



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



MEdiators and PEacemakers against PEer Victimization

Output 3:

PEACEMAKING and MEDIATING HANDBOOKS (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





MEPEV

Mediators and Peacemakers
against
Peer Victimization

TEACHER HANDBOOK

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



PREDGOVOR

PRIROČNIK ZA UČITELJE

MEPEV

Učenje zahteva varno in zdravo okolje, v katerem se učenci lahko osredotočijo na šolske dejavnosti. Če učenec živi v šolskem okolju z visoko stopnjo konfliktov, ne more priti do učinkovitega učenja. Konflikti so v vsakdanjem življenju pogosti, sami po sebi nimajo pozitivnih ali negativnih konotacij in se pogosto dogajajo tudi v šolskem okolju. Ko pa uidejo izpod nadzora in se začnejo pojavljati prepogosto, ni več veliko možnosti za spremembe in rast. Takrat obstaja nevarnost. Konflikt kot element evolucijskega procesa postane bistvena ovira za vse dejavnosti: zavira razvoj otrok, ogroža učenje in osebni razvoj. Kadar mladostniku energijo požrejo konflikti z vrstniki ali z učitelji, se ne bo mogel učinkovito učiti. Pozitivna atmosfera v šolskem okolju je torej nujen pogoj. Upamo, da bo ta priročnik za učitelje deloval kot uporaben operativni vodnik za preučevanje težav, povezanih s konflikti, in vam ponudil učinkovite predloge za preprečevanje konfliktnih situacij ter zagotovil orodja za mediacijo pri reševanju konfliktov, kadarkoli se bodo ti pojavili. Zgolj pogovor o nasilju, ustrahovanju in kršenju pravic ne bo zadostoval za njihovo odpravo. Ukrepati moramo in zato potrebujemo prakso in določene postopke.

Ta priročnik je nastal v okviru projekta Mediators and Peacemakers against Peer Victimization (MEPEV), v sodelovanju med:

- Altindag Ilce Milli Egitim Mudurlugu – TURČIJA;
- Dezavantajli Gruplari Anlama Va Sosyal Destek Dernegi (DEGDER) – TURČIJA;
- Bolu Abant Izzet baysal Universitesi – TURČIJA;
- ITT Leonardo Da Vinci – ITALIJA;
- Univerza V Mariboru – SLOVENIJA;
- Austrian Association of Inclusive Society (AIS) – Verein fur eine offene Gesellschaft – AVSTRIJA.

MEPEV je inovativen projekt, ki temelji pa na aktivnem prispevku učencev pri reševanju konfliktov s pomočjo vrstniške mediacije. S pomočjo mediatorjev in pogajalcev projekt cilja na spremembo nesoglasij v priložnosti za dialog, za preprečevanje nasilnega vedenja. Sekundarni cilji projekta so:

- podpora osebostnemu in socialnemu razvoju mladih z zagotavljanjem priložnosti za izkazovanje njihovih potencialov;

- spodbujanje mladih k sodelovanju pri skupnem cilju;
- spodbujanje sodelovanja mladih v demokratičnem življenju in krepitev aktivne državljske zavesti.

KAZALO

PRIROČNIK ZA UČITELJE

MEPEV

1

Zavedanje o obstoju razlik in sporov

2

Medosebni konflikti in njihovo razreševanje

3

Vrstniška mediacija in pogajanje kot način razreševanja konfliktov

4

Komunikacija in komunikacijske veščine

5

Obvladovanje jeze, reševanje problemov in nadzorovanje čustev

6

Kvalifikacije, ki jih potrebujejo učenci – mediatorji

7

Koraki v postopku vrstniške mediacije, pristopi k reševanju

V tem poglavju obravnavamo:

Teoretično ozadje strpnosti in sprejemanja

1

Zavedanje o različnosti kot delu vsakdanjosti

2

Razumevanje pomena raznolikosti

3

Praktične veščine za prepoznavanje možnih konfliktov

4



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 dosega 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 dožemanje, 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.

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.

Ekonomski status

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.

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:

Preučite učna gradiva.

Učna gradiva so pogosto omejena na zelo specifičen diskurz. Pomembno je razmisliti o tem, kateri glasovi so zastopani v razredu.

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.

Odpravljajte neenakost.

Skušajte izvajati praktične (konkretne) ukrepe 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.

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.

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.

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 bolje 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.

KROG STALIŠČ



(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. Sodeluje 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 k analizi problema in iskanju rešitve pristopijo v 6 korakih:

 Opredelitev problema

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

 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.

 Izzivi in priložnosti

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

 Strategije

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

Solutions

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.

Pričakovani rezultati

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

POTEK DELA

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.

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. Sprejemanje presega strpnost.

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. 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.

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:

- 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 nepričakovane 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).

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?

 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.

 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?

 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).

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

V tem poglavju obravnavamo:

Vodenje učencev skozi proces razreševanja konflikta v okviru mediacije

1

Uporabo veščin mediacije pri razreševanju konfliktov med vrstniki

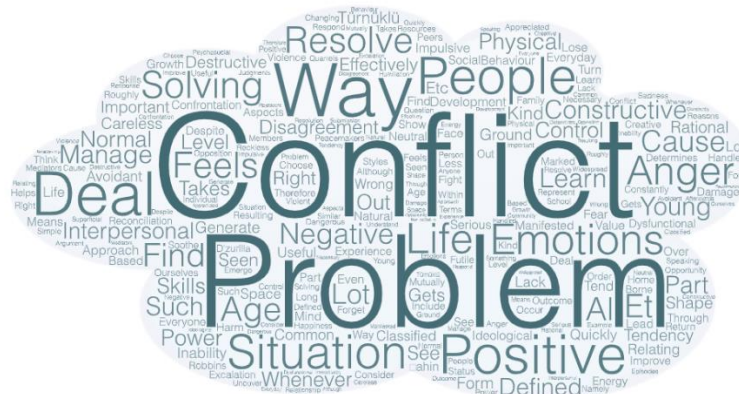
2

Razvoj učinkovitih komunikacijskih strategij za reševanje medosebnih konfliktov

3

Uporabo pristopov 'zmaga-poraz', 'presoja tretje strani' in 'prepustitev razrešitve usodi'

4



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 in 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 se veliko naučimo o sebi in drugih, najdemo ustvarjalne načine za obvladovanje težav ali se celo zblizamo 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 z njimi in kako se odzivati nanje.

Način, kako se ljudje odločijo razrešiti konflikte, 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: neuvidevnost, 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.

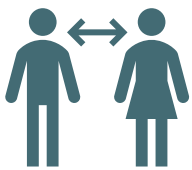
Konflikti se pojavljajo v vseh socialnih okoljih, doma, v šoli ali v širši skupnosti. Konflikti lahko služijo kot pozitiven način izražanja lastnih čustev v odnosu do drugih ljudi, toda le če pri tem ne povzročijo fizične ali čustvene (ponižanje, ignoriranje itd.) stiske. Najpomembnejši pristop k reševanju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

Vzroki za nastanek konfliktov



Osebni vzroki

- **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:

Različni ljudje lahko isti dogodek dojemajo drugače.

VRSTE KONFLIKTOV

Razvoj konflikta je opisal Pondy skozi 5 stopenj: latentni konflikt, zaznan konflikt, občuteni konflikt, manifestni konflikt, vidni konflikt, posledice konflikta.

Latentni konflikt

Konflikt navzven ni viden, obstaja ovira v zadovoljevanju potrebe, vendar tega še ne zaznamo in se ga ne zavedamo. Izvor konfliktov v organizaciji je trojen: boj za redke resurse, težnja po neodvisnosti in divergenca ciljev različnih enot. Vsakdo v organizaciji ima svojo vlogo. Osnova za konflikt se pojavi, ko mora kdo opravljati več vlog, ki niso med seboj skladne.

Zaznani konflikt

Latentni konflikt preide v stopnjo zaznanega konflikta takrat, ko se zavemo oviranja naše potrebe. Zaznavanje oviranja pa je posledica dejanskega oviranja naše potrebe ali pa posledica napačnega zaznavanja okolja. Konflikt, ki je posledica napačnega zaznavanja lahko rešimo z izboljšanjem komuniciranja.

Z zaznavanjem konflikta sta povezana mehanizem »potlačenja« in mehanizem »osredotočenja pozornosti«. Konflikte na nizki stopnji zavedanja raje potlačimo, kot da bi se z njimi spoprijeli. Pojavlja se predvsem na ravni posameznika, manj pa na ravni organizacije. »Osredotočanje pozornosti« je bolj značilno za raven organizacije. V organizaciji je več konfliktov, kot jih je moč rešiti.

Občuteni konflikt

Med zaznavo in občutenjem je razlika. Oseba A se lahko zaveda, da sta z osebo B v močnem nesoglasju, a ji to ne povzroča napetosti. Zavedanje razlike tudi ne vpliva na naklonjenost med osebo A in osebo B. To je značilno za situacije, ko udeleženci osebi druga drugi ne ovirata zadovoljevanja potreb.

Ko oseba A začuti, da jo oseba B ovira pri zadovoljevanju potreb, potem to postane konflikt. Občuteni konflikt lahko preide v zaznavnega, če skozi komuniciranje spoznamo, da je naše razumevanje situacije napačno in da oseba B ne ovira naših potreb.

Manifestni konflikt

Manifestni konflikt se pokaže navzven. Pokaže se v konkretnih oblikah obnašanja, ki so na zunaj vidne. Dokler oseba samo čuti, da je v konfliktni situaciji, a se to navzven ne kaže, govorimo o stopnji občutenega konflikta.

Posledice konflikta

Posledice ustrezno rešenega konflikta, te so pozitivne, omogočajo sodelovanje in ga izboljšujejo. In posledice nerešenih konfliktov, sem sodijo tudi posledice, ki smo jih reševali, a smo bili neuspešni. Tak konflikt ni rešen, posledice pa so negativne, saj ne prispevajo k izboljšanju delovnih procesov in medsebojnih odnosov.



Ravnanje ob konfliktu

Na rešitev konflikta vpliva prav ravnanje s konfliktom. Na splošno so znane tri metode za ravnanje s konfliktom:

- »jaz dobivam, ti pa izgubljaš«
- »ti dobivaš, jaz pa izgubljam«
- »vsi dobivajo«

Po metodi »jaz dobivam, ti pa izgubljaš« ustreza rešitev konflikta meni, ne pa tudi mojemu partnerju. Gre za rešitev mojega, ne pa tudi skupinskega konflikta. Rešitev je enostranska, zato jo drugi sabotira in ne sprejema. V takem ravnanju s konfliktom prevladuje neenak družbeni odnos, saj imamo zmagovalca in poraženca.

Po metodi »ti dobivaš, jaz pa izgubljam« ustreza rešitev konflikta partnerju, nam pa ne. Gre za ravno nasprotno situacijo ravnanja s konfliktom od prejšnje metode. V tem primeru partner dobiva, je zmagovalec, mi pa izgubljam, smo poraženci.

Pri teh dveh metodah gre za zmago in poraz. Nekdo dobi in drugi izgubi. Gre za situacijo, v kateri imata obe strani več nasprotujočih si kakor skupnih ciljev. V tem primeru bi lahko govorili o vsiljevanju, ne pa o usklajevanju mnenj.

Ta dva modela lahko imata negativne posledice, ki se kažejo med partnerji kot sovraštvo, brezkompromisnost, odstopanje od iskanja rešitev itd. V sami skupini pa povzroči razne prepovedi, prisile, opuščanja, prilagajanja, agresije. Tako posamezniki kot organizacije si želijo povsem zmanjšati in omiliti takšne situacije, ker povzročajo negativne učinke pri delu in stališčih zaposlenih.

Po metodi »vsi dobivajo« ni zmagovalca niti poraženca. Ta metoda omogoča obojestransko zadovoljstvo z rešitvijo konflikta. Med sabo sodelujejo pri uresničevanju rešitve, zato tudi ni nobene jeze.

Reševanje konfliktov

Je posebna vrsta reševanja problemov, ki zahteva maksimalno skrb zase in za soudeležence v konfliktu. Konflikt poskušamo rešiti z odpravljanjem nasprotij, ne pa za vsako ceno zmagati v njem. Gre za odnos med svobodnimi ljudmi, ki hočejo živeti in delati skupaj v prijetnih in neprijetnih situacijah. Takšen odnos med ljudmi je najlažje ustvariti z vzgojo in izobraževanjem, katerih cilj naj bi bil tudi pripraviti ljudi na kulturnen in učinkovit način reševanja konfliktov.

Ovire za konstruktivno reševanje konfliktov:

- Napačno razumevanje ali negativen odnos do konflikta;
- Čas je pomembna sestavina konstruktivnega reševanja konfliktov;
- Neustrezno komuniciranje (ne znamo poslušati);

- Nismo se pripravljani odpreti (ne navajamo prave vzroke za konflikt in skrivamo informacije);
- Obrambno vedenje (pokazati se želimo v najlepši luči in kot žrtev konflikta);
- Močna čustva;
- Ne poznamo procesa reševanja konfliktov;
- Ne znamo se pogajati.

