se izvaja s ciljem izmenjave informacij ali da je nekaj skupnega vsem, ki sodelujejo pri izmenjavi informacij. Z drugimi besedami, lahko bi rekli, da je cilj komunikacije razumeti in razumeti drug drugega. To bi lahko zvenelo kot preprosta naloga – kako težko je lahko vključiti v proces izmenjave informacij? V resnici je komunikacija zelo zapletena. Komunikacija je lahko besedna in neverbalna, nanjo pa vpliva širok spekter dejavnikov, vključno s starostjo, spolom, raso, socialno-ekonomskim statusom, stopnjo izobrazbe in fizičnimi omejitvami.

Ste kdaj poskušali razrešiti spor z osebo, ki ne more ali ne želi poslušati? Ne glede na to, ali je ta posameznik raztresen, reagira iz jeze ali strahu, zaposlen s dokazovanjem, da imajo prav, obtoževanje drugih, sanjarjenje, ali načrtovanje njihovega naslednjega odziva, je lahko precej frustriran! Na srečo je imela večina ljudi tudi srečo, da je komunicirala z ljudmi, za ki jih imamo za dobre poslušalke. Resnica je, da je poslušanje trdo delo! Izraz "aktivno poslušanje" se nanaša na sklop spretnosti, ki vključujejo telesni jezik, poslušanje, zastavljanje vprašanj in povzemanje dejstev in občutkov ter izražanje sočutja. Da bi bil usposobljen aktivni poslušalec, mora biti na voljo in zavezan učinkovitemu komuniciranju – nekemu, ki je sposoben zmanjšati notranje in zunanje omejitve, se izogniti predpostavkam in se vzdrževati nepotrebnih pripomb ali dajati nezaslišen nasvet.

Komunikacija je najučinkovitejša, ko si ljudje lahko natančno izmenjajo informacije o dejstvih in občutkih, slabo komuniciranje pa se zgodi, ko ljudje ne morejo natančno razumeti dejstev in občutkov, ki jih delimo z njimi. Slabo komuniciranje je pogosto tisto, kar leži pod nesporazumi, ki potem postanejo nepotrebni konflikti. Obstaja veliko možnih razlogov, zakaj ljudje ne morejo učinkovito komunicirati in mnogi dejavniki lahko "blokirajo" našo sposobnost, da smo učinkoviti komunikirači. Med pogostejše komunikacijske bloke spadajo slabo telo jezika, slabo poslušanje, uporaba "vi" izjav in "naložene" besede, in nezmožnost ali nezmožnost priznavanja različnih perspektiv.

Kot mediatorji in miroljubci je pomembno, da vemo, kako biti aktivni poslušalci. V konfliktnih situacijah je naša naloga, da postavljamo pojasnjevanja vprašanj, povzamemo dejstva in občutke ter poskrbimo, da govornik meni, da je dobil priložnost, da ga slišimo. Konflikte je pogosto mogoče rešiti z aktivnim poslušanjem, ker skozi ves proces poslušanja med seboj in resnično poslušanja med seboj ena ali obe strani spoznata, da je spor preprosto posledica nesporazuma. V primerih, ko obstaja resnično nesoglasje in spopad s potrebami, vrednotami ali viri, so ljudje, ki jim je bila dana priložnost, da imajo svoj pogled, bolj verjetni, da bodo zavezani doseganju rešitve za zmago in so bolj opremljeni, da na koncu dosežejo eno, ker so sposobni razumeti in sočustvovanje z drugo stranko.

Prilagojeno iz:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



http://www.creducation.org/resources/resolving_conflicts/files/day1_commskills.html

Letaka

Zaviralci komunikacije

Tukaj je seznam nekaterih stvari, ki jih vsi počnemo, ki otežujejo poslušanje drugih. Lahko pomislite na situacije, v katerih ste bodisi vi ali oseba, s katero ste govorili, padli v vsak od teh vzorcev?

Prekinitev

Sodeč

Kritiziraš

Spreminjanje teme Šala okoli

Ponužanje nasvetov Smeh drugim Prinašanje lastnih izkušenj

Zmote Stereotipiranje

Napačne predpostavke

Usposabljanje 4

Aktivno poslušanje

Namen:

- Spoznati aktivno poslušanje in pomembnost aktivnega poslušanja v mediaciji.
- Če želite vaditi komponente aktivnega poslušanja:
 - Udeležba – Jezik telesa
 - Povzetek dejstev in priznavanje občutkov
 - Zastavljanje vprašanj za razjasnitev

Dolžina: 60 min

Procedura:

1. Prosite za tri prostovoljce. Dva prostovoljca zapustita sobo, eden pa ostane v sobi z ostalimi udeleženci.

2. Povejte naslednjo zgodbo (ali podobno zgodbo – z veliko podrobnosti).

Dve ženski sta hoteli obiskati sorodnike v drugi skupnosti na zahodu svoje vasi. Oba sta nosila hrano za svoje sorodnike in ena ženska je imela otroka z njo. Ko so potovali, so iz lastne vasi prejeli sporočilo, da je otrok prve ženske bolan in da ga je treba odneti v bolnišnico. Obrnili so se proti severu in se ustavili v bližnji vasi, kjer so pustili hrano, druga ženska pa je zapustila otroka z nekaj prijatelji. Potem so se vrnili v svojo vas. Ko so prispeli, je imel otrok zelo visoko vročino, zato so jo hitro odpeljali v bolnišnico. Mati je hotela ostati pri otroku, ki so ga zdravili, zato se je druga ženska vrnila v vas na severu. Na poti je spoznala starca, ki je potreboval pomoč. Ustavila se je, da bi mu pomagala, mu dala vodo in ga podpirala v vasi. Ko je prišla v vas, je ugotovila, da so vso hrano pojedli vaščani tam in je bila jezna. Toda njeni prijatelji so pazili na otroka, zato je bila hvaležna za to. Ker ni imela več hrane, ki bi jo morala odnesti sorodnikom, se je odločila, da gre domov. Ko je prišla domov, sta bila njena prijateljica in bolni otrok doma in otrok je počasi postajal boljši.

Prosrite enega od prostovoljcev, da se vrne v sobo. Oseba, ki je zdaj slišala zgodbo, mora ponoviti tisto, kar je slišala osebi, ki je bila zunaj in ni slišala zgodbe.

3. Na koncu prosite tretjo osebo, da vstopi v sobo. Zdaj mora drugi prostovoljec ponoviti zgodbo, kot jo je slišala ona ali on.

4. Vprašanja za razpravo:

- Je bila kakšna zgodba točna?
- Kaj se je spremenilo pri pripovedovanju?
- Je v zgodbi kaj ostalo?
- Je bilo to, kar je bilo za zgodbo pomembno?
- Je bilo kaj dodano v zgodbo?
- Zakaj misliš, da se je to zgodilo?

- So se v zgodbi spremenili dogodki ali liki?
- Kaj nam to pove o tem, kako poslušamo?
- Je dovolj, da se 80 odstotkov zgodbe popravi?
- Ali to vodi v nesporazume in zmedo?

5. Na flipchart listu zapišite naslednje pod naslovom "Active Listening Skills"

- Povzemite dejanske informacije, ki jih slišite
- Poslušajte čustva in čustva in jih priznajte
- Zastavljajte vprašanja za pojasnila in boljše razumevanje
- Pokaži, da poslušas skozi telesni jezik

6. Pojasnite, da bomo zdaj vadili naše aktivne spretnosti poslušanja, tako da povzamemo dejstva in priznamo čustva, postavljamo pojasnjevalna vprašanja in dokazujemo, da poslušamo s svojim telesnim jezikom.

7. Trak tri flipchart listov na steno z naslovi "Povzetek za dejstva in priznavanje čustev," "Sprraševanje vprašanja" in "Body Language."

8. Vprašajte udeležence, kaj mislijo, da pomeni "povzemanje" (opredeliti povzemanje). Pojasnite, da je povzetek način znanja, kar slišite. Pomembno je, da povzameš, da ne ponavljaš tega, kar slišiš od besede do besede, ampak poveš dejstva, ki jih slišiš in odražaš občutke, ki jih slišiš. Uporabite "Povzetek delovnega lista", da udeleženci vadijo povzetek z identifikacijo dejstva in čustev v vsaki izjavi.

9. Na listu za vprašanja za razjasnitev: pojasnite, da je na vprašanja, ki so zaprta, mogoče odgovoriti z da ali ne, medtem ko nam odprta vprašanja pomagajo dobiti več informacij in zagotoviti, da razumemo osebo, ki govori. Od udeležencev zahtevajte, da navesti primere zaprtih vprašanj in odprtih vprašanj. Primeri odprtih vprašanj:

- Mi lahko poveste več o...
- Kaj se je potem zgodilo?
- Bi radi, da se to izkaže?
- Kako bi se počutili v tej situaciji?

10. Na listu o telesnem jeziku: prosite udeležence, da navesti primere jezika telesa, ki kažejo, da poslušamo

- Obrazni izrazi
- Držo (navlači se v)
- Stik z očmi
- Geste (kimanje) in dajejo primere telesnega jezika, ki dokazujejo, da ne poslušamo:
- Gledati stran
- Prečrtane roke ali telo zavrteno
- Ogled drugih stvari (mobilni telefon, računalnik)
- Tapanje naših nog

11. Od udeležencev zahtevajte, da oblikujejo dva koncentrična kroga z notranjim krogom, ki je obrnjen ven, in z notranjim krogom obrnjen v tako, da je vsaka oseba obrnjena proti drugi osebi. Oseba, ki sedi v notranjem krogu, se bo začela in imela 5 minut za pogovor, medtem ko oseba, ki sedi v notranjem krogu, vadi svoje aktivne sposobnosti poslušanja.

Pozivi so lahko:

- Če bi lahko naredila karkoli sem hotela, bi...
- Moj junak je...
- Najboljše darilo, ki sem ga kdajkoli dal/prejel je bilo...

Prosimo govornika, da se prepriča in govori o tem, kako se počutijo/čutijo in ne samo opisati dogodke. Poslušalec naj povzame in postavi razjasnitvena vprašanja skozi vseh pet minut. Po petih minutah se vsi v notranjem krogu dvignejo in premaknejo en sedež v levo. Dobili so še en poziv in še pet minut, tokrat bo oseba v zunaj krogu govorila in notranji krog posluša.

12. Združite skupino in se pogovorite o tem, kako je bilo poslušati in poslušati.

Letaka

Povzema

Navodila: Za vsako spodnjo izjavo povzamite z navedbo dejstev in prepoznavanjem čustev.

Primer

"Moja mama je podla in ukazovalna, in me ne pusti v kino. Sovražim jo!"

Povzetek: Mama ti ne bo dovolila iti v film in zaradi tega se počutiš zelo jezno.

1. "Ne prenesem več! Lagal mi je – rekel je, da mi bo pomagal in mi ni.

Povzetek: _____

2. "Moti se! Rekel sem, da ji lahko pomagam v dveh tednih. To je tako nadležno!"

Povzetek _____

3. »Slišal sem, da je Aybek povedal Bakytu, da če mu ne da denarja, kot sta se dogovorila, potem ga bo pretepel. Bal sem se, zato sem povedal učitelju."

Povzetek _____

4. "Samo šalil sem se, ko sem Maratu povedal, da je njegova najljubša nogometna reprezentanca najslabša v ligi. Nisem si mislil, da se bo tako razburil."

Povzetek _____

5. "Merim je tak lažnivec! Ne prenesem je! Nič, kar je rekla o meni, ni res!"

Povzetek _____

Letaka

Pojasnjevanje izjav

Tukaj je nekaj primerov pojasnitve izjav in vprašanj, ki vam pomagajo med mediacijami.