Pogoji za konstruktivno reševanje konfliktov:

- Mogoče jih je izpeljati le, če so izpolnjeni določeni pogoji (Lamovec 1991):
- Obojestranska pripravljenost sprejemanja novosti, vztrajnost in odločnost,
- Ogibanje ravnanju zmaga- poraz,
- Uporabljanje sporočila "jaz",
- Sprejemanje konfrontacije,
- Razumevanje narave konflikta.

Reece in Brandt (1999) pogoje za konstruktivno reševanje konfliktov razvrščata v pet kategorij:

Zaupanje

Je prvi pogoj za konstruktivno reševanje konflikta in nujen pogoj za razvijanje odnosa. O zaupanju govorimo, kadar ena oseba popolnoma verjame v osebnost druge osebe.

Razkrivanje udeležencev v konfliktu

Pripravljenost na razkritje je zelo povezana z zaupanjem. Omogoča večjo natančnost v komuniciranju in zviša samozavest. Skozi razkrivanje tvegamo, da nas bo druga oseba prizadela ali zavrnila.

Natančno zaznavanje

Je nujno, v nasprotnem primeru gre za nepravilno zaznavanje, saj prihaja do zrcalne slike. Zaznavanje ni natančno, če ena stran v konfliktu meni, da je sama pozitivna, druga pa negativna, če uporabljamo dvojna merila ali če gledamo črno-belo.

Spodbujanje sodelovanja

Zvišuje težnjo k čim hitrejši rešitvi. Osebi v konfliktu nista več zainteresirani za rešitev konflikta, če jima ustreza obstoječe stanje, to omogoča nadaljnjo komunikacijo.

Resnicoljubno in učinkovito komuniciranje

To je v konfliktni situaciji težko dosegljivo, je pa nujno za rešitev konflikta.

Metode, ki se uporabljajo pri reševanju konfliktov se delijo na tri skupine:

- Metode pomirjanja, ki naj bi nastalo situacijo omilile. To so razni nasveti, posredovanja, pozivi, kompromisi.
- Metode sodelovanja, katerih je največ in se najpogosteje uporabljajo. Sem sodijo pogovori, sestanki, izmenjava mnenj, pogajanja.
- Metode preoblikovanja, ki delno ali v celoti spremenijo obstoječe stanje kot je na primer delitev ali preoblikovanje skupine, uveljavljanje novih delovnih postopkov.

Načini soočanja s konfliktom

Najpogostejši načini soočanja s konflikti so prikazani v dvodimenzionalnem modelu reševanja konfliktov. Temelje za model sta predstavila že leta 1964 Blake in Mouton, razvila pa Ruble in Thomas (1976).

Prva dimenzija je stopnja, do katere je udeleženec konflikta pripravljen zadovoljiti potrebe drugih, druga dimenzija pa je stopnja, do katere zadovoljuje lastne potrebe.

V modelu je pet načinov reševanja konfliktov:

Izogibanje

Če je pripravljenost za zadovoljevanje lastnih potreb in potreb drugih nizka, se običajno pojavi izogibanje. To pomeni, da je potreba, zaradi katere smo v konfliktu relativno dobro zadovoljena oziroma je konflikt neizrazit. Izogibanje je v taki situaciji smiselno, saj ob relativno dobri zadovoljenosti potrebe ne tvegamo veliko. Izogibanje je primerno tudi, kadar nimamo ustrezne pogajalske moči v primerjavi z drugimi.

Prevlada

Če ima ena stran močan interes za zadovoljitev svoje potrebe in druga stran šibak interes za zadovoljitev potrebe, se pojavi prevlada. To pomeni zmago za eno in poraz za drugo stran. Podrejeni niso motivirani za sodelovanje pri reševanju problema, saj je tudi želja po zadovoljitvi potrebe šibka. Tu ne gre za reševanje konflikta, saj ena stran popolnoma prevlada. Prevlada je posledica nespoštovanja skrbi, potreb in želja drugih. Prevlada ni vedno slaba strategija. V kriznih razmerah, v časovni stiski ali če moramo nujno znižati stroške, uvesti disciplino ter zmanjšati število zaposlenih, je sprejemljiva.

Prilagajanje

Ko je potreba po zadovoljevanju naše potrebe šibka, potreba po zadovoljevanju potrebe pri drugem udeležencu pa močna, je smiselno prilagajanje. Če drugi nekaj res močno potrebuje, mi pa tega ne potrebujemo tako močno, se prilagodimo. Zakaj bi situacijo zaostrovali, če ni smiselno, saj nas ne prizadane v zadovoljevanju nizko zadovoljene potrebe.

Kompromis

Pomeni, da vsaka stran na enem področju popusti, da bi pridobila na drugem. Nobena od vpletenih strani ne dobi vsega, kar si želi, kljub temu pa je rešitev taka, da lahko z njo vsi shajajo. Kompromis je način soočanja s konfliktom, kadar gre za srednje nezadovoljene potrebe tako pri nas, kakor na drugi strani. Ker ne gre za zadovoljevanje potreb, obstaja maneverski prostor za dogovarjanje in popuščanje.

Kompromis je primeren, ker vsaka stran nekaj pridobi in se nečemu odreče in se ne zaključi z zmagovalcem na eni in poražencem na drugi. Kompromis je na primer dogovor o višjih plačah ob

zvišanju produktivnosti. Sklepanje kompromisa prinaša v nekaterih okoliščinah največ, kar je možno doseči.

Sodelovanje/boj

Kadar je potreba po zadovoljitvi potrebe močna pri nas in pri drugem udeležencu, sta možna dva razpleta. Če udeleženca verjameta, da je možen dogovor, začneta z dogovarjanjem v smeri skupne rešitve konflikta, če pa sta prepričana, da dogovor ni možen, je alternativna borba. Gre za močno nezadovoljeno potrebo, ki nam ne daje maneverskega prostora pri popuščanju, umikanju ali podrejanju.

Reševanje problemov skozi dogovarjanje je idealen način reševanja konflikta. Je način, s katerim odkrijemo in odpravimo vzroke konflikta. Dejstvo je, da imajo udeleženci iste cilje, nesoglasje je le v načinu doseganja teh ciljev. To je ključ in rešitev konflikta.

Dogovarjanje se lahko zaključi z izidom "zmaga-zmaga", to je v obojestransko korist.

V dogovarjanju ni zmagovalca ali poraženca; nobenega ni, ki bi samo pridobival ali izgubljal. Pogoji za dogovor je priznavanje in spoštovanje vseh prednosti in pomanjkljivosti, ki jih kdo ima, vseh pravic in dolžnosti.

Za sodelovanje se odločimo, če verjamemo, da je konflikt priložnost, da je sestavni del življenja in dela ter da pridemo s sodelovanjem do najboljših možnih rešitev.

Kadar pa se ena stran odloči, da v reševanju izbere boj, pomeni, da se odloči za strategijo "dobim-izgubim". Odločitev največkrat temelji na oceni moči. Ta način enemu udeležencu sicer omogoči zadovoljitev nezadovoljene potrebe na račun drugega, vendar ne opravi vzroka konflikta. Vzrok – nezadovoljena potreba drugega udeleženca še vedno ostaja in s tem konfliktna situacija.

Sprejemljivost rešitve

Vsaka rešitev za katero se dogovorimo pri reševanju konfliktov, zmeraj in nujno pripelje do sprememb. Spremembe pa v ljudeh povzročajo različne reakcije. Nekateri se spremembam, če je le mogoče, izogibajo in se zato skušajo izogibati konfliktom. Vendar nihče ne more rešiti konflikta, če ni pripravljen sprejeti sprememb. Najspremenljivejša rešitev je tista, ki vsem udeleženi prinese enako velike spremembe.



NASVETI ZA UČITELJE

Pomagajte učencem pri konstruktivnih razpravah, v katerih predstavljajo svoja različna stališča. Raziskave kažejo, da so pogovori o konfliktih dobri za učence, tako v kognitivnem kot v evolucijskem smislu.

Vsem učencem zagotovite možnost, da izrazijo svoje poglede, da izrazijo in nato primerjajo različna stališča. Prispevajte k njihovem znanju tako, da jih učite spoštovanja različnih perspektiv, pri čemer poudarite pomembnost sodelovanja. Uporabite "strategije sodelovalnega učenja", saj te krepijo "razoj veščin, temelječih na kompetencah". Po aktivnostih poskrbite za razlago obravnavanih tem ter za proces vrednotenja na podlagi kognitivnega in čustvenega razvoja učencev.

Naloge

RAZMISLEK O KONFLIKTIH

Na kaj pomisliš, ko slišiš besedo konflikt?
Med kom in zakaj prihaja do konfliktov?
Opiši primer konflikta, za katerega meniš, da je bil uspešno razrešen.
Opiši primer konflikta, za katerega meniš, da ni bil uspešno razrešen.
Odgovori na naslednja vprašanja v zvezi z zadnjim konfliktom, ki se ga spomniš.

Zakaj je prišlo do konflikta?

Kako si ukrepal?

Kako si se ob tem počutil?

Če si ukrepal – kako si ukrepal, in kakšen je bil rezultat?

Če nisi ukrepal – opiši svoj trenutni odnos z osebo, vpleteno v konflikt

OBRAZCI

DIMENZIJE KONFLIKTA (vprašalnik).

DIMENZIJE INFORMACIJE	
A	
1	Koliko strani je vpletenih v konflikt? Ali gre za več različnih vrst konflikta?
2	Kaj je bil vzrok za konflikt? Vrednoste? Psihološke potrebe?
3	Odnos med nasprotujočimi si stranmi. Vrsta odnosa običajno določa intenzivnost in izid konflikta. Pomembna vprašanja: 1. Kakšna je narava odnosa med nasprotujočimi si stranmi? Kako lahko odnos vpliva na izid konflikta? • Zaupanje ali nezaupanje?

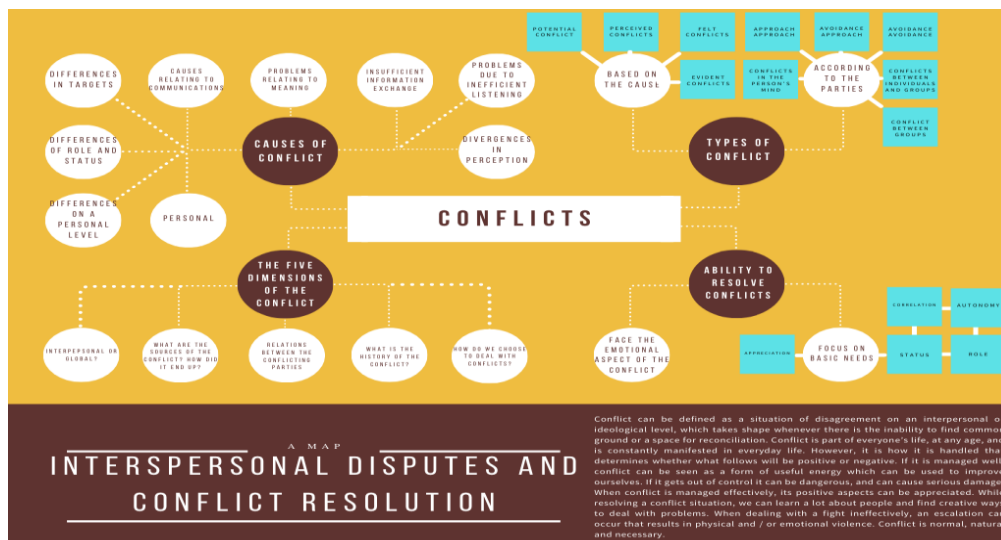
	<ul style="list-style-type: none"> • Prijatelj ali sovražnik? • Odprtost ali zaprtost? • Mirno ali čustveno napeto? <ol style="list-style-type: none"> 2. Ali strani vstopata v konflikt enako močni, ali gre za neravnovesje moči? 3. Ali vsaka stran nadzoruje postopek odločanja? 4. Kakšna je stopnja soodvisnosti med nasprotujočima si stranema? 5. Kako pogosto sta sprti strani v stiku/interakciji? 6. Ali je pozitiven odnos enako pomemben za obe strani? 7. Ali vsaka stran za doseganje pomembnih ciljev potrebuje sodelovanje druge strani? 8. Kako dobro se v konflikt vpleteni strani poznata? 9. Ali je odnos pomemben za obe ali samo za eno stran? Kako pomemben je odnos?
4	<p>Zgodovina konflikta</p> <p>Na splošno velja, da dlje ko traja konflikt, intenzivnejši in kompleksnejši postane, zato ga je težje razrešiti. Kljub temu pa običajno pride do točke, ko so vsi vpleteni že "naveličani problema", in končno vidijo razrešitev kot najboljšo opcijo. Dejavniki, ki zaostrejuje konflikte:</p>

	<p>1. Trajanje konflikta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kako dolgo traja? • Ali nasprotujoči strani še vedno aktivno sodelujeta v konfliktu? <p>2. Pogostost konflikta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kako pogosto se konflikti pojavljajo? • Ali se je konflikt v določenem časovnem obdobju intenzivno zaostрил? <p>3. Intenzivnost konflikta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ali je konflikt življenjsko ogrožujoč? • Ali je konflikt čustven ali ideološki? • Ali vpleteni doživljajo konflikt kot resno težavo ali kot manj pomemben dogodek? <p>(Konflikti lahko ostanejo nerazrešeni, kadar za njihovo razrešitev ne obstaja dovolj pritiska – kadar osebe "znotraj" ali "zunaj" konflikta le-tega ne dojemajo kot dovolj velik izziv. Konflikti niso vedno vidni ali zlahka prepoznavni. V takšnih primerih se konflikt nadaljuje tudi, če je skrit ali prezrt.</p>
5	<p>Na kakšen način vpletene strani razrešujejo konflikt?</p> <p>V vsakem konfliktu se vpletene strani odločijo, da bodo ukrepale tako, da bodo dobile, kar želijo ali potrebujejo. Te izbire so lahko spontane ali načrtovane, konstruktivne ali uničujoče. Konflikti lahko potekajo v več fazah in vključujejo več različnih možnosti reagiranja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Izogibanje • Zavračanje, nepriznavanje obstoja konflikta • Širjenje, preložitev konflikta, čakanje, zbiranje ali nadzor podatkov

	<ul style="list-style-type: none"> • Pridružitvev konfliktu - metode: • Neposredna moč ali konkurenca • Prilagoditev • Kompromis • Skupno reševanje težav
--	--

KAKO SE ODZIVAMO NA KONFLIKTE (vprašalnik)

	ODZIV	VEČINOMA	VČASIH	NIKOLI
1	Kričanje ali ogrožanje osebe			
2	Izogibanje ali ignoriranje osebe			
3	Spreminjanje teme			
4	Poskušati razumeti drugo stran			
5	Pritožba odrasli osebi			
6	Iskanje odgovornih oseb			
7	Poskušati doseči kompromis			
8.	Dovoliti odraslim, da odločijo o ukrepanju			
9	Opravičevati se			
10	Pretepati se			
11	Pogovoriti se o možnih kompromisih			
12	Jokati			
13	Spremeniti konflikt v šalo			



V tem poglavju obravnavamo:

Prednosti vrstniške mediacije

1

Področje dela mediatorjev

2

Veščine in lastnosti mediatorjev

3

Pravice in dolžnosti mediatorjev

4

Izvedbo procesa mediacije

5

VRSTNIŠKA MEDIACIJA

Postopek vrstniške mediacije vključuje udeležbo treh strani, pri čemer sta dve strani vpleteni v konflikt, pri razreševanju spora pa jima pomaga vrstnik – mediator, ki poskrbi, da se konflikt razrešuje v varnem okolju, s pogovorom in doseganjem mirnega sporazuma. Posebnost vrstniške mediacije je v tem, da vloge mediatorja ne prevzame učitelj (rečemo lahko celo, da prisotnost učitelja ustvari nekakšno asimetrijo v odnosu med vrstniki). Namesto tega to nalogo prevzame vrstnik (učenec, dijak, študent). Princip temelji na konstruktivističnem pogledu na mladostnike (James, Jenks, Prout 2002). Vrstniki si med seboj bolj zaupajo, kot zaupajo odraslim, saj bolje razumejo motivacijo in dinamiko vedenja sebi enakih. Poleg tega vrstniki v postopkih mediacije uporabljajo ustrežnejše in učinkovitejše komunikacijske veščine, ki so v splošnem ključne za uspeh mediacije oz. pogajanj.

Vrstniški mediatorji ob tem krepijo lastno razmišljanje, saj obravnavajo kompleksne težavne situacije in skušajo vzpostaviti mir, kar pozitivno vpliva na njihovo raven avtonomije.

Pri tem sta ključna aktivno delovanje in opolnomočenje.

Prednosti vrstniške mediacije

Za učence:

- spodbuja aktivno državljanstvo in zanimanje za pravni sistem,
- izboljšuje veščine reševanja problemov,
- krepi sposobnost oz. zmožnost za aktivno delovanje,
- krepi opolnomočenje,
- pripomore k višji ravni avtonomije pri učencih, ki se naučijo reševati konflikte brez posredovanja odrasle osebe

Za učitelje in šolo:

- zmanjšuje število disciplinskih ukrepov, tako da se učitelji lahko osredotočijo na poučevanje, ne na vedenjske težave učencev,
- izboljša splošno vzdušje v razredu,
- pripomore k razvoju v dialog in sodelovanje usmerjene kulture šolskega okolja,
- zmanjšuje možnost nastanka tožb (pravnih sporov).

Delo mediatorja

Kaj počne mediator?

Namen mediatorja je pomagati v konflikt vpletenim stranem, da se na miren način pogovorijo o problemu, skušajo doseči sporazum, ustavijo sovražno nastrojenost in poiščejo način za mirno sobivanje.

Mediator ni sodnik, ne izraža svojega mnenja o dogodku (konfliktu) in ne odloča o tem, kdo ima prav in kdo ne. Vpletenim stranem pomaga najti rešitev, toda ne za vsako ceno.

Mediator organizira več srečanj, na katerih vpleteni razpravljajo o situaciji (o konfliktu), usmerja pogajanja in zagotavlja, da razprava poteka mirno, obema stranema pusti do besede in nadzoruje časovni potek vsakega srečanja.

Če vpleteni ne sodelujejo ali se vedejo agresivno, mediator ustavi srečanje, lahko se tudi odloči, da zaključi postopek mediacije.

Kdo NE more biti mediator v konfliktu

Oseba (učenec, študent) ne more delovati kot mediator v konfliktu, če je v kakršnemkoli odnosu z vpletenimi stranmi.

Oseba (učenec, študent), ki se ne vede ustrezno, ne more delovati kot mediator.

Osebne značilnosti dobrega mediatorja

Dober mediator je:

- potrpežljiv,
- odločen,
- pošten,
- več v komunikaciji,

- samozavesten,
- dober poslušalec,
- zanesljiv.

Kakšna pooblastila oz. avtoriteto ima mediator?

- Vodi srečanja in se pogovarja z vpletenimi v konflikt;
- nadzoruje spoštovanje dogovorjenih pravil;
- organizira srečanja;
- če se situacija zaostri, ustavi srečanje in ga znova začne, ko se situacija pomiri;
- če vpleteni ne upoštevajo pravil ali ne sodelujejo mediator ustavi postopek mediacije,
- kadar je to potrebno, nadrejene (učitelje) obvesti o neprimernem ravnanju vpletenih (učencev) – če gre za kaznivo dejanje, je to dolžan sporočiti nadrejenim/učiteljem.

Odgovornosti mediatorjev

- biti zanesljiv,
- biti pošten,
- biti zaupanja vreden (ne razkrije vsebine srečanj tretjim stranem, razen, če tako zahteva nadrejeni (učitelj) ali če gre za kaznivo dejanje),
- skrbno preuči vsak primer konflikta in načrtuje postopek mediacije

Postopek mediacije

Postopek mediacije se lahko začne se lahko na zahtevo učitelja ali pa učenca, ki je žrtev ustrahovanja ali spletnega nasilja. Mediacijo morajo odobriti starši učenca, še posebej, kadar gre za ustrahovanje (nasilništvo).

Mediacija v primerih ustrahovanja, nasilništva ali spletnega nasilja

Ustrahovanje in spletno nasilje sta kaznivi dejanji. Šole, ki pripravljajo protokole proti nasilju nad vrstniki naj pri tem upoštevajo glavne smernice mladoletniškega kazenskega prava in mediacije

ter delujejo po principu skrbi za otroke. V tem primeru pristop povračila nadomesti načelo pravičnosti, z namenom izogibanja disciplinskim ali kazenskih posledicam. Če se o tem strinjajo žrtev, nasilnež in starši vpletenih, se lahko začne postopek mediacije, s pomočjo katerega se nasilnež zave teže svojih dejanj, ponovno se vzpostavijo žrtvam kršene pravice in prepreči se nadaljnje nasilje. Če se mediacija zaključi uspešno, z doseženim dogovorom, in če se ta dogovor spoštuje, se učenec, ki se je vedel nasilno, lahko v celoti ali vsaj delno izogne sankcijam.



Vprašalnik za samooceno osebnostnih lastnosti

Trditev	Drži	Ne drži
Zlahka se spoprijateljim		
Naloge uspešno izpolnjujem		
Zlahka se razvezim		
Ne maram neurejenih stvari in odnosov		
Rad/a prevzamem nadzor nad situacijami in dogodki		
Rad/a pomagam drugim		
Držim obljube		
Drugim ljudem težko pristopim		
Sem zelo deloven/a		
Sem vedno pripravljen/a		
Hitro me zagrabi panika		
Sem zelo spontan/a		
Ob drugih ljudeh se počutim dobro		
Verjamem, da imajo ljudje načeloma dobre namene		
Kadar nekaj naredim, to naredim dobro		
Stvari me hitro spravijo ob živce		

Pogosto pozabim vrniti stvari na svoje mesto		
Skušam voditi – biti vodja drugim		
Sem empatičen/a – znam se vživeti v občutke drugih		
Skrbi me za soljudi		
Govorim resnico		
Kričim na druge		
Naredim več, kot se od mene pričakuje		
Vedno opravi delo do konca		
Dogodki me čustveno prevzamejo		
Verjamem, da ne obstajata absolutni 'prav' in 'narobe'		
Sočustvujem s tistimi, ki se jim godi slabše od mene		
Sprejemam nagle odločitve		
Če je le možno, se izognem stiku z drugimi ljudmi		
Zaupam temu, kar mi povedo drugi		
Naloge opravljam sistematično		
Pogosto se razjezim		
Najraje sem sam/a		
Za seboj vedno pustim nered		
Nad situacijami prevzamem nadzor		
Redko opazim svoje čustvene odzive in občutke		
Občutki drugih me ne ganejo		
Kršim pravila		

Zares dobro se počutim le ob prijateljih		
Žalim ljudi		
Naredim le toliko, kolikor je nujno potrebno		
Zapravljam svoj čas		
Občutek imam, da stvari ne obvladam		
Težave drugih me ne zanimajo		
Zlahka občutim stres		
Nisem pripravljen/a sodelovati – drugim rušim načrte		
Svoje stvari puščam vse naokrog		
Dobro se počutim v svoji koži		
Pod pritiskom ostanem miren/a		

KOMUNIKACIJA IN UČINKOVITE KOMUNIKACIJSKE VEŠČINE

Učinkovita in zdrava komunikacija med posamezniki je najpomembnejša od vseh življenjskih veščin. Spretnosti, pridobljene v tem usposabljanju, vam bodo pomagale preprečiti nesporazume, dojemati pravi pomen sporočil in izboljšati osebne odnose.

Verbalna in neverbalna sporočila zahtevajo jasno komunikacijo. Jasnost je odvisna od znanja, izkušenj in sposobnosti tvorca in prejemnika sporočila. Sporočanje mora biti jasno; odprtost je pomembna za uresničitev zelenega oz. pričakovanega učinka. Vir pričakuje, da bo sprejemnik prikazal določen odgovor kot rezultat sporočila, ki ga pošlje. V tem trenutku bi moral splošni izraz sporočila vključevati, kdo bo prejemnik sporočila in kaj mora prejemnik storiti.

Namen učinkovite komunikacije je prenesti sporočilo drugi osebi in spobuditi pričakovano reakcijo. Učinkovita komunikacija je proces vzpostavitve uspešne, skladne in uravnotežene komunikacije s pomočjo znanja in uporabe številnih konceptov oz. načinov komuniciranja, kot so: govorica telesa, besedno sporazumevanje, uporaba glasu in dihanja, sistemi reprezentacije, jezik čustev in metode empatije.

Osnovne značilnosti učinkovitega komuniciranja:

Osnovne značilnosti učinkovitega komuniciranja:

1. Z učinkovitimi komunikacijskimi veščinami se posamezniki lahko izrazijo natančneje oz. bolj jasno, kar omogoča boljše medsebojno razumevanje.
2. Vzpostavitev odprtih (iskrenih) odnosov med ljudmi. Lažje sodelovanje.
3. Več spoštljivosti in strpnosti med ljudmi.
4. Zagovarjanje lastnih stališč na pozitiven in miroljuben (neagresiven način). Z učinkovito komunikacijo se izognemo nepotrebnim razpravam.
5. Ljudje hitreje pridejo do točnih (resničnih) informacij.
6. Konstruktivno izražanje kritike.