POJASNITEV IZJAV & VPRAŠANJ

1. O čem bi se radi pogovarjali?
2. Mi lahko pomagaš razumeti, kaj hočeš povedati?
3. Mi lahko poveste kaj več o tem?
4. Nam lahko poveste, kaj se dogaja tukaj?
5. Kaj potrebujete ali želite?
6. Poskušam razumeti. Ko rečeš _____, kako to misliš?
7. Nisem prepričan, da vem, kaj misliš s tem.
8. Kaj misliš o tem, kar je bilo pravkar rečeno?
9. Kakšna so tvoja čustva glede tega zdaj?
10. Zdi se, da vas skrbi _____. Je to točno?
11. Niste prepričani v _____. Imam prav, da to rečem?
12. Zdiš se (srečen, jezen, prestrašen itd.) glede tega. Ali berem, kako se počutiš pravilno?
13. Kakšne so nekatere vaše ideje o _____?
14. Oh?... (sledita vaš zainteresirani molk in kontakt z očmi, da povabite več informacij).
15. Kaj misliš, da je za tem?
16. Kakšni so nekateri načini, kako ste že ravnali s takšnimi situacijami?
17. Kakšni so načini, kako bi lahko to storili? (o predlaganih rešitvah).
18. Kaj bi lahko storili drugače, če se ta spor ponovi?
19. Katere so nekatere stvari (ideje, občutki, dogodki), ki vas najbolj motijo?
20. Kako se to razlikuje od tega, kar ste pričakovali?
21. Kako je to (situacija, občutek, izkušnje) kot druge, ki ste jih imeli?
22. Torej čutiš _____, po drugi strani pa slišim, da govoriš _____.
23. To slišim, ko govoriš: _____
24. Zdi se, da čutiš _____. Sem blizu?
25. Sprašujem se, zakaj je to tako. Kakšne misli?
26. Kaj želite, da _____ razume o tej situaciji?
27. Katere so še nekatere stvari ali ideje, ki bi jih lahko raziskali?
28. Kaj bi se vam zdaj zodilo v pomoč?
29. Kaj se mora spremeniti, da se boste počutili bolje glede te situacije?
30. Bi lahko kaj naredili, da bi to stanje bilo boljše?
31. Kaj bi rad videl, da se zgodi?
32. Bi se radi še kaj pogovorili?
33. Se vam zdi, da je bil ta spor rešen?
34. Nam lahko daste primer, prosim?

Več idej

35. _____
36. _____



37. _____
38. _____
39. _____
40. _____

RESTATING & REPEATING IN YOUR WORDS WHAT YOU HEARD

1. Imam vtis, da se počutite _____.
2. Mislim, da si saying _____.
3. Zdi se, kot da govorite _____.
4. Slišim, da saying _____.
5. Naj vidim, če razumem, kaj praviš. Praviš _____.
6. Zdi se, kot da se počutite precej _____.
7. Zdi se, da ste mi povedali, da _____.
8. Imam vtis, da that _____.
9. Naj vidim, če imam to pravico. Nekatere stvari, ki ste jih govorili so _____
10. Potem pa je tako, kot vidiš , _____.
11. Zdi se, da govoriš/čutiš/želiš/slišiš _____.

Več idej:

12. _____

Usposabljanje 5

"I" sporočila

Namen:

- Vaditi formuliranje in uporabo "I" sporočil.

Dolžina: 60 minut

Materiali: Šest listov papirja flipchart, vsak z enim od naslednjih vprašanj napisanih na vrhu:

- Kaj bi rekel nekomu, ki seka pred tabo v vrsti?
- Kaj bi rekel šolskemu dvorišču ali pouku?
- Kaj bi rekli nekomu, ki vam ne dovoli, da se pridružite dejavnosti na šolskem dvorišču ali v razredu?
- Kaj bi rekel nekomu, ki se norčuje iz nečesa, kar nosiš? Nekoga, ki širi govornice o tebi?
- Kaj bi rekel nekomu, ki te ignorira, ko postavljaš vprašanje?
- Kaj bi rekli nekomu, ki grdo komentira enega od vaših družinskih članov?

Procedura:

1. Pojasnite, da aktivno poslušanje razvija veščino jasno povedati drugi osebi, kar želite, da ta oseba sliši. Preberite informacije o "I" sporočilih skupaj z udeleženci. (10 minut)
2. Razdelite udeležence v 6 skupin. Vsaki skupini predajte enega od listov papirja. Naroči skupini, naj imenuje snemalnik, da si zapiše vse odgovore, ki si jih skupina lahko zamisli. (10 minut)
3. Povabite vsako skupino, da deli svoje delo; posnemite izpolnjene liste po sobi. (15 minut)
4. Razpravljajte o tem, kako je v konfliktnih razmerah najučinkoviteje govoriti z namero, da na jasen, neposreden način navesti vaša vprašanja ali problem, kar običajno pomeni dojemljivo, konstruktivno odzivanje. Ko govorimo, da bi ga razumeli, se izogibamo klicanju poimernih, kritikam, sarkazmu in zahtevam.
5. Spodbujajte udeležence, da pregledajo liste, objavljene po prostoru, in poiščejo izjave, ki so dobri primeri za govorjenje, ki jih je treba razumeti.
6. Pojasnite, da je v konfliktnih situacijah, namesto da bi se osredotočili na motivacije in namere druge osebe, bolje govoriti o sebi. Namesto, da bi se pritoževali nad drugo osebo in uporabili izjave, ki se začnejo z "ti", kot so "tako me razjeziš, ko to počneš," opiši stanje v smislu sebe z uporabo izjav, ki se začnejo z "I".
7. Glejte flipchart s formulo I izjave:

Čutim _____ (specifična čustva), ko si _____ (specifično vedenje), ker potrebujem _____ (specifična potrebna). Bi bili pripravljene na _____ (posebna zahteva).

Udeležence napoti na seznam potreb v svojem orodju, pa tudi na seznam čustev, ki so lahko v pomoč pri vaditvi te veščine.

8. Poiščite nekaj primerov iz flipchartov, ki bi jih lahko bolje naredili, in prosite udeležence, da jih pregledajo, da bi z izjavami I bolj jasno komunicirali. (10 minut)
9. Pojasnite, da pošiljanje jasnih sporočil pomeni, da govorite z namenom, kar pomeni, da razmišljate o tem, kaj želite, da druga oseba razume in kateri namen bodo informacije služile. Pomembno je, da ne predpostavljate, da druga oseba ve, kaj veste ali vidi problem na enak način kot vi. Po drugi strani pa nekatere informacije, ki jih imamo, morda ne bodo pomagale pri reševanju konflikta in tako je najbolje, da se ne izjašnjava.
10. Nazadnje pa iščite, da je pomembno, da za poslušalca spregovorite z upoštevanjem. To pomeni biti občutljiv na drugo osebo. Hočeš, da te poslušajo, zato se zavedaj, kako se obnaša, medtem ko govoriš. Če druga oseba ne uporablja vedenja udeležbe (aktivno poslušanje) ugotovi, zakaj. Morda govoriš prehitro ali preglasno, ali pa si preveč blizu ali predašč. Mogoče si preveč prijazen, ali pa ne dovolj prijazen. Če oseba, s katero se pogovarjate, ne obiskuje, vprašajte, kaj lahko storite, da bo vaše sporočilo jasneje.
11. Naj udeleženci oblikujejo tri skupine. Udeležencem povejte, da bodo uporabili šest predstavljenih razmer, da bodo vadili pošiljanje jasnih sporočil. Eden bo govornik, eden bo oseba, ki je ustvarila konflikt, tretji pa opazovalec.
 - Povejte govorniku, naj pošlje jasno sporočilo osebi, ki je ustvarila spor.
 - Poučite osebo, ki je ustvarila konflikt, da prisluhne sporočilu, ne da bi vas zmotila, in naj vadi svoje aktivne veščine poslušanja.
 - Naročite opazovalca, naj razmisli o tem, kaj smo izvedeli o pošiljanju jasnih "I sporočil" in povejte govorniku, kako je to storil.
12. Naj vsak udeleženec prevzame vlogo govornika za dve situaciji. Po dveh situacijah zavrtite vloge: vsak govornik postane opazovalec in vsak opazovalec postane poslušalec. Po še dveh situacijah se vloge ponovno vrtijo tako, da ima vsak udeleženec priložnost, da v vsaki vlogi nastopa v dveh situacijah. (15 minut)
13. Če povzamem, vprašajte udeležence, kako je šlo, kaj je bilo enostavno in kaj je bilo težko pri pošiljanju jasnih sporočil in pri poslušanju. (15 minut)

Vprašanja za obdelavo:

- Ali jim je uspelo uporabiti "I izjave" in se izogniti obtoževanja ali kritiziranja druge osebe? Je bilo v pomoč?
- Kaj je bilo pri tej vaji težko? Kaj je bilo lahko?
- Kako je ta veščina povezana s tem, da si vrstni posrednik? Kako nam bo to pomagalo med mediacijo?

Usposabljanje 6

Pripovedovanje zgodb in zbrati stališča

Namen: pripraviti študente za prepoznavanje in razumevanje več perspektiv istega dogodka.

Dolžina: 20 minut

Procedura:

1. Preberite zgodbo o veliki zlobni volkovi zgodbi (Little Red Riding Hood, poveni z drugačnega vidika) ali katerokoli podobno zgodbo.
2. Prosite prostovoljce, da iz tega novega vidika izvedejo zgodbo, kot je bilo povedano.
3. Zavijte z vezanjem zgodbe izkušnje nazaj na mediacijo vrstnika. Povejte študentom: Kako vidimo in razumemo stvari je stvar lastne perspektive. Nekateri vidijo stvari na en način, drugi pa na drug način. Karkoli vidiš, je pravilno zate. To ne pomeni, da je dejansko pravilno – to je vaše dožemanje.

Vprašajte: Kako je to pomembno za mediacijo? Zakaj je pomembno, da lahko stvari vidimo z različnih vidikov, še posebej, ko poslušamo ljudi, ki govorijo o svojih čustvih.

Usposabljanje 7

Ukvarjanje s čustvi

Namen:

- Preučiti in razumeti vlogo, ki jo čustva igrajo v konfliktih.
- Da bi se naučili konkretnih korakov za obravnavanje težkih čustev, kot je jeza.

Dolžina: 1 ura

Materiali: Izroček »Ukvarjanje z čustvi« Neobvezno »Inventar čustev iz Centra za nenasilno komunikacijo (<http://www.cnvc.org/Training/feelings-inventory>)

Procedura:

1. Udeležencem zagotovite izroček »Ukvarjanje z čustvi«.
2. Izroček preberite skupaj z udeleženci.
3. Razpravljajte o vlogi, ki jo čustva igrajo v našem podnevi in o tem, kako se med konflikti izlivajo na površino. Pojdite čez korake za ukvarjanje s težkimi čustvi in govorite o vsakem.
4. Prosite udeležence, da napišejo/rišejo/govorijo o specifični izkušnji, v kateri so se ukvarjali s težkim čustvom, skozi korake enega za drugim. Lahko uporabijo izroček iz zaloge čustev, da bi lažje prepoznali čustva, ki so jih čutili.

Letaka

Koraki k obravnavanju čustev

Vsak ima čustva. Naslednji koraki so koristen način za obravnavanje čustev, ki jih želite spremeniti:

1. **Poimnite čustva:** Iti preko preprostih opisov, kot nori, žalostni, srečni, da bolj globoko razmišljajo o tem, kaj čutite in zakaj.
2. **Trdite čustvo:** Prepoznajte, da so čustva vaša lastna. Nihče ti ga ni dal, ampak je tvoj in predstavlja, kako se počutiš. Tudi če čustvo ni najboljši odziv na situacijo, je to vaš odziv na situacijo.
3. **Tame** čustvo: Peljite korak, ki deluje za vas, kot je vdihniti 3 globoke vdihe ali govoriti abecedo vase tiho, da se umaknete od intenzivnosti občutka.
4. **Reframe čustva:** Vprašajte se pod kakšnimi pogoji ste v preteklosti občutila to isto čustvo. Kateri so dejavniki, ki običajno vodijo do tega čustev.
5. **Ciljati** čustvo: Zdaj, ko ste bolje razumeli čustva, vprašajte, kaj boste naredili, da ga spremenite. Lahko premisliš, da ti enaki pogoji ne bi ustvarili enakih čustev? Ali morate govoriti z nekom drugim, ki je pogosto vpleten, ko čutite to čustvo? Ustvarite načrt in se ga držite.

Prilagojeno

iz:

http://www.creducation.org/resources/resolving_conflicts/files/day1_emotions.html

Obravnavanje čustev 2. del

Namen:

- Razumeti pomen prepoznavanja in priznavanja naših čustev in čustev drugih, zlasti težkih čustev, kot sta jeza in strah.
- Da bi prepoznali nekaj naših čustvenih "sprožilca".
- Oblikovati načrt za ravnanje z našimi sprožilci ali ravnanje z njimi, če se zgodi med mediacijo.