7. Z učinkovito komunikacijo veliko bolje podpremo lastne zamisli in predloge.
8. Z učinkovito komunikacijo porabimo veliko manj časa in energije za upravljanje odnosov med ljudmi v poslovnem okolju.
9. Lažje shajamo s "težkimi" ljudmi.
10. Tisti, ki so večji učinkovitega komuniciranja, se lahko ogromno naučijo tudi iz razmišljanj, izkušenj, navad in medosebnih odnosov drugih ljudi (Küçükaslan, 2014).

Učinkovita komunikacija poteka s pomočjo pravilne in učinkovite rabe verbalnih in/ali neverbalnih elementov komunikacije. V verbalni komunikaciji so pomembne besede in njihova uporaba, saj imajo lahko iste besede zelo različne pomena glede na kontekst. Elementi neverbalne komunikacije so med drugim pogled (stik z očmi), oblačila, telesna drža, kretnje, dotikanje, načini premikanja in gibanja rok, način sedenja itn., ki vsi vplivajo na prenos sporočil med ljudmi.

Kaj potrebujemo za učinkovito in zdravo komunikacijo

1. Strpnost
2. Poslušanje drugega
3. Empatijo
4. Odsotnost predsodkov
5. Odprtost do pozitivne in negativne kritike
6. Nameniti pozornost govorici telesa, stiku z očmi, zvokom/glasovom in drugim elementom komunikacije

Čemu se izogibati pri učinkoviti komunikaciji

1. Odzivati se na način, da vselej govorimo o svojih težavah
2. Dajati nasvete
3. Kritizirati ali govoriti z visokim tonom
4. Ostre kritike
5. Preusmeriti pogovor na drugo, neprijetno temo
6. Odvracati pozornost od teme pogovora
7. Žalitve

8. Sarkazem
9. Obsojanje
10. Izpostavljanje nepopolnosti drugih

KAJ POMENI VEŠČINA AKTIVNEGA POSLUŠANJA?




Slišati in poslušati ni ena in ista stvar. Ko rečemo, da slišimo, govorimo o procesu, ki za večino ljudi poteka avtomatično. Poslušanje pa je proces, ki vključuje fizičnem slišanje (sluh) pri čemer slišnemu pripišemo nek pomen. Kot vse druge veščine, tudi poslušanje zahteva vajo. Učinkovito poslušanje lahko zmotijo naravne ovire, na primer motnje iz okolice notranji dialog, osebni interesi itd.. Biti dober poslušalec pomeni več kot samo slišati drugega, ki izgovarja besede. Za učinkovite komunikatorje je poslušanje aktiven proces, ne pasiven. Aktiven poslušalec ni le občinstvo, temveč je so-udeleženec pogovora. Kot vse druge veščine, tudi poslušanje zahteva samonadzor. Razumeti moramo, kaj vse vključuje poslušanje in razviti potrebno stopnjo samokontrole, da smo lahko tiho in prisluhnemo drugemu. Pri tem odmislimo lastne potrebe in pozornost usmerimo na drugo osebo.



fizičnem
vključuje
veščine,

Aktivno poslušanje temelji na slišanju in razumevanju tega, kar nam sporočajo drugi. Slišanje postane poslušanje šele, ko smo pozorni na to, kar nekdo govori in ga zelo pozorno spremljamo. Aktivno poslušanje je najosnovnejši element pri spoznavanju, razumevanju, pomoči drugim in razvoju pozitivnih odnosov z njimi. Prvi korak je pripravljenost poslušati in pokazati zanimanje za sogovornika. Poslušanje je intelektualna veščina, ki jo je mogoče izpopolniti z vajo. Če želimo razumeti ljudi v procesu aktivne komunikacije, moramo proces poslušanja izkusiti na aktiven in učinkovit način. Cilji poslušanja (učenje, vzpostavljanje odnosov, zabava, vpliv, pomoč itd.) so skladni s cilji aktivnih veščin komunikacije (Güven, 2013).

Proces učinkovitega poslušanja vključuje 3 osnovne elemente:

-  Pozornost,
-  Razumevanje,
-  Sprejemanje.

Pogoji za učinkovito poslušanje

Knowing people's listening behavior enables people to understand how to adapt to different situations. In this context, there are action-oriented listeners, content-oriented listeners, time-oriented listeners, and person-oriented listeners.

1. The listener should give full attention to the speaker. The listeners' body and self must be there.
2. The listener should not read intentions or guess what the speaker will say.
3. The listener should not comment immediately while listening. The listener should present a non-judgmental approach.
4. The listener should ask, "***I understand like this***" or "***got it right?***" to avoid misunderstandings.
5. The listener should make the speaker feel that the listener is listening and perceiving what is said.

Poznavanje načinov poslušanja nam razkriva, kako se ljudje prilagajajo različnim situacijam. V tem smislu ločimo med poslušalci oz. poslušanjem, usmerjenim v dogajanje, usmerjenim v vsebino, usmerjenim v čas ali usmerjenim v osebo.

1. Poslušalec naj se popolnoma posveti govorniku. Prisoten mora biti "z duhom in s telesom".
2. Poslušalec naj ne ugiba o namenu povedanega.
3. Poslušalec naj ne komentira ali ustvarja sodb med poslušanjem.
4. V izogib nesporazumom tisti, ki posluša, lahko preveri: "Če prav razumem..." ali "Ali sem te dobro razumel?".
5. Poslušalec naj govorniku da občutek, da posluša in razume povedano.

Vrste poslušanja

V splošnem ločimo med aktivnim in pasivnim poslušanjem, kritičnim in nekritičnim poslušanjem, površnim in globokim poslušanjem, empatičnim in objektivnim poslušanjem, informativnim poslušanjem, relacijskim poslušanjem in opisnim poslušanjem.

Največkrat govorimo o enem izmed dveh načinov:

- 🎧 **Pasivno poslušanje** je poslušanje brez verbalnega odziva. Govorniku lahko s kimanjem potrdimo, da ga res poslušamo. Pri pasivnem poslušanju poslušalec absorbira sprejeto sporočilo. Pasivno poslušanje je večšina, vendar samo po sebi ne zadostuje.

- 🎧 **Aktivno poslušanje** pomeni pravzaprav empatično razumevanje, ki omogoča, da pomagamo rešiti problem druge osebe. Aktivni poslušalci besed ne absorbirajo zgolj na pasiven način, temveč razumejo tudi čustva, ki se skrivajo za njimi. Govorcu lahko torej aktivni poslušalec pomaga rešiti težavo tako, da ga posluša. Tudi tišino sicer spremlja določena govornica telesa (Acar, 2010).



Neverbalni znaki aktivnega poslušanja

Govornica telesa pove več kot vse besede. Kaže se pri vseh vrstah intenzivnega čustvovanja, ne samo pri npr. veselju, žalosti ali jezi. Z govornico telesa ljudem okrog sebe povemo, da jih imamo radi, da smo jezni nanje, ali da nam ni vseeno zanje itd.. Gibi telesa razkrivajo naše misli, razpoloženja in stališča. Telo na zavednem in nezavednem nivoju sporoča opazovalcu, kaj se dogaja z nami.

Med neverbalne znake poslušanja spadajo (pomen se lahko razlikuje od kulture do kulture):

👤 Nasmeh

Z rahlim nasmeškom poslušalec pokaže, da je pozoren na povedano, ali da se strinja s slišanim, ali da je npr. vesel prejetega sporočila. V kombinaciji s kimanjem je nasmešek znak potrditve, da je bilo sporočilo slišano in razumljeno.

👤 Stik z očmi

Poslušalec običajno vzpostavi stik z očmi govornca, kar ima spodbuden vpliv. Očesni stik pa je lahko tudi neprijeten za bolj sramežljive govorce. Sami presodite, koliko stika z očmi je primerno za posamezno situacijo. Govornca spodbudite s kombinacijo očesnega stika, nasmeha in drugih neverbalnih sporočil.

Telesna drža

V medosebnih interakcijah telesna drža pove veliko o tvorcu in prejemniku sporočila. Pozoren poslušalec se med sedenjem nagne rahlo naprej ali vstran. Med znake aktivnega poslušanja spada tudi rahel naklon glave.

Projiciranje

Govorčevo avtomatično zrcaljenje obraznih izrazov je lahko znak pozornega poslušanja. Ti izrazi lahko pomagajo izraziti sočutje in empatijo v čustvenih situacijah. Zavestno poskušanje posnemanja obrazne mimike (tj. brez avtomatskega odražanja izrazov) je lahko znak nepozornosti.

Distrakcije

Aktivni poslušalec se izogiba premikanju na sedežu, gledanju na uro, praskanju, igranju z lasmi ali čiščenju nohtov.

KORAKI AKTIVNEGA POSLUŠANJA

Čuječe poslušanje

Pri poslušanju z neverbalnim vedenjem pokažete, da vas tema pogovora zanima. Takšna neverbalna vedenja vključujejo očesni stik, izraz obraza, geste in govorico telesa ter vzklike, kot so "Hmm", "Aha", "OK", "Uau" itd.

Povzemanje

Povzemanje povedanega pomeni dvoje: opustitev nepotrebnih informacij in poudarjanje najpomembnejših informacij. Povzemanje se navezuje tudi na refleksijo čustev obeh sprtih strani – s povzemanjem govorite o občutkih in o dejstvih v zvezi z dano situacijo.

Pojasnjevanje situacije

Uporaba vprašanj odprtega tipa in trdilnih izjav.

“JAZ” SPOROČILA

»Jaz« sporočila se nanašajo na sposobnost izražanja svojih občutkov in misli o temi brez obsojanja/obtoževanja. »Jaz« sporočila so osnova učinkovite in zdrave komunikacije, saj posamezniku omogočajo jasno izražanje občutkov in misli. »Jaz« sporočila so slog izražanja, ki z občutki in mislimi pojasnjuje posameznikovo reakcijo na situacijo ali vedenje, s katerim se v tistem trenutku sooča. Uporaba "jaz" sporočil je način izražanja misli in čustev na neagresiven način. »Jaz« sporočila ponavadi povzročijo, da se ljudje vedejo manj defenzivno in so bolj pripravljeni poslušati. To lahko pomaga umiriti konflikte.

Vprašanja uporabljamo za pridobivanje informacij, pomoč pri reševanju težav, pomoč pri procesih odločanja in jasnejše razumevanje drug drugega. Pomagajo nam ohranjati nadzor nad pogovorom. Izražajo zanimanje za drugega. Postavljanje vprašanj nam omogoča, da izvemo več o sogovorniku. To pomaga vzpostaviti odnose, pokazati empatijo ali bolje spoznati drugo osebo. Za učinkovito komunikacijo je treba postavljati odprta vprašanja. Izogibati se je treba vprašanjem tipa »da/ne«, na primer »ali si to storil? / ali si se opravičil?«.

Glavni razlogi, zakaj v pogovoru zastavljamo vprašanja

Da pridobimo informacije

Osnovna funkcija vprašanj je, da z njimi pridobimo informacije.

Da razjasnimo situacijo

Vprašanja se v komunikaciji običajno uporabljajo za razjasnitev nečesa, kar je govornik povedal. Vprašanja, ki se uporabljajo kot pojasnila, so potrebna za zmanjšanje nesporazumov in s tem za učinkovitejšo komunikacijo.

Da nekoga spoznamo / spoznamo potencialne težave druge osebe

Vprašanja se uporabljajo za raziskovanje človekovih občutkov, prepričanj, mnenj in stališč. Uporabljajo se lahko tudi za boljše razumevanje težav, ki jih ima oseba.

Da preverjamo znanje

Vprašanja se uporabljajo pri vseh vrstah izpitov, testov in izpitnih situacij za ugotavljanje znanja udeleženca.

Da spodbudimo globlje razmišljanje

Vprašanja se lahko uporabljajo za spodbujanje ljudi k globljemu razmišljanju. Lahko so koristna za ohranjanje pozornosti.

Vprašanja

Zaprtega tipa

Zaprta vprašanja zahtevajo kratek odgovor. Odgovori na zaprta vprašanja so pogosto (vendar ne nujno) pravilni ali napačni. Na zaprta vprašanja je običajno enostavno odgovoriti. Ker je izbira odgovorov omejena, jih je mogoče učinkovito uporabiti v zgodnjih pogovorih za spodbujanje sodelovanja. Zaprta vprašanja so kratka in običajno enobesedna. Zaprta vprašanja pogosto zahtevajo le odgovor "Da" ali "Ne".

Odprtega tipa

This question type should be used the most in efficient communication. Open questions allow much longer answers and, therefore, potentially more creativity and knowledge. There are many different types of open questions. Open-ended questions are based on the Wh questions. Pri učinkoviti komunikaciji je treba najbolj uporabljati to vrsto vprašanj. Odprta vprašanja omogočajo veliko daljše odgovore in s tem potencialno več ustvarjalnosti in znanja. Obstaja veliko različnih vrst odprtih vprašanj. Odprta vprašanja temeljijo na K-vprašalnicah.