Dolžina: 60 minut

Procedura:

1. Povejte udeležencem, da se bomo nekaj časa pogovarjali in razmišljali o čustvih. Kako se spopadamo s svojimi in drugimi čustvi in kako izražamo svoja čustva nas lahko odprejo ali zaprejo pred konstruktivno komunikacijo in na koncu iz učinkovitega spopada in preoblikovanja.

Prva dejavnost: (15 minut)

2. Prosite udeležence, da namene nekaj pozitivnih čustev (veselje, sreča, upanje), nato pa še nekaj negativnih čustev (jeza, strah, frustracija, žalost). Udeležence napotite na "popis čustev".
3. Prosi za tri prostovoljce. Dajte prostovoljcem pet minut, da si iznašajo zgodbo o konfliktu, ki vključuje veliko različnih čustev (po možnosti tisto, ki so jo osebno doživeli). Prosite prostovoljce, naj pred ostalimi udeleženci izvzamejo scenarij konflikta. Druga možnost je, da vsakemu udeležencu damo občutek, ki ga vzamemo iz inventarja, in jih prosimo, da to oddajo z govornim jezikom telesa, pa tudi z verbalnim iztočjem (brez izreka imena čustev).
4. Udeležencem naroči, naj poskušajo ugotoviti čim več čustev, medtem ko prostovoljci izdelujejo scenarij in jih zapišejo, ko gledajo vlogo.
5. Vprašajte udeležence, naj delijo nekaj čustev, ki so jih prepoznali. Vprašajte prostovoljce, ali so udeleženci pravilno prepoznali čustva, ki so jih poskušali ukaževati.

Druga dejavnost: (40 minut)

6. Zdaj, ko smo vadili prepoznavanje čustev na splošno, bomo razpravljali o jezi.

zlasti na področju e-nega Pogosto, kako ravnamo s svojo ali drugimi jezo določa, ali je spor uspešno rešen ali stopnjuje na resnejši ravni. Pomembno je spoznati, da je jeza sekundarno čustvo – če pogledamo globoko, skoraj vedno ugotovimo, da za jezo stoji strah.

7. Udeležence razdelite v skupine po 3-4. Dajte vsaki skupini flipchart in naj sedijo v krogu.
8. Naroči udeležencem, naj ustvarijo seznam med osem in dvajsetimi situacijami, v katerih so doživeli jezo. Navesti situacije v obliki stavkov na flipchart.
9. Usmerjajte skupine, da se vrnejo na vrh svojih seznamov in poskušajo kot skupina prepoznati strahove, ki bi lahko v vsakem primeru podvlečeli jezo. Imejte v mislih, da je vsaka situacija resnična za člana skupine, zato moramo biti previdni, da smo občutljivi. Po pogovoru o možnostih vprašajte lastnika situacije, kakšen bi lahko bil bivši strah.
10. Po pogovoru o več situacijah jeze prosite člane skupine, naj poiščijo skupne teme ali strahove, ki so bili izkušeni. Poudarite idejo, da je prvi korak v obvladovanju jeze razumevanje lastnih strahov in strahov drugih.
11. Prosite vsako skupino 3-4, da se pridruži drugi skupini 3-4, da razpravlja o primerih in trendih, ki so jih med seboj identificirali v manjši skupini. (Koraki 1–11 – 20 minut)

Obdelava razprave v večji skupini: (20 minut)

12. Povabite skupine, da se pridružijo večji skupini. Vpelji izraz čustveni sprožilec. Vprašajte udeležence, ali vedo ali lahko ugamejo, kaj so čustveni sprožilci.
13. Pojasnite, da je čustveni sprožilec situacija, ki ustvarja nenaden naglica čustev. Lahko je vse, kar vas zelo hitro razburi ("potiska vaše gumbe" ali "nateguje vaše perje") – vendar vas lahko ta nenadna naglica čustev pogosto prehititi in vas pusti čustveno

ugrabljenega. Morda je to določena beseda, ki vam ni všeč, tip osebnosti, ki se spopada z vašo osebnostno vrsto, ali vonj, ki obuja spomine na vaše otroštvo. Vprašajte udeležence, če se kaj od tega sliši znano.

14. Ob tem, ko se zavedamo čustvenih sprožilcev in jih lažje prepoznamo, se lažje odzovemo nanje na bolj pozitiven način.
15. Vprašajte udeležence, zakaj se jim zdi pomembno, da se zavedamo in prepoznamo lastne čustvene sprožilce kot mediatorje. Ob sprožitvi postopka mediacije lahko postanemo zmedeni in ne moremo nesodno poslušati strank.

Usposabljanje 8

Pritisniti gumbe med mediacijo

Namen:- Razmisliti o situacijah v mediaciji, ki bi lahko otežle ostati nevtralni in kako se med mediacijo soočati s težkimi čustvi in drugimi izzivi.

Dolžina: 30 minut

Procedura:

1. Vprašajte udeležence, zakaj je pomembno, da ostanejo nevtralni pri mediaciji. Izpolnjevati naslednje: zaupati, biti pošten, biti v pomoč...
2. Pogovor o tem, kako se lahko udeleženci odzovejo v naslednjih situacijah:

- Če disputant pove nekaj, kar mediator ve, je očitna laž.

Mediator bi lahko rekel: "Še vedno se počutim zmedeno ali nejasno glede tega, kar govoriš. Lahko prosim poveš več o tem?"

- Če disputant med mediacijo pove nekaj hudega in škodljivega mediatorju (ali drugemu disputantu).

Mediator bi lahko rekel: "Ko rečeš, da se počutim prizadeto. Morda bi si morali vzeti odmor in se malo ohladiti, da se bomo lahko vrnili k delu na tem vprašanju."

- Če se neuporabo smeji neprimerno, kaj pravi drug.

Mediator bi lahko rekel: "Se spomnite, da smo se na začetku mediacije vsi strinjali z nekaj temeljnih pravil in dogovorili smo se, da bo mediacija spoštljivo? Ko se tako odzoveš, me skrbi, da ne zamolčujemo naših pravil. Poskušajmo spoštovati drug drugega."

Usposabljanje 9

Ugotavljanje položajev, interesov in potreb

Namen:

- Razumeti razliko med interesi in stališči in se naučiti prepoznati interese.

Dolžina: 40 minut

Procedura:

1. Povejte udeležencem "Oranžna zgodba"

Oranžna zgodba

Brat in sestra se prepirata zaradi pomaranče. "Hočem to oranžno," zavpije fant. "Daj mi pomarančo," dekle zavpije nazaj. Prepirajo se sem in tja, dokler mama ne pride sem, vzame pomarančo, jo prereže na pol in vsakemu otroku da eno polovico. "Tam," pravi mama. "To bi moralo poravnati ta boj." Toda otroci še vedno niso srečni!

2. Vprašajte udeležence, zakaj otroci niso bili zadovoljni.
3. Če nihče ne ugane, povejte udeležencem, da otroci niso zadovoljni, ker je fant za nekaj, kar je kuhal, potreboval ves pomarančni sok, deklica pa je za projekt potrebovala vso pomarančno luščino. Mama je posredovala, vendar ni poskušala ugotoviti, kakšne so njihove resnične potrebe, zato problem ni bil rešen. (5 minut)
4. Udeležence si oglejte v izročitvi položajev, interesov in potreb. Razpravljajte o razliki med stališči in interesi ter o pomembnosti opredelitve potrebe. (10 minut)
5. Udeležence razdelite v skupine po 4. Dajte vsaki skupini izročba »Prepoznavanje položajev, interesov in potreb« (v orodju).
6. Omogočite udeležencem, da preiščijo več položajev in opredelijo stališča, interese in potrebe. (10 minut)
7. Udeležence pokličite nazaj v večjo skupino in se pogovorite o njihovih ugotovitvah. Vprašanja za razpravo (15 minut)
 - Ali je bilo enostavno/težko opredeliti stališča, interese in potrebe vseh strank?
 - Ali vedno obstaja interes in potrebe za vsakim iznetim stališčem?
 - Ali smo lahko popolnoma prepričani, da vemo, kakšni so interesi in potrebe nekoga drugega? Kako lahko poskrbimo, da bomo to pravilno naredili?
 - Ali je koristno prepoznati stališča, interese in potrebe? Zakaj? Kdaj nam bo to v pomoč kot mediatorjem?
8. Vzpostavi povezavo med tem znanjem in tretjim korakom mediacije: "Osredotočanje na interese in potrebe."

Letaka

Prepoznavanje delovnega lista položajev, interesov in potreb

Položaji so tisto, kar ljudje pravijo, da si želijo v konfliktu.

Interesi se nanašajo na to, kaj si ljudje v resnici želijo in kaj jih motivira.

Lažje je najti resolucije, ki ustrezajo interesom in potrebam ljudi, kot tiste, ki se ujemajo z njihovimi stališči. To je zato, ker so interesi ljudi pogosto bolj združljivi, kot predvidevajo, tudi takrat, ko so njihova stališča precej v nasprotju. Interesi so bolj oprijemljivi kot potrebe, s katerimi se ne more trgovati ali ogrozati. Zato je za resnično reševanje spora pomembno opredeliti z njimi utemeljene potrebe in zagotoviti, da jih resolucija obravnava.

Situacija	Položaj	Obresti	Potrebe
Tim jimu ukazuje , da se spravi stran od računalnika, jaz sem na vrsti! Že dolgo ga imaš. Moram opraviti nalogo! Jim odgovori: "Steta! Tokrat sem se prijavil in igram svojo najljubšo igro. Svoje delo sem že končal." Tim gre povedat učitelju.	Tim: Jim:	Tim: Jim:	Tim: Jim:
Nargiza je jezna na Marata: "Nehaj me spravljati na tla ali pa ne bom nikoli več govorila s tabo!" Marat vpije: "Velika stvar! Samo malo se hočem zabavati! Razsvetli se – nikoli ne razumeš, ko me samo skače!" Nargiza je pobegnila.	Nargiza: Marat:	Nargiza: Marat:	Nargiza: Marat:
Kanykei je besen na Mirima. "Kako si lahko rekla Kanatu, da mi je všeč? Rekel sem ti, da je to skrivnost! Tako ponižan sem!" Mirim odgovori: "Tako mi je žal. Mislil sem, da že ve. Želim si, da bi ga lahko vzel nazaj."	Kanykei: Mirim:	Kanykei: Mirim:	Kanykei: Mirim:
Bakyt in Elmira se prepirata. Bakyt pravi: "Ne moreš se igrati z nami! Dekleta so grozni nogometaši." Elmira odgovarja: "To ni pošteno! Boljši sem od mnogih fantov na igrišču! Hočem se igrati!"	Bakyt: Elmira:	Bakyt: Elmira:	Bakyt: Elmira:
Učiteljica je razočarana nad student. Rekla je: "Nisi spet naredila domače naloge?! Potem boš moral ostati po šoli, da ga dokončaš." Študentski protesti: "To ni pošteno! Nisem imel časa, ker sem moral v službo! Tudi danes ne morem ostati. Jutri jo bom dokončal. "	Učitelj: Študent:	Učitelj: Študent:	Učitelj: Študent:

Usposabljanje 10

Možnosti za brainstorming in vrednotenje

Namen:

- Da bi se naučil osnovnih smernic za brainstorming.
- - Opredeliti in izboljšati veščine razmišljanja, ki bodo izboljšale procese reševanja konfliktov.