Kaj so K-vprašalnice?

"Kaj?" – smisel.

"Zakaj?" – namen.

"Kako?" – način.

"Kje?" – kraj oz. prostor.

"Kdaj?" – čas.

"Kdo?" – nosilec interesa ali odgovornosti.



Glossary

- 🎧 **Komunikacijske spretnosti:** sposobnost govorjenja v jasnem in jedrnatem jeziku "jaz" sporočil in aktivno poslušanje z uporabo usklajenih verbalnih in neverbalnih sporočil.
- 🎧 **Učinkovito poslušanje:** niz vedenj, ki temeljijo na spoštovanju in empatiji, ki posamezniku omogoča vzpostavljanje aktivnih in učinkovitih odnosov z drugimi ter posamezniku olajša življenje v družbi.
- 🎧 **Verbalna komunikacija:** kakršna koli vrsta pogovora med virom in prejemnikom. Je vrsta komunikacije, ki temelji na zvoku in sluhu in poteka z izgovarjanjem pisanih ali nenapisanih besed.
- 🎧 **Neverbalna komunikacija:** sestavljena je iz neverbalnih znakov in zvokov, ki niso besede.
- 🎧 **Empatija:** je najbolj temeljni element učinkovite komunikacije in duševnega zdravja. Empatija je razumevanje čustev, situacije ali vedenja nekoga drugega.
- 🎧 **Aktivno poslušanje:** sposobnost prejemnika, da sporočilo v komunikacijskem procesu razume in zazna v celoti in natančno.

MISELNI VZORCI

Za zdravo in učinkovito komunikacijo



TYPES OF LISTENINGS

- active and passive listening
- critical and non-critical listening
- superficial and deep listening
- empathic and objective listening
- informative listening
- relational listening
- appreciative listening
- and descriptive listening.

Vrste poslušanja

Neverbalni znaki aktivnega poslušanja

Non-Verbal Signs of Active Listening

- smiling
- eye contact
- posture
- projection
- distraction

The main reasons for questions asked in common situations

- to Get Information
- to Clarify a Point
- discovering the Personality and Difficulties the Other Person May Have
- to Test Knowledge
- to Encourage Thinking More

Glavne funkcije postavljanje vprašanj

OBRAZCI Primeri

Vprašanja za učinkovito komunikacijo

Primeri odprtih vprašanj:

Kako ste se počutili, ko se je to zgodilo? (vprašanje)

- Bi radi še kaj dodali? (vprašanje)
- Povej mi, kako gredo stvari. (izjava)
- Kaj mislite, da vam preprečuje, da bi rešili problem? (vprašanje)

Odgovor na zaprto vprašanje daje malo informacij. Informacije so običajno skrčene na da ali ne.

Ljudi odvrčajo od nadaljnjega konflikta.

Zaprta vprašanja in izjave

- Ste bili razburjeni, ko se je to zgodilo? (odgovor da ali ne)
- Dolgo sta se prepirala. (odgovor ni potreben)
- Ali menite, da lahko dosežete dogovor o vprašanju? (odgovor da ali ne)

Vprašanja pri pogajanjih:

Lahko pojasnite razloge za vaše stališče? (Če ne razumete jasno, kaj je druga stran želela povedati)

Je kakšen razlog, da tega ne morete narediti? (To je odlično vprašanje, če veste, da se druga stran izogiba)

Zakaj menite, da je to pošten in razumen način? (Biti pošten pomeni pravo ravnotežje)

VPRAŠANJA ZA PREPOZNAVANJE TEŽAV

(razdelite učencem)

Kako je videti težava?

Kaj misliš o _____?

Kaj te pri _____ najbolj zanima?

Kako je videti težava? (Ne sprašujte: "Zakaj je šlo to narobe?")

Kaj je glavna ovira?

Kaj vas odvrta od _____?

Kaj pa če naredite XXXX na ta naain?

Vprašanja, ki razkrivajo dodatne informacije:

Kaj hoies povedati _____?

Povej mi vea o _____.

Kaj moramo storiti, da dokonaa delo?

Vprašanja, usmerjena v rezultate (lahko pomagajo rešiti konflikt, ko razumete težavo):

Kako bi radi, da se _____ izkaže?

Kaj želite oziroma kakšen je rezultat, ki ga želite?

Kakšne koristi bi radi imeli od X?

Kaj predlagaš?

Kakšen je tvoj naart?

ae to storite, kako bo to vplivalo na _____?

Kakšni so vaši naslednji koraki?

Vprašanja za prepoznavanje tveganja ali težave:

Kaj je negotovo?

Kako negotovo je?

Zakaj je pomembno?

Kako pomembno je?

Vprašanje za učinkovito komunikacijo

učinkovito IN neučinkovito NEVERBALNO VEDENJE v zvezi z VEŠČINO POSLUŠANJA

Učinkovita neverbalna sporočila	Neučinkovita neverbalna sporočila
Očesni stik	Strmenje, bolšcanje
Obrnjenost in nagib k osebi, ki govori	Pogosto umikanje pogleda
Udobna in odprta pozicija telesa	Sumničavost

Dovolite trenutke tišine	Poslušanje medtem, ko ste obrnjeni vstran
Ustvarjanje fizične varnosti	Prekrižane roke
Učinkovita raba gest in obrazne mimike	Preveč ali premalo gestikuliranja
Pogovor poteka na fizično enakem nivoju	Premikanje
Učinkovita raba glasu	Igranje s predmeti
Vzpostavitev fizičnega kontakta	Poslušalec stoji višje kot govorec
Nasmeh v primernem trenutku	Brez fizičnih reakcij
Učinkovito premikanje glave	Prepogosto premikanje glave

(Cihangir-Çankaya, 2011)

Prvi korak obvladovanja jeze je, da se o tem čustvu poučite. Za začetek spoznajmo sprožilce (kar sproži jezo), reakcije na jezo in vpliv jeze na naša življenja.

Jeza je normalen in zdrav del človekove psihe. Jezi se je nemogoče povsem izogniti. Namesto tega se naučimo izogibati neustreznim reakcijam na jezo (npr. agresivno vedenje) in vadimo nove, zdrave navade za obvladovanje jeze.

Jeza: močan občutek nezadovoljstva ali sovražnosti.

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



Kdaj jeza postane problem?

V majhnih odmerkih je jeza primerno, normalno in zdravo čustvo. Jezo občasno občutijo vsi ljudje. Jeza nam pomaga, da se branimo in varujemo lastne potrebe, ko se nam godi krivica. Vendar pa lahko v mnogih primerih jeza privede do negativnih odzivov. Jeza postane resna težava takrat, ko negativno vpliva na druge, kadar se ljudje zaradi jeze začnejo obnašati na način, ki je neprijeten ali škodljiv za druge. To lahko vodi v poslabšanje ali izgubo pomembnih odnosov. Ko jeza uide izpod nadzora, lahko postane zelo težko vzdrževati zdrave odnose. Jeza vpliva tako na fizično kot čustveno zdravje človeka. Privede lahko do fizičnih težav, npr. visok krvni tlak ali srčni napadi. Prav tako lahko privede do psiholoških stanj, kot sta tesnoba in depresija.


Kako lahko sprožilce jeze uporabimo v svojo korist?


Naredite seznam sprožilcev jeze in ga vsak dan spremljajte. Tako jih ohranite sveže v mislih in s tem povečate verjetnost, da boste pozorni na jezo, še preden postane problem. Na splošno je najboljši način, da se soočimo s sprožilcem, da se mu izognemo. To lahko pomeni spremembe v življenjskem slogu, odnosih ali dnevni rutini. Ker se ni vedno mogoče izogniti sprožilcem, naredite načrt za tiste trenutke ko se boste morali soočiti z njimi. Izogibajte se na primer aktivnih pogovorov, ko ste utrujeni, lačni ali žalostni.


Znaki – kdaj je treba ustaviti jezo?

Opozorilni znaki so namigi, ki jih naša telesa uporabljajo, da nam povedo, da občutek jeze narašča. Ko se naučimo prepoznati opozorilne znake jeze, lahko ukrepamo še preden jeza uide izpod nadzora. Opozorilni znaki vključujejo misli, vedenje in fizične simptome. V jezi včasih kaj naredimo ali rečemo, še preden smo prepoznali samo čustvo. Tudi če ne razmišljamo o čustvih, le-ta vplivajo na naše vedenje. Prvi korak k obvladovanju jeze je, da se naučimo prepoznati svoje lastne opozorilne znake, ki nam sporočajo, kako se počutimo.

Dražljaji iz okolja aktivirajo čustvo. Začutimo jezo. Ko se občutek krepi, telo aktivira občutek neugodja. Ob tem se začnejo pojavljati fizični simptomi jeze: povečata se občutka stresa in napetosti. Poveča se izločanje adrenalina, kar poveča tudi energijo. Žleze aktivirajo stresni hormon adrenalin, ki telesu zagotovi takojšnjo energijo. Začnemo hitreje dihati, telo skuša dobiti čim več kisika. Zviša se srčni utrip, poveča se obtok krvi. Prebavni procesi se upočasnijo. Razširijo se žile, zlasti na obrazu in čelu. Naraščata napetost in tresenje mišic. Grlo postane suho zaradi zmanjšanega izločanja slinavke. Znojimo se, koža je manj odporna. Spremeni se glas. Telo je v stanju pripravljenosti nagnjeno naprej. Dihamo pospešeno, usta so zaprta, zobje so stisnjeni, dihamo skozi nos. Pogosto se pojavijo slabost, lepljiva usta, in prebavne težave. Krvne žile se razširijo, krvni obtok se pospeši.

 **Izražanje jeze:** občutek jeze spremljajo spremembe v izrazu obraza, drži, tonu glasu in načinu govora.

 **Jeza, usmerjena navzven:** jezo pogosto spremljata agresivnost in sovražnost in sovraštvo do osebe, na katero smo jezni. Nekateri ljudje so nagnjeni k temu, da dražljaje iz okolice interpretirajo kot grožnjo – so nagle jeze, težko obvladujejo jezo in jo običajno izražajo v obliki verbalnih ali vedenjskih izbruhov.

 **Jeza, usmerjena navznoter:** nekateri ljudje težko izrazijo jezo navzven in jo usmerijo proti sebi. Pri takšnih osebah jezo največkrat spremlja občutek krivde. Tudi če je takšno osebo razjezil nekdo drug, bo krivila sebe. Če se situacija pogosto ponavlja, takšni ljudje poleg samoobtoževanja večkrat občutijo tudi temačne, depresivne občutke. Namesto

agresivnosti, usmerjene navzven, se zavedno ali nezavedno usmerijo v agresivnost (škodovanje) proti samemu sebi.

STRATEGIJE SPOPRIJEMANJA Z JEZO

Zavedajmo se, da nesramnost, uničevanje ali poškodovanje drugega ali sebe niso nikoli primerne reakcije. Naučiti se obvladovati jezo pomeni naučiti se vnaprej določenih načinov reagiranja.

Tukaj je seznam sprejemljivih načinov reagiranja, ki jih lahko preizkusite, ko ste jezni.

Globoko dihajte.

Narišite svojo jezo.

Opišite svojo jezo.

Štejte do sto.

Odkorakajte stran.

Pogovorite se z nekom.

Stiskajte žogico proti stresu.

Pojdite na sprehod.

Poslušajte glasbo.

Ukvarjajte se s priljubljeno prostočasno aktivnostjo.

Tehnike sproščanja



Ko se soočamo z anksioznostjo, strahom, jezo in drugimi neprijetnimi čustvi, se v nas dogajajo spremembe. Telo vstopi v posebno stanje. Pripravljeno je na domnevno nevarnost, ki jo zaznava naš um iz okolice. Temu pravimo stresni odziv "boj ali beg". Če sta naš um in telo v preteklosti že pridobila in okrepila sposobnost pozitivnega reagiranja v takšnih situacijah, je verjetno, da se bosta na ta način tudi odzvala.

Telesne spremembe vključujejo povečan srčni utrip, znojenje, napetost mišic itn. Žal nas v sodobnem času te reakcije ne ščitijo pred različnimi izvori jeze. Če znamo obvladovati svoje duševne in fizične reakcije, lahko obvladamo jezo še preden postane pretirana. Ena od tehnik za doseganje tega je dihanje s sprostitvenimi vajami.

Globoko dihanje

Globoko dihanje je preprosta tehnika, ki pride zelo prav pri obvladovanju čustev. Globoko dihanje ni le učinkovito, temveč je tudi diskretno in enostavno in ga lahko uporabljamo kadarkoli in kjerkoli. Globoko dihanje pomaga preusmeriti neprijetna čustva. Na ta način možganom pošiljamo sporočilo, naj se telo pomiri. Vendar pa lahko globoko dihanje povzroči tudi omotico in omedlevico, zato pazite na svojo varnost in na varnost učencev.

1. Udobno se namestite na sedežu in eno roko položite na trebuh.
2. Globoko dihajte skozi nos, dovolj, da začutite dviganje roke na trebuhu.
3. Zadržite zrak v pljučih in nato počasi izdihnite skozi usta z našobljenimi ustnicami (kot bi pihali skozi slamico).
4. Trik je v tem, da dihate počasi: vdih (4 sekunde), premor (4 sekunde) in izdih (6 sekund). Ponavljajte od 3 do 5 minut.
5. Štetje vdihov služi dodatnemu namenu, saj um preusmeri stran od vira tesnobe. Ko zaznate, da ste z mislimi odplavali, se preprosto vrnite k štetju vdihov.

Priklic določenih podob ali slik v misli

Naši možgani so sposobni ustvarjati čustvene odzive samo na podlagi naših misli. Tehnika priklicevanja določenih podob ali misli temelji prav na tem.

Prepričajte se, da ste na mirnem mestu, da ne boste raztreseni. Potrebovali boste nekaj minut tišine, da se umirate. Pomislite na podobo nečesa, kar vam je pri srcu: plaža, gorska pot, prosti čas s prijateljem, igranje s hišnim ljubljencekom itd.

Razmislite o svojih najljubših krajih, dogodkih, ljudeh. Za začetek globoko vdihnite in se spomnite vonja, videza, počutja. Predstavljajte si vse podrobnosti. Skušajte priklicati v spomin vse čute. Predstavljajte si, kaj doživljate na vašem posebnem kraju, poskusite se spomniti prijetnih čustev.

- a. **Videz:** sonce je visoko na nebu, ovija ga modro nebo, pod njim se širi globoka modrina morskih valov.
- b. **Zvok:** slišite udarjanje valov ob obalo. V ozadju se oglašajo galebi.
- c. **Dotik:** sonce greje vašo kožo, vetrič pihlja, čutite pesek med prsti na nogah.
- d. **Okus:** okušate sladko in osvežilno limonado.
- e. **Vonj:** vonj svežine čistega morja; limona in meta v limonadi.

Progresivna mišična relaksacija

Pri odzivu boj-ali-beg leta se napetost v naših mišicah povečuje. Vir stresa je lahko karkoli, npr., za otroke sprememba razreda, oddelka ali šole, testi/izpiti, intenzivnost pouka itd. Čutimo lahko bolečine v hrbtu in vratu. S progresivno mišično relaksacijo smo bolj pozorni na takšne napetosti, zato lahko bolje prepoznamo in obvladujemo stres.

Poiščite miren in tih kraj. Sedite ali ležite na udobno mesto. Stiskajte in sproščajte vse mišice telesa.

Sproščanje napetosti

- a. Stisnite mišice v nogah. Opazujte, kako se počutite. Držite napetost vsaj 5 sekund.
- b. Sprostite napetost oz. mišice.
- c. Ponovite vajo na vseh delih telesa, zaključite z globokim vdihom

ALI LAHKO NADZORUJEMO ČUSTVA?

Dovolite si občutiti neprijetna čustva, toda naj vas ta ne zaslužjijo.

Že Aristotel je rekel: "Vsakdo se lahko ujezi – to res ni težko. Toda težko se je ujeziti na pravo osebo ravno prav, v pravem trenutku, iz pravega razloga in na pravi način." Razumevanje in nadziranje svojih čustev in čustev drugih ter uspešno upravljanje z njimi v različnih situacijah imenujemo čustvena inteligentnost.

Najprej moramo razviti prepoznavanje lastnih čustev. Naučiti se moramo poimenovati čustva in razumeti, zakaj tako čutimo. Naša čustva namreč vplivajo na naše vedenje. Poskušajmo razumeti,

katero čustvo je v ozadju našega vedenja. Kaj me je razjezilo, zakaj, kako to prenašam na druge itd. Morda se sliši preprosto, vendar ni.

Veliko ljudi namreč niti ne pozna veliko čustev in jih ne zna poimenovati. Me res vse stvari razjezijo ali me morda nekatere užalostijo, razočarajo, ponižajo, a morda samo izražam vse z jezo. Kaj me pomiri, katere stvari me spravljajo v zadrego? Kateri ljudje me pogosteje razdražijo in zakaj?

Čustva so samodejni odziv uma in telesa na zunanje dražljaje. Naše razpoloženje določa, kako ravnamo z ljudmi, kako se soočamo z izzivi in kako preživljamo svoj čas. Ljudje seveda najraje doživljamo pozitivna čustva. *The Oxford Handbook of Positive Psychology* opredeljuje naslednje vrste odzivov (Cohn & Fredrickson, 2009):

James-Langejeva teorija čustev

Najprej se pojavijo fiziološke spremembe, nato čustvo.

Dogodek \longrightarrow Reakcija \longrightarrow Čustvo

Kognitivne teorije čustev (Schachter, 1963)

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

Dražljaj \longrightarrow Fizična reakcija \longrightarrow Kognitivna interpretacija \longrightarrow Čustvo

Če je doživljanje negativnih čustev v splošnem neprijetno in doživljanje pozitivnih čustev v splošnem prijetno in zaželeno, zakaj potem sploh potrebujemo negativna čustva? Kot poudarja Tracy Kennedy, obstaja smisel oz. namen za vsako osnovno čustvo:

Jeza: reševanje težav

Strah: zaščita pred nevarnostjo

Pričakovanje: usmerjenost naprej in načrtovanje

Presenečenje: pozornost namenimo novi situaciji

Veselje: nas spomni na to, kaj je pomembno

Žalost: nas povezuje z bližnjimi/jubljenimi

Zaupanje: nas povezuje z ljudmi, ki nam pomagajo

Gnus: zavračanje nezdravega

(vir: Lifehack.org.2018)

Pozitivna čustva lahko sprožijo poti nagrajevanja v možganih, ki prispevajo k nižji ravni stresnega hormona in boljšemu počutju (Ricard, Lutz, & Davidson, 2014). Pozitivna čustva nam lahko

pomagajo razširiti obzorja in izboljšati sposobnost koncentracije naših možganov (Fredrickson, 2001).

Čustveni konflikti nam omogočajo obdelovanje in razumevanje nezdružljivih ali nasprotujočih si čustvenih dražljajev. Povedano drugače, neprijetna čustva nam lahko pomagajo pri razrešitvi težkih čustvenih težav (Zinchenko et al., 2015).

Kognitivni konflikti omogočajo obdelovanje in razumevanje nezdružljivih ali nasprotujočih si kognitivnih dražljajev. Povedano drugače, neprijetna čustva nam lahko pomagajo pri razrešitvi zmedenih signalov iz okolice (Kanske & Kotz, 2010; 2011).

Obvladovanje čustev pomaga pri tem, da človek postane psihološko močnejši, stabilnejši. Kot vsaka druga veščina, tudi obvladovanje čustev zahteva vajo in predanost.

Obvladovanje čustev ne pomeni, da jih potlačimo ali zatiramo. Če ignoriramo žalost ali se pretvarjamo, da ne čutimo bolečine, ti občutki ne bodo izginili. Pravzaprav se neizražena ali neprepoznana čustva s časom le poglobijo.

Zatiranje čustev vodi do razvoja neustreznih strategij spoprijemanja s čustvi. Naša čustva naj nas ne bi imela v oblasti, vendar je pomembno, da se jih zavedamo. Če smo na primer jezni, se lahko odločimo, da se pomirimo – to je stvar zavestne odločitve.

Pet korakov za obvladovanje čustvenih sprožilcev:

Podrobno analizirajte situacijo, ne posplošujte

Poglejmo si razmeroma pogost primer problema iz vsakodnevnega poslovnega življenja:

»Ta sestanek je bil popolnoma neuspešen.« S takim posploševanjem si bomo zaprli vrata do rešitve, saj nam ne pojasni, kaj nas pravzaprav muči, zakaj prav nas in kdo je v to vključen. Čustveno inteligentno analiziramo situacijo tako, da jo razdrobimo in poiščemo razlike med tem, kaj je pomembno in kaj ni.

Razširite svoje obzorje, spremenite pogled na situacijo

Če se s težavo spopadamo vedno na enak način, ne bomo ničesar izboljšali. »Lotevati se stvari vedno na enak način in obenem pričakovati vsakič drugačne rezultate je najzanesljivejši znak

norosti,« je dejal že Einstein. Če torej svoje misli prestavimo v nov okvir in spremenimo pogled na situacijo, smo se sposobni odzvati drugače, na nov in koristen način.

Poiščite nove rešitve

S spremembo razmišljanja lahko isto situacijo vidimo drugače in odkrijemo nove možnosti za učinkovito rešitev. Poiščimo čim več različnih strategij, kako bomo problem rešili. Več imamo idej, več možnosti je, da je med njimi tista, ki bo najbolj učinkovita. T. i. brainstorming je učinkovita tehnika, s katero pustimo mislim in idejam prosto pot. Sproti, brez vsake cenzure in kritike si jih zapisujemo ne glede na to, kako nesmiselne ali neuporabne se zdijo na prvi pogled. Bolj so kreativne, boljše so. Več jih je, večja je verjetnost, da je med njimi prava. Ne poglobljamo se v podrobnosti, ignoriramo ovire. Igramo se z idejami, nadgrajujemo jih in kombiniramo med seboj. Oblikujte strateški načrt

Iz idej, ki jih izberemo kot koristne, oblikujemo enega ali – še bolje – več strateških načrtov in predvidimo čim več pozitivnih in negativnih posledic. Prav tako opredelimo njihov kratkoročni in dolgoročni vpliv na:

- nas same – kaj bomo pridobili mi, kako se bomo počutili, kako bo to vplivalo na naše cilje;
- na ljudi, s katerimi delamo – naše ožje in širše sodelavce, vodstvo, lastnike, stranke;
- na širše okolje – kaj bo to pomenilo za našo širšo skupnost, okolje, planet ...

Načrt je dober takrat, ko koristi pretehtajo slabosti.

Naredite analizo, ocenite rezultat

Ko se lotimo izvedbe načrta, še nismo na cilju. Zadnji korak je, da ocenimo, kako se stvari odvijajo in ali je treba še kaj spremeniti. Če rezultati niso skladni z našimi pričakovanji, če nismo dosegli svojega cilja, potem pravočasno znova prevetrimo situacijo in zamenjamo načrt. Nato znova preverimo, ali nam prinese boljše rezultate od prejšnjega. Bistvo uspeha je v tem, da večkrat poskusimo. Če pademo, se iz tega nekaj naučimo, se poberemo, nekaj spremenimo in znova poskusimo.

KAKO OBVLADATI ČUSTVA – OSNOVNI KORAKI:

Pomembno je obvladati misli, vznemirjenost in lastne vedenjske vzorce.



1. **OBVLADOVANJE MISLI:** pomembno vlogo imajo notranji dialogi, ki nastajajo pred, med ali po doživljanju čustev. Le – ti lahko zmanjšajo ali pa še povečujejo napetost v situaciji. Pomembno je, da razvijemo konstruktivni notranji dialog in da uporabimo misli, ki nas usmerjajo, kako primerno reagiramo.

2. **OBVLADOVANJE VZNEMIRJENOSTI:** Vznemirjenost se kaže v telesnih spremembah, kot je povečano znojenje, hitrost dihanja, število srčnih utripov in krvnega pritiska. Ko prepoznamo vznemirjenost je treba takoj ukrepati, saj se lahko zgodi, da je kasneje intenziteta čustev premočna, da bi sploh lahko še vplivali. Najučinkovitejši način za zmanjšanje vznemirjenosti je sprostitvev. Načinov sproščanja je veliko. Preusmeritev misli, humor, ...

3. **OBVLADOVANJE LASTNIH VEDENJSKIH VZORCEV:** Vedenjski vzorci so dejanja, ki jih v določeni situaciji pogosto ponavljamo, ponavadi pa jih povezujemo z določenimi čustvi. Vedenjske vzorce moramo najprej prepoznati, nato pa je potrebno prenehati z določenim vedenjem, če je le-to nesmiselno, škodljivo ali neprimerno.

OBVLADOVANJE JEZE - BROŠURA

(ZA UČENCE)

Na začetku vsakega izbruha je jeza.

Jeza je naš vsakdanji spremljevalec v vseh odnosih z ljudmi in s seboj. Ko se jezimo, rušimo svoje notranje ravnotežje.

Jeza je pogubna za naše duševno in telesno zdravje. Iz jeze se rodijo besede in dejanja, ki jih pozneje vedno obžalujemo.

Jeza nas uničuje, jeza nas hromi, zaradi jeze smo slabši ljudje kot bi želeli in zmoremo biti.

Vas ima jeza v posesti in je ne zmorete obvladovati?

Vas jeza obvladuje do te mere, da ste agresivni, destruktivni, nasilni, besni, se ne morete pomiriti?

Vam jeza uničuje razpoloženje in onemogoča, da bi lahko bili ustvarjalni in učinkoviti?