Dolžina: 50 minut

Materiali: Flipchart, markerji

Procedura:

1. Pojasnite, da ima četrta in peta faza mediacijskega procesa opraskanje možnih rešitev konflikta in jih nato ovrednoti. Da bi lahko vadili to fazo, se bomo najprej naučili pravil brainstorminga in nato naredili nekaj ustvarjalnih vaj.
2. Na flipchartu objavite naslednja pravila brainstorminga:
 - Poslušaj, kaj drugi pravijo.
 - Nobena kritika idej ni dovoljena
 - Gradnja na drugih idejah je dovoljena
 - Vse ideje so sprejete
 - Utemeljitev idej ni potrebna (ni vam treba razlagati svoje ideje ali zakaj mislite, da je to dobra ideja)
3. Pojasnite, da jim bomo po tem, ko bodo stranke zamisli za morebitno rešitev, pomagali oceniti ideje, da izberejo najbolj primerne in da se lahko oba strinjata. Pri ocenjevanju idej je pomembno najprej izključiti tiste, ki so popolnoma nerealne, popolnoma neraktične in/ali nezakonite. Te lahko označite z X. Ideje, ki bi lahko delovale ali lahko deloma delujejo, če je lahko rahlo spremenjena ali spremenjena lahko označena s pol preverjanja, pol x. Ideje, na ki se obe strani strinjata, se lahko označijo s potrditveno oznako ali obkrožijo. Ponovno so stranke odgovorne za lasten sporazum, vloga mediatorja pa je, da ta proces olajša z zagotavljanjem, da komunikacija med njimi ostane spoštljivo in pozitivno. Če se bodo udeleženci spet začeli boriti zaradi nerešenih vprašanj, se bo morda treba vrniti nazaj. Mediator bi moral izkoristiti vsako priložnost, da bi poudaril, kdaj se dogaja učinkovito sodelovanje, in da bi poudaril, kje se dogajajo kraji medsebojnega sporazuma. Ko bodo stranke končale z ocenjevanjem vseh idej, bodo selile sprejemljive rešitve in jih končno spremenile v sporazum.

Prva dejavnost: (10 minut)

- Pojasnite, da je cilj te dejavnosti preprosto, da naši ustvarjalni sokovi tečejo, z drugimi besedami, bistvo je, da smo čim bolj inventivni.

- Razdeljeni udeleženci v skupinah po 4 ali 5, naj vsaka skupina dodeli enega člana kot snemalnik.
- 3. Skupine so dobile ime predmeta (papirnati vtič, odeja, šotor, zobna ščetka) in jih prosili, da zapišejo toliko uporabe za objekt, kot lahko brainstorm v dveh minutah.
- 4. Ko se čas poteče, se od skupin zahteva, da se ustavijo in preštejejo skupno število uporabe brainstormed.
- 5. Združite skupino in primerjajte sezname. Kdo je prišel do največ uporabe za različne predmete? Katere so najbolj ustvarjalne uporabe? Kakšen je bil občutek, ko si pustil, da ti možgani tečejo svobodno? Je bilo težko razmišljati o drugih uporabah za predmete, ko smo navajeni nanje na določen način?

Druga dejavnost: (10 minut)

1. Udeležencem razdelite izročaj "Devet toc" (za to vajo bodo potrebovali trdo površino).
2. Neposredni udeleženci, da postavijo točko svojega peresnika na katero koli točko in nato poskusite povezati vse točke, z uporabo ne več kot štiri ravne črte in brez picking peresa iz papirja.
3. Po nekaj minutah povabite nekoga, ki je odkril način, kako izpolniti nalogo, da se oglasi in prikaže rešitev na papirju grafikona. Če nihče ni odkril rešitve, povabi udeležence, da oblikujejo partnerstva, da nekaj minut skupaj delajo na rešitvi.
4. Če nihče ne odkrije rešitve, ponazori odgovor.
5. Preiščite vajo s skupino z naslednjimi vprašanji o postopku, da obogatite razpravo:
 - Če ste težko odkrili odgovor, kakšne so bile ovire, ki so omejile vaše raziskovanje?
 - Če ste odkrili odgovor, katere korake ste sledili?
 - Kako ste se počutili, če so drugi odkrili rešitev pred vami?
 - Kaj ima ta vaja z reševanjem konfliktov? (Ta vaja je pogost način za ponazoritev linearnega razmišljanja. Preizkuša sposobnost udeležencev, da za iskanje rešitve uporabijo bočno razmišljanje.)

Tretja dejavnost: (30 minut)

1. Pojasnite, da bomo vadili četrto in peto fazo mediacije z brainstorming rešitvami konflikta in nato ocenili možnosti. Pojasnite, da je lahko koristno za stranke v konfliktu, da zapišejo svoje predlagane rešitve na tablo/kredo ali blazinico papirja. (Vprašajte udeležence, ali se lahko domislijo razlogov, zakaj bi bilo to koristno? – zahtevajte, da je to pomembno, ker dve stranki sodelujeta ali sodelujeta pri rešitvi). Vloga mediatorja je pojasniti, kako deluje možganska nevihta (preiti čez pravila možganske nevihte) in strankam povedati, da bodo imele zdaj priložnost razmišljati o različnih načinih, kako bi lahko rešile svoj konflikt, nato pa opazovale, medtem ko stranke iznašajo svoje rešitve problema. Mediatorji bi morali posredovati le, če je to nujno potrebno (O tem je treba razpravljati z udeleženci – večina mediatorjev meni, da morajo biti ti, da bi rešitev v celoti pripadala strankam, tisti, ki bodo prišli do predlogov, včasih pa je koristno, da vrstni posredniki dodajo svoja dva centa. Udeleženci se lahko odločijo, kaj je zanje prav).

2. Udeležence razdelite v skupine po 4. Od udeležencev zahtevajte, da se odločijo, kdo so mediatorji in kdo so stranke v konfliktu (če je v skupini 5 ljudi, je lahko eden opazovalec).
3. Vsaki skupini dajte scenarij konflikta za delo, blazinico papirja in označevalcev/pribora za pisanje.
4. Naj udeleženci pridejo do različnih rešitev za približno 10 minut.
5. Spodbujajte mediatorje, da strankam pomagajo pri prehodu na ocenjevanje rešitev, ki so jih iznašle. Opomni jih, da uporabljajo dogovorjene simbole za ocenjevanje rešitev (x, check-x in check ali circle). Ko so stranke končale z ocenjevanjem svojih rešitev, jim čestitajte za tako odlično delo! (10 minut)
6. Združite skupino, da obdela dejavnost. (10 minut) Vprašanja za razpravo:
 - Kako je bilo?
 - Kaj je bilo pri tej fazi postopka mediacije za vas (kot mediatorjev/kot strank) enostavno/težko
 - Ali mislite, da bi morali mediatorji predlagati rešitve ali mislite, da bi morale stranke same izmisliti možne rešitve za spor? Zakaj ali zakaj ne?
 - Kakšne so možne koristi mediatorjev, ki dajo predloge? Kakšne so možne koristi, da se strankam omogoči, da iznašajo vse rešitve?

Letaka

"Čudežna" vprašanja:

Vprašanja za spodbujanje strank v fazi brainstorming:

- "Kaj se bo zgodilo, če ne rešiš tega problema?"
- "Koliko načinov si lahko izmislite, da bi rešili ta problem?"
- "In ti?"
- "Vau! Razmišljali ste o številnih načinih za rešitev težave. Katere bi za zdaj najboljše rešitve?"
- "Kaj se lahko zgodi, če izberete A?"
- "Kaj pa B?"
- "Misliš, da bi C deloval?"

Ta vprašanja uporabite, ko mislite, da se ne premikajo proti rešitvi.

- Kaj se bo zgodilo, če ne boste rešili problema?
- Lahko ponovno narediš, kar si pravkar rekel?
- Si vedel, kako se počutiš?
- Ti je to pomembno, če veš, da ti to kaj pomeni?
- Koliko možnih rešitev lahko iznašate?

Usposabljanje 11

Ustvarjanje rešitev Win-Win

Namen:

- Za dokazovanje, kako obvladovati konflikt, tako da ga spremenite v sodelovanje
Materiali: Soba brez miz, vendar s stolom za vsakega udeleženca, kopije vsake

navodila (glej spodaj) za eno tretjino udeležencev

Dolžina: 45 minut

Procedura:

1. Vsakemu udeležencu dajte en nabor navodil (A, B ali C), ki razdeli enaka števila treh različnih navodil. Povejte jim, naj ne kažejo svojih navodil drugim udeležencem, saj bo to premagalo namen vaje.
2. **A. Postavite vse stole v krog. Imaš 15 minut, da to narediš.**
B. Postavite vse stole blizu vrat. Imaš 15 minut, da to narediš.
C. Postavi vse stole blizu okna. Imaš 15 minut, da to narediš.
3. Udeležencem povejte, da lahko začnejo vajo in naj sledijo navodilom, ki so jim bila dana. Dajte udeležencem 15 minut in si oglejte, kaj se bo zgodilo.
4. Razprava: Navodil ni mogoče izvajati, razen če sodelujejo osebe z enakimi navodili. Podskupine ne morejo izvajati vseh svojih navodil, razen če sodelujejo. Obstaja več možnih rešitev:
 - Dajanje vseh stolov v krog, med vrati in oknom
 - Zaporedoma postavite vse stole v krog, nato blizu vrat, nato pa blizu okna
 - Neuboganje dela navodil, tako da eno tretjino stolov postavite v krog, tretjino blizu vrat in tretjino blizu okna
 - Reframing položaj z obešanje dveh znakov na sredini sobe – tisti, ki pravi "vrata" in eden, ki pravi "okno"
 - Neuslišanje navodil v celoti

Vprašanja za razpravo:

- Kaj ste doživeli med igranjem te igre?
- Ste čutili, da je stol na vašem mestu, da delate s tem, kar ste hoteli?
- Kako ste se naneli na ljudi, ki so želeli kaj drugega?
- Ste sodelovali, prepričali, prepirali, se borili ali ponehali?
- Če ste se soočili z drugimi, kako ste to naredili?
- Ste sledili navodilom?
- Zakaj ste navodila razlagali tako kot vi?



- Ste menili, da je treba navodila izvesti ne glede na stroške in izključitev drugih?
- Na kakšen način so vaša čustva glede navodil pod vplivom vašega kulturnega ozadja?
- Je vaša kultura vplivala na to, kako ste se obnašali v tej situaciji?
- Lahko poveš, kaj se je zgodilo v resničnih življenjskih situacijah?
- Kako je ta vaja pomembna za mediacijo vrstnika?

Letaka

Kontrolni seznam za dobro resolucijo

1. Je resolucija dovolj specifična? Ali pove:
 - a. Kdo
 - b. Kaj
 - c. Ko
 - d. Kjer
2. Ali je resolucija uravnotežena? Ali želita oba študenta rešiti problem?
3. Ali lahko oba študenta res naredita to, kar obljubljata?
4. Ali bo resolucija rešila problem?
5. Ali bo resolucija rešila problem za vedno? (Prav je, da jo rešimo samo za danes)

Letaka

Kaj je pošteno?

Nastavitev 1

- Nargiza želi igrati nogomet s skupino fantov v šoli, a ji ne dovolijo igrati, ker je deklica. Je to pošteno do Nargize?
- Bakyta so med testom zgodovine ujeli, ko je gledal Aybekov odgovor. Tako Bakyt kot Aybek sta dobila neuspešno oceno na testu. Je to pošteno do Bakyta in Aybeka?
- Marat je star 10 let in rad hodi v šolo. Njegova družina ga potrebuje, da dobi službo, da zasluži nekaj denarja, saj so mlajši otroci za hranjenje, zato Marat ne pride do konca osnovne šole. Je to pošteno do Marata?
- Merim prihaja v šolo, ne da bi naredila domačo nalogo; Ni imela časa, da bi to končala, ker je pomagala mami skrbeti za mlajše brate in sestre. Učiteljica jo sili, da ostane v zaprtih prostorih ob času odmora, da to naredi. Je to pošteno do Merima?

Nabor 2

- Nurlan živi v regiji, kjer etnične napetosti tečejo zelo visoko, nasilje pa je pogost pojav. Nevarno je potovati. Ne more iti na kliniko, da bi dobil injekcije za imunizacijo. Je to pošteno do Nurlana?
- Kanatu šola ni všeč – nima veliko prijateljev in ne dobi dobrih ocen. Želi zapustiti šolo in najti službo, toda starši pravijo, da mora maturiti na srednji šoli. Je to pošteno do Kanata?
- Elmira starša izvirata iz Rusije, doma pa družina govori v ruščini. Včasih v šoli Elmira govori s sestro v ruščini. Učiteljica ustavi Elmiro, ko govori s sestro in pravi, da mora v šoli govoriti kirgiško, kot vsi drugi. Je to pošteno do Elmire?
- Kanykei govori šalo o sošolci, zaradi česar se njeni prijatelji smejijo. Učiteljica reče Kanykeiju, da se mora ustaviti in da govoriti krute stvari o ljudeh v tej šoli ni dovoljeno. Je to pošteno do Kanykeija?