Vam jeza poruši notranje ravnotežje vsakič, ko gre kaj proti vašim pričakovanjem?

Vas pograbit jeza in bes, ko se morate na hitro prilagoditi na novo nepričakovano situacijo?

Se zavedate jeze kot uničevalca v odnosih in v lastnem razpoloženju?

Ste se poskusili znebiti jeze, jo obvladati in se nič ni spremenilo?

Si predstavljate, da pridobite moč nad jezo? Si lahko zamislite ta občutek notranje moči in osvobojenosti?

Si predstavljate, da lahko uporabite vso moč, ki se skriva v jezi za bolj učinkovita vedenja?

Spoznanja in občutek, da smo obvladali jezo, so nekaj neprecenljivega. Za nameček pa je to prispevek k več miru v vseh odnosih, z vsemi ljudmi, ki so z vami.

9 korakov do obladovanja jeze:

Obrat – 1. korak: Okrepite zavedanje in se naučimo ustavljati jezo.

Balzam za vedenje – 2. korak: Naučite se tehnik za ohranjanje stika s seboj.

Vesolje telesnih občutkov – 3. korak: Začnite se zavedati telesnih občutkov in ustavite impulzivne odzive.

Lepota in moč misli – 4. korak: Naučite se zavestno ustaviti misli, ki uničujejo varnost

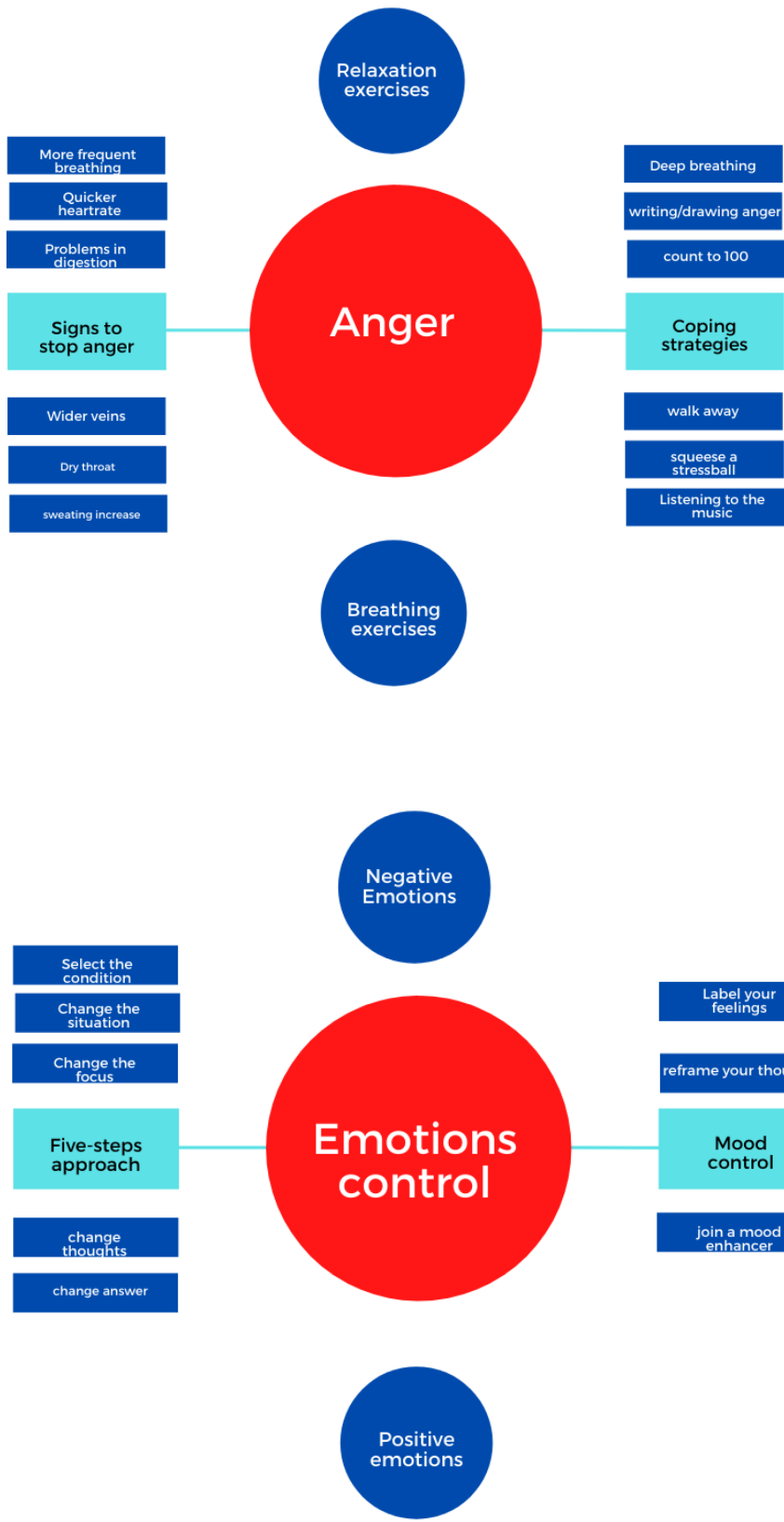
Ali se zavedam svojih vzorcev? – 5. korak: Naučite se kako delati s svojimi vzorci iz preteklosti.

Darilo, odrešilno spoznanje – 6. korak: Ugotovite kaj je bistvo jeze – odrešilno spoznanje.

Abeceda zavedanja potreb – 7. korak: Osredotočite se na svoje potrebe.

Možnosti za samopomoč – 8. korak: Kje in kako najdemo rešitve.

Opora – 9. korak: Kako lahko izrazim in delim svoje potrebe z bližnjimi.



V tem poglavju obravnavamo:

Pravilen razvoj postopka mediacije

1

Mediatorji kot vodje

2

Iskanje ugodnih rešitev za vse

3

Doseganje sporazuma (kompromisa)

4

Akcijski načrt za razvoj programa za mediatorje

5



Spoznajmo postopek mediacije

Postopek mediacije je uporabno orodje za reševanje konfliktov. Postopek mediacije vključuje šest korakov:

1. Soglasje za mediacijo
2. Zbiranje različnih pogledov
3. Osredotočanje na interese
4. Oblikovanje možnosti "zmagam – zmagaš"
5. Ovrednotenje možnosti
6. Oblikovanje sporazuma



1. Soglasje za mediacijo. Mediator se predstavi ter prosi sprti strani, da se prav tako predstavita. S svojimi besedami na razumljiv način razloži, kaj pravzaprav mediacija je oz. kakšen pomen ima. Postavi osnovna pravila, ki se jih morajo skozi celoten proces držati vsi udeleženci mediacije (nevtralnost, zaupnost, govorjenje in poslušanje ter sodelovanje). Nato mora od vsake strani pridobiti soglasje o strinjanju z mediacijo in s spoštovanjem predstavljenih pravil.

2. Zbiranje različnih pogledov. Mediator mora uporabiti komunikacijske veščine aktivnega poslušanja, povzemanja in razjasnjevanja, kar pomaga vsem udeleženi razumeti situacijo in problem. Vsaka stran opiše svoj pogled na problem. Naloga mediatorja je pozorno poslušanje in povzemanje ter po potrebi postavljanje dodatnih vprašanj.

3. Osredotočanje na interese. Pri tem koraku mora mediator poiskati skupne interese sprtih strani ter oblikovati skupno rešitev, saj lahko le tako pridemo do sporazuma. S postavljanjem vprašanj mediator odkrije interese sprtih strani.

4. Oblikovanje možnosti "zmagam – zmagaš". Mediator sprtima stranem s pomočjo "možganske nevihte" pomaga oblikovati različne možnosti, ki bi lahko rešile njun problem, ideje zapisuje na list papirja in po potrebi zopet postavlja dodatna vprašanja.

5. Ovrednotenje možnosti. Glavna naloga mediatorja v tem koraku je, da ovrednoti možnosti, ki sta jih sprti strani navedli s pomočjo "možganske nevihte". Mediator na listu z idejami obkroži tiste, ki sta jih obe strani pripravljene sprejeti. Obe strani nato, s pomočjo mediatorjevih vprašanj ovrednotita sprejete ideje.

6. Oblikovanje sporazuma.




V zadnjem koraku sledi izdelava akcijskega načrta. Obe strani povesta podrobnosti za rešitev problema, s katerimi se morata obe strani tudi strinjati. Mediator nato zapiše vrstniški mediacijski sporazum in zaključi mediacijo. Obe strani sporazum prebereta in podpišeta. Za konec ju mediator povabi k rokovanju in izrazi pripravljenost pomagati tudi v prihodnje.







Biti vrstniški mediator pomeni biti vodja

Učenci morajo razumeti značilnosti vodje in si ustvariti ustrezno sliko o lastnostih dobrih voditeljev. Vrstniško mediacijo morajo razumeti v kontekstu vodenja, da se lahko začnejo sami dojemati kot voditelje v svojih šolah/skupnostih.

Učitelj lahko učencem pomaga odgovoriti na naslednja vprašanja

-  Kakšne lastnosti imajo/imajo vodje?
-  Kakšno vedenje izkazujejo vodje?
-  So bili izbrani ali pa so postali voditelji zaradi določenih okoliščin?

-  Kakšne vrste vodij obstajajo? Katere vrste stilov vodenja? (Formalno – avtorsko/avtoritarno, demokratično/participatorno, podedovano; Neformalno – učitelji, umetniki, menedžerji, starši itd.)
-  Kakšna je razlika med pozitivnim in negativnim vodenjem? Ali obstaja sploh kaj takega? Kako lahko vemo, ali je nekdo pozitiven ali negativen vodja?
-  So vodje rojeni ali so postali vodje? Ali se lastnosti, ki smo jih prepoznali, lahko naučimo in pridobimo ali se je treba z njimi roditi? Smo lahko vsi vodje?
-  Kako vidite sami sebe v vlogi vodje? Kako so lahko vrstniški mediatorji dobri voditelji v šolah/skupnostih?



Razumevanje namena komunikacije

“Ljudje se ne razumejo, ker se bojijo drug drugega; bojijo se drug drugega, ker se ne poznajo; ne poznajo se, ker med seboj niso komunicirali.” – Martin Luther King, ml.

Kaj je komunikacija in zakaj komuniciramo med seboj? Izvor besede ‘komunikacija’ se nanaša na ukrepanje, ki se izvaja s ciljem izmenjave informacij ali s ciljem seznanjenja vseh, ki sodelujejo pri izmenjavi informacij. Lahko bi rekli, da je cilj komunikacije biti razumljen in razumeti drug drugega. To zveni kot preprosta naloga – saj se vendar ni težko vključiti v proces izmenjave informacij. V resnici je komunikacija zelo zapletena. Komunikacija je lahko verbalna (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, ali skuša dokazati, da ima prav, obtoževanje drugih, sanjarjenje, ali načrtovanje njihovega naslednjega odziva, je lahko precej frustrirajoče. Na srečo nas je večina komunicirala z ljudmi, ki jih imamo za dobre poslušalce. Poslušanje je namreč

trdo delo Izraz "aktivno poslušanje" se nanaša na sklop spretnosti, ki vključujejo telesno govorico, poslušanje, zastavljanje vprašanj in povzemanje dejstev in občutkov ter izražanje sočutja. Dober aktivni poslušalec mora biti na voljo in zavezan učinkovitemu komuniciranju – nekdo, ki je sposoben zmanjšati notranje in zunanje omejitve, se izogniti predsodkom in se vzdrževati nepotrebnih pripomb ali dajanja nasvetov, za katere ga nihče ni prosil.

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/ali občutkov, ki jih delimo z njimi. Slabo komuniciranje je pogosto tisto, kar leži za 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 komunikatorji. Med pogostejše komunikacijske ovire spadajo neustrezna govorica telesa, slabo poslušanje, uporaba "ti" sporočil in zaznamovanih besed ter nezmožnost ali nepripravljenost na sprejemanje različnih perspektiv.

Za mediatorje je pomembno, da vemo, kako biti aktivni poslušalci. V konfliktnih situacijah je naša naloga, da postavljamo pojasnjevalna vprašanja, povzamemo dejstva in občutke ter da poskrbimo, da govornik verjame, da je dobil priložnost biti slišan. Konflikte je pogosto mogoče rešiti z aktivnim poslušanjem, ker skozi ves proces poslušanja ena ali obe strani spoznata, da je spor preprosto posledica nesporazuma. V primerih, ko obstaja resnično nesoglasje in spopad med potrebami, vrednotami ali viri, so ljudje, ki jim je bila dana priložnost, da izrazijo svoj pogled, bolj verjetno zavezani doseganju rešitve za zmago in so bolj opremljeni, da jo na koncu dosežejo, ker so sposobni razumeti in sočustvovati z drugo stranjo.