Usposabljanje 12

Ustvarjanje sporazuma

Namen:

- Da bi se naučili sestavnih delov uspešnega sporazuma in vadili pomagati disputantom, da napišejo sporazum o mediaciji.

Dolžina: 30 minut

Število udeležencev: 4 ali več

Procedura:

1. Prosite udeležence, da se vrnejo v skupine, v ki so jih imeli za brainstorming in vrednotenje možnosti dejavnosti.
2. Povejte jim, da bodo zdaj vadili pisanje sporazuma, ki temelji na vzajemno dogovorjenih rešitvah, ki so se dogovorile med zadnjo dejavnostjo.
3. Pojasnite, da soliden sporazum o mediaciji vključuje naslednje komponente (ki bodo zapisane na flipchartu): (10 minut)
 - Kdo – imena strank, vključenih v sporazum, in vseh drugih ustreznih strank.
 - Kaj – podroben opis tega, kaj se vsaka stranka strinja, da bo storila ali se vzdržila.
 - Kdaj – časovni okvir sporazuma; ko bodo določeni ukrepi, koliko časa bo sporazum trajal ali ostal veljav, ko se izteče.
 - Kadar – če so določene lokacije pomembne za sporazum, bi jih bilo treba vključiti tudi.
 - Kako – če posebna vedenja ali zaveze strank zahtevajo dodatna sredstva za njihovo dokončanje, jih je treba vključiti v sporazum.
4. Prosi štiri člane prejšnje dejavnosti igrati vloge, da zamenjajo vloge, tako da so tisti, ki so bili mediatorji, zdaj stranke in tisti, ki so bili stranke, zdaj mediatorji.
5. Prosi mediatorje, naj pisno pomagajo strankam pri sporazumu z uporabo dogovorjenih rešitev in v skladu s sestavinami trdnega sporazuma o mediaciji. (15 minut)

Usposabljanje 13

Popolna vloga mediacije

Namen:

- Združiti vse komponente mediacije, ki se je do zdaj naučila in vaditi izvajanje celotnega mediacije od začetka do konca.

Dolžina: 60 minut

Materiali: Izroček 5 razrezan na trakove za vsako vlogo, papir, pribor za pisanje

Procedura:

1. Pojasnite, da bomo zdaj zbrali vseh šest stopenj postopka mediacije, ki smo se jih naučili v zadnjih dveh dneh in vadili izvajanje celotne mediacije, od začetka do konca. Prosite udeležence, da odpokličejo faze mediacije. Izvlecite kratko razlago ali povzetek vsake faze, kot je navedeno.
2. Razdelite udeležence v skupine 4 (če je neemerno število udeležencev, je lahko peti član opazovalec) in jih prosite, naj se med seboj odločijo, kdo bo vadil posredovanje danes in kdo bo igral vloge strank v konfliktu.
3. Izroček 5 vsaki skupini – mediatorji bodo prejeli kratek opis konflikta, vsaka stranka pa bo prejela podrobnejši opis tega, kdo so in kakšna je njihova stran zgodbe v konfliktu. Dajte udeležencem nekaj minut, da se pripravijo.
4. Ko so udeleženci pripravljene, lahko začnejo igrati vlogo v postopku mediacije. Posrednik bi moral obkroževati prostor skozi celotno prakso mediacije, postavljati vprašanja udeležencev in zagotavljati povratne informacije, kot je potrebno.

Usposabljanje 14

Obdelava vloge polnega posredovanja

Namen:

- Da bi preučili in se učili iz mediacijske vloge, da bi pridobili globlje razumevanje mediacijskega procesa in naše vloge mediatorjev.

Dolžina: 30 minut

Materiali: Flipchart, markerji

Procedura:

1. Prosite udeležence, da razmislijo o svojih izkušnjah med vlogo mediacije.

Za stranke:

- Kakšen je bil občutek biti stranka v konfliktu?
- Si se dosegel dogovora?
- Kako koristen vam je bil posrednik pri doseganju sporazuma?
- Kaj bi mediatorja naredilo učinkovitejšega?
- Kaj je posebej storil mediator, ki je spremenil ozračje mediacije ali vas je preselil kot stranke, da bi dosegle dogovor?
- Kaj bi lahko mediator storil drugače?

Za mediatorje:

- Kakšen je bil občutek igrati vlogo mediatorja?
- Vam je bilo v vlogi udobno ali neprijetno? Zakaj ali zakaj ne?
- Kaj je bilo pri vlogi najlažje?
- Kaj je bilo najtežje?
- Bi drugače mediali, če bi bili med družinskimi člani?
- Kako ste lahko uporabili svoje naravne prednosti pri mediaciji?
- Kaj misliš, da ni bilo dobro? Kaj bi rada, da bi poskusila?
- Kakšna vprašanja so udeležencem pomagala priti preko stališč do potreb in interesov?

Vprašanja za opazovalce:

- Ali lahko prepoznate tri stvari, ki so jih mediatorji storili, ki so pokazale, da so aktivni poslušalci?
- Kakšna so bila vprašanja, ki so izvečela največ informacij od disputantov? Dajte primer.
- Ali so mediatorji uporabili kakšne tehnike, ki so pomagale deeskalacijo razmer? Dajte primer.

- Opišite postopek, ki je bil uporabljen za ustvarjanje ustvarjalnih rešitev.

Splošno:

- Kaj ste mislili, da so ključne informacije ali "ah-ha!" trenutek na tej seji?
- Kakšne so koristi uporabe so-mediatorjev?
- Kaj ste izvedeli o problemu, ki ga prej niste vedeli?
- Je kdo kdaj igral vlogo posrednika v resničnem življenju? Neformalno ali formalno?
- Kakšne kulturne spremembe bi lahko obstajale z mediacijo? Lahko opišete proces mediacije lastne kulture?

2. Čestitajte udeležencem za uspešno dokončanje celotne mediacije! Udeležencem povejte, da bomo jutri še naprej vadili in izkovali naše veščine kot mediatorji in da bodo imeli tisti, ki danes niso imeli priložnosti za posredovanje, priložnost za to.

Letaka

Scenariji konfliktov

Opomba trenerju: Razrežite različne scenarije na trakove za celotno vlogo mediacije, tako da ima vsaka stranka v vlogi dostop samo do perspektive njihovega lika.

Primer scenarija:

Mediatorji:

Tom je v 11. razredu. Zelo je priljubljen in ima veliko prijateljev. Benjamin je v 10. razredu. Zelo je utehen in nima veliko prijateljev. Prejšnji teden je Tom povedal Benjaminu, da ga bo pretepel, če mu ne bo prinesel denarja vsak teden. Da bi poudaril, je Tom udaril Benjaminu v trebuh in odšel od smeha. Benjamin se prestraši Toma in ne ve, od kod mu denar. Učiteljica je na hodniku v šoli slišala Toma, kako grozi Benjaminu in poslala dijaka v mediacijo, da bi poskušala rešiti rešitev.

Tom: Ti si v 11. razredu. Zelo ste priljubljeni in imate veliko prijateljev. Odraščal si v mestu. Tvoj starejši brat, Jim, ki je pet let starejši od tebe, je bil vedno zelo vpliven v tvojem življenju. Zgleduješ po njem in njegovo spoštovanje ti je zelo pomembno. Pred kratkim se je Jim začel družiti s skupino ljudi, ki so povezani z organiziranim kriminalom. Jim veliko zasluži, denar pa pomaga družini. Jim ti je rekel, da če hočeš biti moški, bi moral pomagati prinesiti več denarja za družino, tako da ti nekateri mlajši otroci v šoli prinesejo denar. Odstotek denarja bo šel Jimovim prijateljem, vendar ga boste lahko obdržali.

Misliš, da je to preprost način, da si prislužiš Jimovo spoštovanje in hkrati pomagaš družini. Veš, popolna tarča – Benjamin je šibak fant v 10. razredu in ne bo dovolj pogumen, da bi ti rekel ne. Približaj se mu in mu povej, da ti bo od zdaj naprej vsak teden prinašal denar ali pa ga boš pretepel. Da bi bilo jasno, da si resen, ga udariš v trebuh. Izraz na njegovem obrazu je bil tako smešen, da se nisi mogel nehati smejati, ko si odšel. Kakšen piflar!

Benjamin: Ste v 10. razredu. Vaša družina se je preselila v mesto pred tremi leti in ni vam bilo lahko najti prijateljev. Drugi otroci v šoli se včasih norčujejo iz tebe, ker si iz druge regije. Poskušaš držati glavo dol in dobiti dobre ocene, ker so tvoje sanje, da obiskuješ univerzo in študiraš biologijo. Ste najstarejši otrok v družini in imate 5 mlajših bratov in sester. Tvoja družina je zelo revna. Imate službo po šoli, da bi pomagali plačati vse stroške.

Ko vam je Tom, priljubljeni učenec 11. razreda, prejšnji teden grozil in vam rekel, da če mu ne prinesete denarja vsak teden, vas bo pretepel, ste se počutili prestrašeno. Udaril te je v trebuh in odšel od smeha. Niste mogli verjeti, da se je to dogajalo – poskušali ste se izogniti takim težavam. Ne moreš si privoščiti, da mu prineseš denar, ker bo to močno vplivalo na tvoje mlajše brate in sestre in celotno družino. Veš, da če mu ne prineseš denarja, ni nikogar, ki bi prišel v tvojo obrambo, in trpel boš udarce, dokler bo hotel tako naprej. Počutiš se brezupno in depresivno. Kako se bo to končalo?

Letaka

Kazalniki procesov

- Poskrbite, da boste vi in vaš so-mediator enako pozorni na obe disputantki.
- Pogosto uporabljajte stike z očmi in imena stanja.
- Od časa do časa si oglejte souporabo posrednika, da se prepričate, da delite olajšanje procesa.
- Model spoštovanja do disputantov in vašega so-mediatorja.
- Zaupaj procesu, da te spravi skozi. Bodite potrpežljivi in "občutite" dele procesa, kot se zgodijo.
- V redu je, da pokažeš vneto, ko se začnejo postopek... "Super, zdaj gremo nekam!"
- Če se soputniki počutijo kot odnehali, jih spomnite, kako daleč so prišli v procesu in da je samo še malo več.
- Ko boste rekli: "Čestitke, rešili ste svoj problem," bodo želeli oditi tudi soputniki... ne pozabite podpisov na pisnih sporazumih.
- Ohraniti dobre podatke podpira vaš program. Vse sporazume je treba hraniti v zaupni zavesti in jih ob koncu mediacije dati koordinatorju programa ali mentorju.

Usposabljanje 15

Oblikovanje akcijskega načrta za vzpostavitev programa za mediacijo vrstnika

Namen:

- Udeleženci bodo napisali izjavo o voženju in jasno obrazložitev programa vrstniška mediacija, ki ga bodo ustanovitelji v svoji šoli/skupnosti.
- Udeleženci bodo napisali akcijski načrt s konkretnimi koraki za vzpostavitev programa vrstnega posredovanja v njihovi šoli/skupnosti.

Dolžina: 60 minut

Materiali: Izroček

Postopek:

Prva dejavnost (30 minut)

1. Vsak udeleženec bo imel 3 minute časa, da napiše izjavo za odgovor na vprašanje: »Kakšen je namen programa mediacijo med vrstniki na moji šoli/v moji skupnosti?«? Zahtevajte, da udeleženci svojih imen ne dajo na koščke papirja in da čitljivo pišejo.

2. Vsak udeleženec bo izjavo podal osebi, ki sedi na njihovi desni strani. Ta oseba bo podčlenjene odlomke ali besede, ki se jim zdijo pomembne in nato papir predajo naslednji osebi. Nadaljujte z podajo in podčleni, dokler vsi ne dobijo svoje izjave nazaj. Sprejemljivo je imeti več podčlenjenih pod ključnimi stavki.

3. Snemalnik bo nato vse podčrtane izjave napisal na kos flipchart papirja, da jih bodo lahko prebrali vsi.

4. Kot skupina uporabite zgoraj navedene izjave (tri do pet najbolj podčrtanih), da pripravite izjavo o misiji, o čem se lahko udeleženci dogovorijo.

a. Uporabite tehniko petega prstnega glasovanja, da potrdite, da je izjava ena, s tem se ekipa strinja in bo podprla: 5 = Všeč mi je, 4 = Všeč mi je, 3 = Sem nevtralna, 2 = Mi ni všeč, 1 = Sovražim jo. Če vsi udeleženci glasujejo s 3, 4 ali 5 prsti, je izjava ena z njo lahko vsakdo živi. Če komu to ni všeč ali ga sovraži, obdelaj izjavo, dokler ne bo vsem udobno glasovati s 3, 4 ali 5.

5. Na papirju grafikona, ločenem v tri stolpce – postavite oko v en stolpec, uho v drugi stolpec in srce v tretjem stolpcu. Ekipa bo v treh stolpcih na seznamu konkretnih vedenj, za tisto, kar izgleda, zveni kot, in Se počuti kot v svoji šoli/skupnosti, ko vsi razumejo in delajo v smeri misije. Zagotovite, da bodo vsi udeleženci prispevali k razpravi, tako da bodo predstavljene vse perspektive.

Druga dejavnost (30 minut)



1. Pojasnite, da bomo po razmisleku o osebnih močeh in slabostih, za koga je program, ter ciljih in možnih strategijah, sestavili izjavo o misiji za naš program in si predstavljali, kako bo izgledal, zvenel in se počutil, ko bomo delali za doseganje tega poslanstva, bomo preiskali konkretno fazo načrtovanja.
2. Udeleženci bodo delali v manjših skupinah z drugimi udeleženci iz svoje šole/skupnosti/regije. Vsaki skupini je treba dati kopijo izročanja 10in bo treba dokončati 25 minut.
3. Zaprite sejo z omenjenim načrtom, da lahko ta akcijski načrt služi kot načrt za izvajanje programov mediacijo za vrstničke, ki jih bodo udeleženci pionirji v svojih šolah in skupnostih. Čeprav udeleženci danes morda ne bodo končali načrtovanja vseh podrobnosti, odhajajo z odličnim delovnim začetkom s konkretnimi koraki, ki jih bodo naredili za začetek programov mediacijo vrstnika v svojih šolah.



Letaka

Akcijski načrt

Imena članov skupine _____ Goal _____

Korak	Dejanje	Kdo bo to storil?	Ko	Sredstva, ki jih potrebujemo (stvari in ljudje)	Kako bomo vedeli, da je bila akcija uspešna.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Sklicevanja

Johnson, D. W. (1970). *Socialna psihologija izobraževanja*. Holt-Rinehart.

Johnson, D. W. in R. Johnson. (1987). *Ustvarjalna polemika: Intelektualni izziv v učilnici*. Edina, Minn.: Družba za knjigo interakcij.

Johnson, D. W. in R. Johnson. (1991). Poučevanje študentov, da *bodo miroljubci*. Edina, Minn.: Družba za knjigo interakcij.

Lešnik Mugnaioni, D., Koren, A., Logaj, V. v Brejcu, M. (2009). *Nasilje v šoli: Opredelitev, prepoznavanje, preprečevanje in obravnava*. Kranj : Šola za ravnatelje.

Prgić, J. (2014). *Teorija šolske in vrstniške mediacije*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.

Satin, P., Štirn Koren, J. v Štirn Koren, D. (2012). *Lahko v šoli tudi drugače?* Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.

Zumata, Z. (2000). *Slogi mediacije: olajševalni, ocenjevalni in transformativni mediaciji*.
Prejeto: <http://mediate.com>

“Mediators and Peacemakers against Peer Victimization” MEPEV

(Mediatorji in mirovni posredniki proti vrstniški viktimizaciji)

2019-1-TR01-KA201-077328



IO2: Izobraževalni moduli za učitelje



Projekt sofinancira program Erasmus+ Evropske unije. Podpora Evropske komisije za pripravo te publikacije ne pomeni potrditve vsebine, ki izraža le mnenja avtorjev, in Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.

Naslov modula	Koraki mediacije modula-7, načela rešitve (aplikacije)
Številka modula	VII
Opis modula	Usposabljanje za mediacijo za učitelje in študente
Trajanje	5 ur (Vsako sejo je mogoče prilagoditi glede na napredek učencev in značilnosti skupine.)
Predpogoji: (Spretnosti / učenja)	<ul style="list-style-type: none"> 1- Informacije o postopku mediacije med vrstnika, 2- Uporaba postopka mediacije vrstnika, 3- Poznavanje načel in pravil, 4- Vloge študenta vodje peer mediatorja in kompetence za njihove naloge, 5- Koraki za vložitev, 6- Učinkovito uporabo postopka mediacije vrstnika, 7- Uporaba sposobnosti pozitivnega razpoloženja v vsaki situaciji.
Rezultat učenja/ kvalifikacije, ki jih je treba pridobiti z modulom	<ul style="list-style-type: none"> 1- Uporaba informacij o postopku mediacije vrstnika, 2- poznavanje pomembnosti načel in pravil mediacijo vrstnika, 4- Izpolnjevanje vrstniška mediatorja, ki vodi vloge študentov in kompetence nalog, 5- Praksa vložitve korakov, 6- Učinkovito uporabo postopka mediacije med vrstnika. 6- Razvijanje pozitivnega odnosa do razvoja procesa mediacije vrstnika.
Učni izid/ cilj	<ul style="list-style-type: none"> 1- Konceptualno poznavanje informacij o postopku mediacije med vrstništvu, 2- Praksa načel in pravil vrstnega mediacije, 3- Ozaveščanje o pomenu politike zasebnosti, 4- Vrednotenje sposobnosti vloge in nalog vodje vrstnega mediatorja za izpolnjevanje kompetenc, 5- Da bi lahko učinkovito analizirali vedenje uporabe postopka mediacijo vrstnika,

	6- Razvijanje pozitivnega odnosa do razvoja procesa mediacije vrstnika.
Metoda merjenja in vrednotenja	Z uporabo priloženega »Samoevalvacijnega obrazca« in »ocenjevalnih vprašanj« v poteku dela lahko študenti ocenijo učinkovitost modula.
Trenerji	Učitelji, ki se usposablajo za mediacijo vrstnikov, psihološke svetovalce in učitelje
Izobraževanje Okolje in materiali	Dodatek 1 O ustanovitvi pogodb s pogodbenicami v konfliktu Dodatek 2 Sporazum z Mediator Leader študenti Dodatek 3 Samoocenitev

PEER MEDIATION PROGRAM PROCES

V tem modulu bomo razumeli stopnje mediacije, sposobnost skupine ljudi, da mirno rešuje svoje konflikte s strani in s pomočjo nepristranske tretje osebe, ki jo zastopa 1-2 ljudi. Kot študenti vodje mediatorja bomo odkrili naša področja odgovornosti, vloge, kaj bi morali narediti in razumeli vrednost postopka rešitve.

Osnovni koraki programa mediacije vrstnika:

Program mediacijo vrstnikov je odvisen od tega, ali se vsi učenci v šoli poučijo kot mediatorji ali le izbrani učenci kot »kader«. Pristop »kadri« se lahko sprva uporabi za razširitev kasneje. Mediatorji so prostovoljci ali nominirani s strani učiteljev ali drugih študentov. Študenti, ki "povzročajo težave", pogosto postanejo najboljši mediatorji. Izvajajo strukturirani postopek mediacije, ki ga bodo spremljali pri resničnem reševanju sporov. Mediator je odgovoren za postopek mediacije, ne pa rešitev problema. Primere lahko predloži osebje, vendar je mediacija neobvezna, zato se morata obe strani odločiti, da bosta del tega primera. Pri določanju študentov vodje mediatorja bi bilo dobro biti pozoren na študente z dobro prisluškovanjem, visoko čustveno inteligenco, dobro usposobljenost za soodločanje in visoko empatijo, ki bi lahko povzročila težave pri razvijanju nekaterih spretnosti med izobraževalnim procesom.

Običajno delajo v ekipah, obiskujejo določena šolska mesta in se odzivajo na reševanje konfliktov med učenci. Mediatorji bodo vprašali tiste, ki imajo težave, če potrebujejo pomoč, mediatorji pa se bodo sestali s študenti, če se bodo strinjali. Srednješolski programi uporabljajo bolj formalen postopek, da učenci napotijo sebe ali druge v mediacijo. Mediatorji se lahko zaposlijo na primerni lokaciji ali v javnih prostorih. To so običajno ločene mediacijske sobe za lažjo zasebno komunikacijo med ljudmi v konfliktu in mediatorjem.

1- Ustvarite kontrolni seznam, ki ga boste potrebovali v šoli. Določite, kaj storiti s čim in kako. (Prilagodite seznam in korake, ki vam bodo predstavljeni v modulu glede na vaše potrebe).

2- Študenti vodje mediatorjev se bodo srečali na dvostranskih srečanjih. Določite skupine duo, držite vloge jasne. Bodite pozorni na ravnotežje osebnostnih osebnosti študentov v parih.

3- Določitev in imenovanje odgovornega osebja je vloga koordinatorja(-ov) programa za mediacijo(Ko v šoli pride do kršitve načela zaupnosti *in* situacije, ko pravilo o zasebnosti ne bo

delovalo, mora nekdo povedati o takšnem vprašanju. Pristojno osebo je treba opredeliti kot osebo, ki bi jo lahko našli mediatorji.

4- Pridobiti institucionalno podporo s posvetovanjem s ključnimi zainteresiranimi stranmi (npr. ravnatelj šole, starši, študentski svet itd.). Ko se mediacija začne v vaši šoli, povejte vsem.

5- Opredelite probleme načrtovanja in logistike. Na primer: koliko ur je mogoče tedensko dodeliti programu, kjer bo prišlo do mediacije, in tako zagotovite gradivo za uspešno izvajanje programa.

6- Določite strategijo, merila za izbiro vrstnega posrednika z odgovornim osebjem in koordinatorjem. Ti lahko vključujejo napoved, samoinominacije, medsebojne nominacije, kandidate za učitelje ali kombinacijo teh. Ne pozabite, da je koristno imeti raznolik bazen sodelavcev, ki odraža raznolikost vaše študentske populacije.

6- Oglašujte program mediacijo med ciljno publiko (študenti, njihove družine, mladinske skupine itd.). Navedite informacije o tem, kako oglašujete težavo, čase, ko so na voljo storitve mediacije, kaj je mediacija in kako in kje bi lahko pomagalo.

7- Nastavite sistem za zapisovanje in arhiviranje, vključno z naslednjim:

- a- Prejemanje primera,
- b- Kje in kako bodo datoteke shranjene,
- c- Ustvarite sistem glede na težavna področja,
- d- prošnje za storitve mediacije, opombe in pisne sporazume, brošure, ki jih je treba razdeliti,
- e- Določite odgovorno odraslo osebo, ki sledi postopku vložitve, registracije in reševanja.

8- najavljajo odgovorne ljudi, ki so v službi za podporo po izobraževanju študentom vodje mediatorja in ki so odgovorni za podporo, ki se zagotavlja v primeru težav. Prav tako identificirajte komunikacijske kanale in jih objavite.

Primarni namen programa peer mediacije:

- 1- Ustvarjanje pozitivnega učnega okolja v šoli.
- 2- Povečati komunikacijo med učenci, učitelji, skrbniki in starši.
- 3- Zmanjševanje nasilja v šoli, vandalizem in prekinitev šolanja.
- 4- Da bi zmanjšali negativno vlogo in breme, ki jih težave v vedenju postavijo na šolsko osebje.

- 5- Spodbujanje otrok in mladih k reševanju konfliktov z razvijanjem poslušanja, kritičnega razmišljanja in veščin reševanja problemov.
- 6- Razviti strpnost do razlik med posamezniki z razumevanjem, da je komunikacija blaginja.
- 7- Da bi naučili mirno reševanje razlik, razviti potrebno veščino za življenje v večkulturnem svetu.
- 8- Spodbujanje študentov k reševanju spora in spodbujanju aktivnega državljanstva ter spodbujanje njihovega interesa za pravosodje in pravni sistem Republike Turčije,
- 9- Za obogatitev duhovnih vrednot otrok in mladih,
- 10- Za povečanje psihološke odpornosti otrok in mladih.

ZAUPNOST PROGRAMA MEDIACIJO VRSTNIKA

Študente, ki se usposablajo, je treba razumeti, da je zaupnost pomembna pri izvajanju programa mediacijo vrstnikov. Imeti je treba v mislih, da »deluje v skladu z načeli, razvija etično vedenje, zvestobo duhovnim *in* človeškim vrednotam *itd.* " je povezana z avktivnimi postopki. Razvoj »pozitivnega odnosa« v avktivnih procesih zahteva dolgo časa in truda. Nagrada, ki jo motivira ta trud, je prispevek, ki bi ga študentje v tej mladini prispevali k človekovemu dostojanstvu. To vprašanje bi bilo treba obravnavati v tem okviru, glede na njegov pomen. Mladim je treba prenesti primere, da bi kršitev tega ravnatelja povzročila nepopravljive rane.

Načelo zaupnosti spoštuje svobodo posameznika. Spoštuje človeško dostojanstvo. Čeprav to ni moralno načelo, spoštuje posameznikovo pravico do osebne imunitete. Zato države sprejemajo zasebnost kot ustavno pravico. Načelo zaupnosti je tudi pravica v okviru pravic do individualne imunitete (Simon 1999).

Obstajajo etične in pravne izjeme od politike zasebnosti. Zaupnost je bistveni del mediacijo vrstnika. V skladu s členom 20 Ustave ima everyone pravico zahtevati spoštovanje njegovega zasebnega in družinskega življenja. Zasebnost zasebnega in družinskega življenja se ne more dotikati. V nasprotju s tem načelom, in sicer, če se krši zasebnost življenja, bo dejanje v skladu z novim kazenskim zakonikom veljalo za kaznivo dejanje. Kazen preproste oblike kaznivega dejanja kršenja zasebnosti zasebnega življenja je v 134./1. členu turškega kazenskega zakonika urejena kot zaporna kazen od 1 do 3 leta. Kazen za prekršek kršitve zasebnosti življenja v kvalificirani obliki, in sicer razkritje zvoka ali slik, je 2 do 5 let zapora.

Medsektorji morajo razumeti pravila o zasebnosti in se strinjati z njimi. (To bi bilo treba vključiti v sporazum o študentih mediatorja). Pravila niso zapletena.

- 1- Ne povedati prijateljem ali drugim, kar je bilo rečeno v mediaciji,
- 2- Pravila o zasebnosti zahtevajo, da mediatorji povejo učitelju, svetovalcu ali administratorju, če nekdo grozi, da bo škodol drugi osebi ali sebi, razkrije situacijo **nadlegovanja**. Zaupnost se izgubi, če se odkrije kršitev zakona. To **načelo zaupnosti** je treba razložiti neposredno študentu, ki išče pomoč pri mediaciji.
- 3- Ko mora nekdo iz vaše šole povedati o takšnem dogodku, je treba za osebo, ki bi jo lahko našli mediatorji, imenovati pristojno osebo. Koordinator mediacije je običajno oseba, ki jo je treba imenovati. Če oseba ni na voljo, je treba imenovati tudi nadomestno osebo.
- 4- Mediatorju, vodilnem študentu, je treba povedati, naj se pogovori, ko morajo poročati o grožnjah s škodo, nadlegovanje ali kršenje zakona.

KAJ VKLJUČUJE VAŠA VLOGA MEDIATOR LEADER ŠTUDENTA?

Posrednik je nevtralna oseba, ki ni vpletena v konflikt, ki pomaga ljudem pri sprejemanju lastnih odločitev o tem, kako želijo rešiti konflikt. Posrednik posluša ljudi, ki govorijo o tem, kaj je šlo narobe in jim pomaga najti načine za odpravljanje sporov.

Kot posrednik morate vedno slediti štirim načelom:

1. Nepristranskost: Kot posrednik boste z vsemi ravnali enako, tudi če so precej drugačni. Ne boste se odločili, kdo ima prav.
2. Samoodločitev: Spoštovali boste pravico strank, da sprejemajo odločitve v njihovem imenu, kolikor je le mogoče, da ne dajejo nasvetov ali dajejo predlogov. Pomagajte strankam najti rešitve zase.
3. Zaupnost: Obljuba zanesljivosti zagotavlja, da ne boste delili informacij o tem, kaj se je zgodilo.
4. Soglasje: Privolitev je načelo, ki ga ljudje prostovoljno sprejmejo. Ljudje nikoli niso prisiljeni priti po mediatorsko pomoč. Nikoli niso prisiljeni podpisati an sporazuma.

KAKO SE NADALJUJE POSTOPEK MEDIACIJE?

Kot vodilni mediator študent, obstaja **pet** korakov, ki jih morate upoštevati:

1- Building Trust: Vaša prva naloga je, da zgradite zaupanje s strankami v celotnem trajanju mediatorske podpore in pogovora, ki je v teku, tako da ste nevtralni, in vam omogočajo pomoč . Mediator se predstavi in razloži pravila. Mediator poskuša ljudem v konfliktu prisiliti, da se počutijo udobno.

Vaša prva priložnost za izgradnjo zaupanja je odvisna od načel in procesa mediacije. Povzemi ljudem, kaj je mediacija. Vaš slog predstavitve, uvod, tone glasu in besede, ki jih uporabljate, resnično pomagajo graditi zaupanje. Ko ljudje zaupajo, se počutijo udobno. (Ne **delajte tega**: Bodite delni, odločite se, kdo ima prav ali kaj ne, kakšna bo rešitev. **Naredite to**: Poslušajte in pomagajte najti rešitve).

Vadba

- Začnite z pozdravom. Zahvalite se vsem, da ste prišli, jim povejte svoje ime in se srečajte. Naslovi jih po njihovem imenu.

- Opredelite vlogo mediatorjev. Pojasnite, kaj mediatorji počnejo in česa ne morejo. Naj se udeleženci na začetku dogovorijo o nekaterih temeljnih pravilih postopka.

Na primer: "Mislim, da lahko mirneje govoriti o tem, in z veseljem pomagam v zvezi s tem. Ali lahko predlagam, da sprejmemo, da se bomo pogovarjali in se ne motili?" (Če vas je ena ali obe strani prosila za pomoč, lahko pojasnite tudi, da jemljete nepristransko vlogo).

Pojasnite, kako deluje mediacija.

Ne razlagaj besede po besedi. Namesto tega zapišite ključne besede, ki vam lahko pomagajo pri zapomnitvi in razlagi. Na primer: "Pogovarjali se bomo skupaj. Dvakrat se bova srečala.

Naredili bomo sporazum in ga podpisali itd."

Izjava o zaupnosti in integriteti.

"Nikomur ne bomo povedali, kar smo slišali. Ne bomo ponovili tega, kar nam je povedal.

Ne bomo vas prisilili, če ne boste rekli." Pojasnite, da obstajajo omejitve. Recite, da bodo zapiski, ki jih bodo spremljali, sčasoma razpadli (Dobro jih raztrgaj tako, da jih pokažeš in jim daš, če hočejo).

Razpravljajte o temeljnih pravilih.

"Bodi prijazen. Prosim, poslušajte drug drugega. Ne motite drug drugega. Prosim, govorite spoštljivo drug z drugim. Prosim, bodite prilagodljivi in poskusite popraviti stvari."

2-Zbiranje informacij: Drugi korak je zbiranje informacij o temi, ki ste posrednik (Uporaba veščin, pridobljenih v izobraževanju, za zastavljanje vprašanj v učinkoviti komunikaciji, poslušanju in tako naprej. To ni kot detektiv.). Z informacijo boste našli nasvete o tem, kako pomagati tistim, ki iščejo podporo posrednika.

Poslušaj: Sposobnost poslušanja je ena izmed najboljših veščin za uspešnega mediatorja. Biti aktiven poslušalec pomeni omehčati oči in biti pozoren na to, kar govori vsak človek. To vam bo pomagalo na način, da bi bili dober primer, pomagajte jim resnično poslušati drug drugega.

Identifikacija the Problem: Mediator posluša vsako stranko, opredeljuje problem in piše dogovorjeni "dnevni red", ki vključuje vse elemente spora. *Kaj potrebujeta obe strani? Kaj naj vsi vidijo v pogajanjih? Kakšen je odnos med strankami? Se poznata? Kako dolgo? Kako dobro so se pogajali?*

Kaj se je zgodilo? Moral bi vedeti, kaj se je zgodilo. Ne pozabite, da ima vsaka oseba lahko drugačno perspektivo. Poskusite ugotoviti, zakaj so drugačne perspektive. Težko je ugotoviti, kaj je dejansko povzročilo ta konflikt. Odpravite vse težave, zato se bo o vsem govorilo in razrešelo.

Vprašajte njihove zgodbe

Zastavljajte vprašanja

Povzeti

Prosite jih, naj pripravijo rešitve

Povzemi, kar slišiš.

Identificirajte dejstva in čustva. Vključevati čustva in pomisleke obeh strani in objektivno povzeti (Ne ponavljajte nobenih drugih nespoštljivih **izrazov**). Ljudje v konfliktu si dogodek povejo z njihovega stališča. Cilj je, da se "površino" vseh osnovnih dejstev in občutkov o problemu. Mediator postavlja veliko vprašanj za pomoč pri refokusu tako, da problem preuči z različnih vidikov. Izrazite svoja čustva in skrbi, ne da bi krivili oboje. Svoje izjave začnite z "I wish" in "I feel" namesto z "Ste." Poudariti potrebe in ne pritožbe.

3-Izmenjava informacij: Vaše delo na tem koraku je izmenjava ustreznih informacij s tistimi, ki iščejo podporo posrednikom (ki se učijo na usposabljanjih). Druga naloga je, da bolje prenesejo tisto, kar se iz ene strani na drugo reče, da bi jim pomagali razumeti drug drugega.

4- Reševanje problemov: Ko boste vi in stranke imeli vse informacije, je zadnja naloga, ki jo potrebujete, pomoč pri reševanju problema. Mediator mora učinkovito slediti različnim načinom za postopek reševanja problemov. **Brainstorming:** mediator sprašuje obe strani, naj se umsko ujame, kako bi lahko rešili problem. Ni pomembno, ali so nekatere možnosti nemogoče ali nesmiselne. Zaradi več možnosti je lažje prepoznati dobre in se nato pogajati.

Mediator zapiše vse rešitve, ki označujejo medsebojno dogovorjene. Če nihče ne pride na naslednjo sejo, se udeleženci vrnejo na prejšnje korake. Včasih so posamezne seje potrebne pri vsaki osebi in mediatorju. Ne pozabite, vaša naloga je pomagati strankam, da končajo svoj konflikt.

Koristno je, če pomislite na te predloge, ki vam pomagajo premagati nekatere začetne ovire. Če so stranke jezne ali razburjane, lahko uporabite osnovne tehnike, kot so naslednje, da pomirjate situacijo:

- Bodite spoštljivi, ne gledajte na to, kako jezni ste,
- Pazljivo poslušajte brez prekinitve,
- Če je potrebno, si vzemite nekaj časa, da se pomirite in načrtujete svoj odziv na to, kar je bilo povedano.

5- Sporazum: mediator vodja študent piše an sporazum z uporabo rešitev, dogovorjenih s strani obeh strani, in vsi ga podpišejo. Dogovor naj bo kratek, preprost in organiziran. Bodi natancen, pozitiven in jasen. Nikoli ne piši obsojanih, obtoženih izjav. Zapišite rešitve in dogovorne politike. Poskrbite, da bodo čutili, da je spor rešen. Ko so bili dobri prijatelji, bodo morda spet želeli biti prijatelji. Če jih lahko prisiliš, da to rečejo, jim boš pomagal. Zapeljite velik korak k pogajanju. (Če to ni tisto, kar želijo, jih ne poskušajte prisiliti). Vse stranke podpišejo sporazum. Nadaljnje ukrepanje: po nekaj časa bodo nekdanji ljudje v konfliktu poročali mediatorju, ali sta obe strani ratificirali sporazum.

PREGLED KORAKOV IZVAJANJA

A. Prvo skupno zasedanje

Začnite tako, da se predstavite. Opreделите mediacijo in razložite osnovna pravila na preprost in prijazen način. Prejemite zavezo vseh strani, ki sodelujejo v konfliktu, da bodo sodelovale pri mediaciji in se držle svojih temeljnih pravil. Predstavi se: "Pozdravljeni! Moje ime je. . . in jaz bom vaš posrednik."

1. Preglejte, kaj veste.
2. Preverite, kaj še morate vedeti.
3. Odločite se, koga boste spoznali.
4. Odločite se, kakšna vprašanja morate zastavljati.
5. Odločite se, kdo bo kaj naredil.
6. Vedno ne pozabi na načelo win-win.

B. Prve zasebne seje

1. Spomnite zaupanje.
2. Vprašajte, "če je kaj za dodati."
3. Nadzoruj čustva.
4. Postavite vprašanja.
5. Vprašajte, kako rešiti spor .
6. Vprašajte, kaj bi lahko storili tisti, ki iščejo podporo za posredovanje.
7. Ali bodo stranke delile informacije?
8. Povzetek.
9. Preverite zanesljivost.

C. Zasebne seje

1. Delite informacije.
2. Preverite sporazume.
3. Reševanje težav.
4. Pripravite se na zadnjo skupno sejo.

D. Zadnje skupno zasedanje

1. Povzemite napredek.
2. Delite informacije.
3. Razpravljajte o zanesljivosti.
4. Napišite sporazum

E. Sporazum

Dogovor naj bo kratek, preprost in organiziran. Bodi natancen, pozitiven in jasen. Nikoli ne piši v obsojajoče izjave . Zapišite rešitev in načela dogovora. Poskrbite, da bodo čutili, da je spor rešen. Ko so bili dobri prijatelji, bodo morda spet želeli biti prijatelji. Če jim lahko rečeš, da jim boš pomagal. Naredite velik korak k pogajanju (Če to ni tisto , kar želijo, jih ne poskušajte prisiliti).

Vse stranke podpišejo sporazum.

Vprašaj:

- Kako bi radi pomagali rešiti težavo?
- Ali je težava rešena?
- Kaj ste se strinjali?

Zapišite pogodbo o mediaciji šole. Če želite dokončati, prosite vsako stran, da povzame, kaj so storili.

Mediator piše an sporazum z uporabo rešitev, dogovorjenih s strani obeh strani, in vsi ga podpišejo.

Nadaljnje: Čez nekaj časa bodo nekdanji ljudje v sporu mediatorju poročali, ali sta sporazum ratificirali obe strani.

DODATEK 1

VZPOSTAVITEV SPORAZUMA O AN Z NASPROTUJOČIMI SE STRANMI

1- Pomagajte ljudem v konfliktu , da si iznašajo akcijski načrt. Zahtevati posebne ukrepe za vsako stranko:

Kdo?

Kaj?

Kje?

Kako?

2- Napiši pogodbo o mediaciji. Od obeh strani zahtevajte, da se v celoti dogovorita (povzamite z vprašanjem)

-Kaj si se strinjal? Napiši ga

3- Anything dodati:

Imena, Priimki

Podpisi

Datelj

SPORAZUM S ŠTUDENTI VODJE MEDIACIJE

Preden prejmejo potrdilo o zaključku usposabljanja za mediacijo, morajo vsi mediatorji prebrati to politiko in podpisati Memorandum o soglasju.

DODATEK 2

MEMORANDUM O SOGLASJU

Spodaj so načela in pravila programa usposabljanja za mediacijo, ki jih imate / boste prejeli usposabljanje.

- 1- Mediacijo vrstnikov je oblika reševanja konfliktov, v kateri usposobljeni študentski voditelji pomagajo vrstniki sodelujejo pri reševanju vsakdanjih konfliktov.
- 2- Sodelovanje pri mediaciji med vrstnicami je prostovoljno. Razen informacij o nezakonitem ali smrtno nevarnem vedenju ali v primerih suma zlorabe ali malomarnosti ostajajo vse teme, o katerih se razpravlja na sejah mediacije, zaupne.
- 3- Vse informacije o ljudeh, ki uporabljajo program, zahtevajo njegovo uporabo ali se sklicujejo na program, morajo biti obravnavane kot zasebne in zaupne. Medsektorji ne morejo nikomur razkriti takšnih informacij.
- 4- Vrtni mediatorji ne govorijo o mediaciji z ničemer od tega: šolsko osebje in šolska uprava (z zgoraj navedenimi izjemami), njihovi prijatelji, starši ali drugi izven postopka mediacije.
- 5- Študentski mediatorji ne razsojajo ali ne dajajo priporočil. V imenu svojih vrstnikov nimajo pobude za odločanje.
- 6- "Iskal bom pomoč od ljudi (učiteljev / odgovornih trenerjev), ki mi dajejo odgovornost v težkih situacijah."
- 7- Informacij, ki sem jih izvedel, ne bom uporabil kot sredstva za dobiček.

Preberite, podpišite in datum vrstic na dnu strani in upoštevajte, da ste prebrali in razumeli ***pravilnik o zasebnosti***.

Razumem pravilnik o zasebnosti in omejitve zasebnosti. Obljubim, da mi bodo vse informacije, zaupane med mediacijo, zaupne v okviru politike zasebnosti. Obljubljam tudi, da med mediacijo ne bom delila nobenih informacij nobene stranke brez soglasja druge. Sprejemam odgovornost, da poskušam biti najboljši mediator, ki sem lahko za svoj uspeh in šolski program.

Ime in priimek:

podpis:

Datum:

Odgovorni učitelj, (Ime priimek in podpis):

DODATEK 2

VZOREC OBRAZCA POROČILA O MEDITACIJI

Mediator _____

Mediator _____

Datum mediacije _____

Peoli, vključeni v ta konflikt: _____

Skratka, o čem je bil spor (vključno s stališči, interesi in potrebami, ki ste jih identificirali) _____

Kaj je šlo dobro med postopkom reševanja?

Kaj bi radi izboljšali?

Dodan sporazum Da () / Ne ()

DODATEK 3

SAMOOCENJA

NE	IZRAZOV	RES	FALSE	NISEM	PREPRI
1	Mediacija vključuje spretnosti za mirno reševanje s pomočjo nevtralne tretje osebe.				
2	Vsakdo ima pravico zahtevati spoštovanje svojega zasebnega in družinskega življenja.				
3	Veščina empatije ni pomembna pri študentu vodje mediatorja.				
4	Načelo zaupnosti ne sme biti neposredno pojasnjeno študentu, ki išče pomoč pri mediaciji.				
5	Vodja mediatorja je odgovoren za rešitev problema.				
6	Usposabljanje za mediacijo ni zmanjševanje nasilja v šoli, vandalizma in prekinitve šolanja				
7	Vodja mediatorja je odgovoren za postopek študentskega posredovanja.				
8	Obstajajo etične in pravne izjeme od politike zasebnosti.				
9	Študenti vodje mediatorjev ne stopijo na dvostranska srečanja.				
10	Mediator vodilni študent piše an sporazum z uporabo rešitev, dogovorjenih s strani obeh strani , in vsi ga podpišejo.				
11	Mediator vodja študent uporablja mirno reševanje razlik.				
12	Delovanje v skladu z načeli se nanaša na razvoj etičnega vedenja.				
13	Ljudje nikoli niso prisiljeni podpisati pogajanj.				
14	Vodja mediatorja ne opredeljuje vloge študentov.				
15	Pravila o zasebnosti se ne uporabljajo, če grozijo, da bodo škodoli osebi ali sebi in razkrili situacijo nadlegovanja.				

16	Vodja mediatorja med postopkom mediacije ni nepristranski.			
----	--	--	--	--

SKLICEVANJA

1. Peer Mediacija - Nameni mediacije vrstnikov, PEER MEDIATION PROCES, Usposabljanje vrstnikov mediatorjev, Mediacija seja - Stopnja pomembnosti, Razvojno branje, Študenti, in programi - JRank Članki <https://psychology.jrank.org/pages/478/Peer-Mediation.html#ixzz6epy8IAhC>
2. Peer Mediacija - Nameni vrstniška mediacija, PEER MEDIATION PROCES, Usposabljanje vrstnikov mediatorjev, Mediacija seja - Stopnja pomembnosti, Razvojno branje, Študenti, in programi - JRank Članki <https://psychology.jrank.org/pages/478/Peer-Mediation.html#ixzz6epxzLY3h>
3. Ferrara, Judith M. Peer Mediation: Finding a Way to Care. York, ME: Stenhouse Publishing, 1996.
4. Robertson, Gwendolyn. Programi za mediacijo, ki temeljijo na šolah: naravni podaljšek programov razvojnega napotka. Gorham, ME: University of Southern Maine, 1991.
5. Sorenson, Don L. Conflict Resolution in Mediation for Peer Helpers. Minneapolis, MN: Educational Media Corporation, 1992.
6. Wolowiec, Jack, ed. Everybody Wins: Mediation in the Schools, Chicago: American Bar Association, 1994.
7. Baginsky, William. Peer mediacija v Veliki Britaniji: vodnik za šole, NSPCC, 2004. Na voljo za prenos iz www.nspcc.org.uk/inform/EducationProgramme/PeerSupport.asp
8. Doğan, O (1999), Týip Uygulamasında Davranış ve Etik Davranış Bilimleri Ders Kitabı. O Doğan (Ed), 2. Baskı, Sivas, Önder Matbaası, s.255-272.
9. Faustman WO, Miller DJ (1987) Pre considerations in prewarning clients of limits of zaupnost. Psychol Rep, 60:195-197
10. Kaplan & Sadock's Comprehensive Textbook of Psychiatry, BJ Sadock, VA Sadock (Ed), 7. Edition, New York, Lippincott Williams&Wilkins, s.2942-2947.
11. Köknel Ö (1997) Kitle iletişim araçları ve hasta hakları. Psikiyatri Derneği Bülteni, 2:6-7.
12. Učenje za mir: Vodnik za razvoj izjemnega SMSC v vaši osnovni šoli, Peacemakers, 2016. <https://peacemakers.org.uk/resources/learning-for-peace-book>
13. Mediatirajmo: Vodnik za učitelje za večine podpore in reševanja konfliktov za vse starosti, ki sta jih opravila Hilary Stacey in Pat Robinson. Lucky Duck Publishers. Na voljo s piročnikom in videom.
14. Miller DJ, Thelen MH (1986) Znanje in koristi o zaupnosti v psihoterapiji, Profesionalna psihologija. Raziskovalna praktičnost, 17:15-19.
15. Papež KS, Tabacnic BG, Keith- Spiegel P (1987) Etika prakse: prepričanja in vedenja psihologa kot terapevta. Sem Psihol, 42:993-1006.

16. Papež KS, Vetter VA (1992) Etične dileme, s katerimi se srečujejo člani Ameriškega psihološkega združenja. *Sem Psihol*, 47:397-411.
17. Robback HB, Ochoa E, Blok F (1992) Varovanje zaupnosti v kliničnih skupinah: Dilema terapevta. *Int J Group Psychother*, 42:81-103.
18. Sellman, Edward Mark. Procesi in izidi izvajanja vrstniška mediacijskih storitev v šolah: pristop k teoriji kulturno-zgodovinskih dejavnosti. Doktorat univerze v Birminghamu. e.m.sellman@sheffield.ac.uk
19. Simon RI (1999) Pravna vprašanja v psihiatrični. Kaplan & Sadock's Comprehensive Textbook of Psychiatry, BJ Sadock, VA Sadock (Ed), 7. Edition, New York, Lippincott Williams&Wilkins, s.3272-3290
20. Izjava o načelih restorativnega pravosodja: Kot se uporablja v šolskem okolju, Konzorcij za ponovno pravosodje, 2003. Na voljo za prenos iz www.restorativejustice.org.uk/resources/standards.htm
21. Weisberg R, Wald M (1984) Zakoni o zaupnosti in državna prizadevanja za zaščito zlorabljenih ali zanemarjenih otrok: Potrebe po zakonski reformi. *Družinsko pravo* četrtno, 18:143-212,
22. Wetstein RM (1994) Zaupnost, pregled psihiatrija. JM Oldham, MB Riba (Ed), 13. Cilt, Washington DC, Am Psychiatric Press, s.343-364. Wolf AS, Bridburg R, Ciccone R ve itd. (1987) Smernice o zaupnosti. *Am J Psychiatry*, 144:1522-1528.
23. www.peermediationnetwork.org.uk | Stran 14/19
24. www.peermediationnetwork.org.uk