Zaviralci komunikacije

Na seznamu so zapisana dejanja, ki jih vsaj občasno uporabljamo vsi in ki otežujejo poslušanje drugega:

Prekinjanje (skakanje v besedo)

Obsojanje

Kritiziranje
Spreminjanje teme pogovora
Prepogosta uporaba šal
Dajanje nasvetov
Posmehovanje
Govorjenje o lastnih izkušnjah
Distrakcije (ustvarjanje motenj)
Stereotipi
Nepravilno sklepanje
Aktivno poslušanje

Aktivno poslušanje je temelj mediacije in konstruktivnega reševanja konfliktov ter dobre komunikacije nasploh.

V konfliktnih situacijah je komunikacija precej omejena, sploh pa sprejemanje sporočil in informacij, zato prihaja do razhajanj v interpretaciji in popačenega dojetja tako situacij kot tudi ravnanja drugih. Zato pa je tako pomembno, da poslušamo pozorno in empatično.

Aktivno poslušanje daje udeležencu občutek, da so njegove misli in čustva sprejeta, razumljena in upoštevana, torej gradi vzdušje, v katerem se ljudje ne bojijo spregovoriti. S tem pa je omogočen uvid v resnične probleme. Včasih je že poslušanje dovolj za rešitev konflikta, Če ne, pa je pomemben prispevek k jasnejšemu definiranju problema.

Tehnika aktivnega poslušanja pospešuje nadaljnjo komunikacijo, saj vključuje prisotnost, povzemanje in razjasnjevanje. S prisotnostjo pokažemo, da slišimo, da nas zanima in si želimo razumeti. Uporaba neverbalne komunikacije vključuje očesni stik, obrazno mimiko, kretnje in držo telesa. Prav tako povzemanje, ki ga razumemo kot samostojno tehniko, bistveno prispeva k aktivnemu razumevanju stvari, dejstev in razjasnjevanju (Schrumpf 2010: 31).

Kot lahko vidimo je odzivanje na konflikt v prvi vrsti odvisno od aktivnega poslušanja drug drugega in zato bistvenega pomena za medosebne odnose. Od poslušanja je odvisno, če se bomo zblížali, ali pa se bo razdalja med obema še povečala (Lamovec 1991: 37).

Torej se moramo za uspešno reševanje konfliktov v prvi vrsti naučiti poslušati in sicer aktivno poslušati, saj nam le ta način omogoča aktivno sodelovanje v pogovoru in razumevanju sporočil. Vsekakor lahko rečemo, da gre za tehniko, ki si jo je vredno zapomniti in naučiti za vsakdanje življenje.

Povzemanje in zrcaljenje

Povzemanje in zrcaljenje se prepleta z vsemi ostalimi spretnostmi in tehnikami, zato je njuna uporaba v procesu mediacije nepogrešljiva.

Zrcaljenje pomeni vsako povzemanje misli in čustev z namenom preverjanja, ali smo govorečega prav razumeli, dajanje občutka slišnosti in omogočanja, da govoreči sliši, kar je povedal in se do tega opredeli, potrdi oz. popravi. Z zrcaljenjem izluščimo bistvo sporočila, ne da bi izločili katerokoli dimenzijo. Glede na tehniko povzemanja lahko rečemo, da se razlikuje po tem, da zrcali nazadnje izpostavljena sporočila, ne gre toliko v širino, kot povzemanje, ki se lahko nanaša tudi na sporočila izpostavljena na preteklih srečanjih.

Mediator, ki ustvarja prostor za miren in konstruktiven dialog, je soočen z različnimi informacijami in se mora nenehno odločati, katere informacije bo povzema, kaj je potrebno poudariti za lažji uvid rešitve. Kot kriterij mu lahko služi groba delitev informacij na koristne in nekoristne. Koristnost pa je v kontekstu cilja samega postopka (Udovič 2004: 32). S povzemanjem mediator preverja, kar je slišal. Na tak način potrjuje govorca, ki se čuti poslušanega, hkrati pa tudi sam sliši, kar je izrekel. Povzemanje drugemu udeležencu pomaga, da informacijo razume jasneje, saj prihaja s strani nevtralne osebe. Ta tehnika je zelo uporabna, ko se udeleženci med seboj prepirajo, da lahko s povzemanjem proces upočasnimo. Razjasnimo ali poudarimo bistvo konflikta, saj izpostavimo ključne elemente do takrat povedanega, vključno z neusklajenostmi in skupnimi točkami.

Izpostavi tudi, da so udeleženci pogosto pripravljani in sposobni slišati izjave s strani mediatorja, čeprav niso sposobni slišati ali sprejeti identičnih izjav s strani drugega udeleženca.

Preokvirjanje

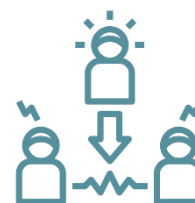
Pri preokvirjanju gre za to, da sporočilo postavimo v drugačen okvir in mu s tem pravzaprav spremenimo ali razširimo pomen, ali še več: izluščimo bistvo, ki postane vidno šele z novim okvirjem. Tako se lahko preko očitkov in žalitev izluščijo želje, predlogi, potrebe ali stiske, ki bodo pomembno prispevale k usmerjanju v skupno iskanje rešitve. S pomočjo preokvirjanja se lepo pokaže, kako sporočati na konstruktiven način, saj namesto zahtevanja želimo, namesto napadanja se pogovorimo in namesto dokazovanja krivde iščemo rešitve.

Torej s to tehniko, v destruktivnih sporočilih iščemo konstruktivno vsebino oz. tisto, kar je v ozadju in bo na sogovornika delovalo pozitivno. Govorec se tako počuti bolj slišane, poslušalec pa ne doživlja sporočila kot pritisk.

Za konec izpostavljam še **spretnost postavljanja vprašanj**, ki je ob upoštevanju vsega zgoraj naštetega mediatorjevo nepogrešljivo orodje za uspešno delo. Iršič (2010: 206) pravi, da dober mediator vprašanja »sliši« iz pripovedi mediantov, kajti ni vseeno, kako in kaj mediator vpraša. Od tega, kako je vprašanje postavljeno, je odvisen odziv oz. proces, ki se sproži v mislih sogovornika. Odziv udeležencev pa je povratna informacija ali smo izbrali ustrezno vprašanje, ali smo jih podprli. Mediator ne sme pozabiti, da kljub postavljanju vprašanj še vedno zgolj usmerja proces in ne vsiljuje svoje smeri pogovora.

Definiranje problema in zbiranje različnih pogledov

Po vzpostavitvi prvega stika z uvodnim pogovorom in opredelitvijo poteka procesa mediacije, sledi zbiranje informacij in definiranje problema z zornega kota vsakega udeleženega, prepoznavanje in izražanje čustev,



prepoznavanje spornih vprašanj in stališč, katerih poznavanje bo pripomoglo k širitvi pogleda na konflikt.

Ne sprašujemo se o resnici ali o krivdi. Udeleženci konflikta morajo imeti priložnost, da izrazijo svoje videnje o konfliktu.

Koraki obvladovanja čustev

Vsi ljudje čutimo, vsi imamo čustva. Tukaj je nekaj korakov za obvladovanje čustev:

1. **Poimenuj čustvo:** uporabite več lot le najpreprostejše opise počutja (jezen, žalosten, srečen itd.) in globlje razmislite o tem, kaj čutite in zakaj.
2. **Prepoznaj in priznaj čustvo:** priznajte si, da čutite, kar čutite. Čustev vam nihče ne da, vendar so vasa in predstavljajo vaše počutje. Tudi če v določeni situaciji ne reagirate ustrezno, je to še vedno vaš odziv nanjo.
3. **Udomači čustvo:** uporabite tehniko, ki za vas deluje, npr. trikrat vdihnite ali po tihem pri sebi ponavljajte abecedo, da se na ta način odmaknete od intenzivnosti čustva.
4. **Preokviraj čustvo:** vprašajte se, pod kakšnimi pogoji ste isto čustvo čutili v preteklosti. Kateri dejavniki običajno pripeljejo do tega čustva?
5. **Spremeni ravnanje:** sedaj, ko čustvo bolje razumete, se vprašajte, kaj lahko naredite, da bi se počutili drugače. Ali lahko "preokvirite" svoje razmišljanje tako, da pod enakimi pogoji ne boste več doživljali takšnih občutkov? Ali se bi želeli s kom pogovoriti (z nekom, ki je pogosto prisoten v podobnih situacijah)? Naredite načrt in se ga držite.

JEZA

Pogosto to, kako ravnamo s svojo jezo ali z jezo drugih, vpliva na to, ali bo konflikt uspešno rešen ali pa se bo stopnjeval na resnejšo raven. Pomembno se je zavedati, da je jeza sekundarno čustvo – če pogledamo poglobljeno, skoraj vedno ugotovimo, da se za jezo skriva strah.

Čustveni sprožilec

Čustveni sprožilec je situacija, ki povzroči nenaden naval čustev. Lahko je karkoli, kar določeno osebo zelo hitro vznemiri – nenaden naval občutkov nas pogosto prevzame in se počutimo brez

nadzora nad čustvi. Sprožilec je lahko določena beseda, ki vam ni všeč, tip osebnosti, ki je v nasprotju z vašim tipom osebnosti, ali vonj, ki obudi spomine na vaše otroštvo.

Če se svojih čustvenih sprožilcev zavedamo in jih lažje prepoznamo, se nanje lažje odzovemo na bolj pozitiven način. Če nas med postopkom mediacije sprožijo, lahko postanemo raztreseni in ne moremo poslušati strani brez predsodkov.

Izguba živcev med mediacijo

Mediatorji med mediacijo včasih težko ostanejo nevtralni in se spopadajo s težkimi čustvi in drugimi izzivi.

Prepoznavanje stališč, interesov in potreb

Stališča so tisto, kar želijo doseči udeleženci konflikta.

Interesi refer so tisto, kar si resnično želijo, kar jih motivira.

Lažje je najti rešitve, ki ustrezajo interesom in potrebam ljudi, kot tiste, ki so v skladu z njihovimi stališči. Interesi ljudi so pogosto bolj združljivi, kot domnevajo, tudi če so njihova izražena stališča povsem nasprotna. Interesi so ponavadi bolj oprijemljivi kot potrebe, s katerimi ni mogoče trgovati ali ogrožati. Zaradi tega je za resnično rešitev konflikta pomembno prepoznati osnovne potrebe in zagotoviti, da jih rešitev obravnava.

Možganska nevihta in ovrednotenje možnosti

Potem ko strani premislita ideje za možno rešitev, jima bomo pomagali ovrednotiti zamisli, da bi izbrali tiste, ki so najprimernejše in s katerimi se lahko obe strinjata. Pri vrednotenju idej je pomembno najprej izključiti tiste, ki so popolnoma nerealne, popolnoma nepraktične in/ali nezakonite. Ponovno sta stranki odgovorni za svoj dogovor in vloga mediatorja je olajšati ta proces tako, da zagotovi, da komunikacija med njima ostane spoštljiva in pozitivna. Morda se bo treba vrniti za stopnjo nazaj, če se udeleženci spet začnejo prepirati zaradi nerešenih vprašanj. Mediator mora izkoristiti vsako priložnost, da pokaže, kdaj poteka učinkovito sodelovanje in da pokaže, kje se pojavljajo mesta medsebojnega dogovora. Ko bosta strani ocenili vse ideje, bosta sestavili sprejemljive rešitve in jih na koncu pretvorili v sporazum. Za strani v konfliktu je lahko

koristno, če svoje predlagane rešitve zapišejo na tablo ali blok papirja. Vloga mediatorja je, da razloži, kako poteka možganska nevihta (preglej pravila možganske nevihte) in pove strankama, da bosta zdaj imeli priložnost razmišljati o različnih načinih za morebitno rešitev spora, nato pa bosta strani opazovali. najdejo lastne rešitve problema. Mediatorji naj posredujejo le, če je nujno potrebno (o tem se je treba pogovoriti z udeleženci – večina mediatorjev meni, da morajo biti stranke tiste, ki dajejo predloge, da bi rešitev v celoti pripadla strankam, a včasih je to v pomoč da vrstniški mediatorji dodajo svoje mnenje. Udeleženci se lahko odločijo, kaj jim ustreza).








Oblikovanje rešitev tipa “zmagaš – zmagam”

Konflikte lahko spreobrnemo v sodelovanje. Učitelji naj učencem predstavijo rešitve za težave, ki jih ne zmorejo rešiti sami.

Oblikovanje sporazuma

Dober mediacijski sporazum vsebuje naslednje elemente:

-  Kdo – imena strani, udeleženih pri sporazumu in drugih deležnikov.
-  Kaj – podroben opis zadev, o katerih se obe strani strinjata, da jih bosta storili oz. opustili.
-  Kdaj – časovni okvir sporazuma; kdaj se bo kaj zgodilo, kako dolgo bo trajal sporazum, kdaj neha veljati.
-  Kje – če so za sporazum pomembne specifične lokacije, naj bodo zapisane.
-  Kako – če vedenja ali zaveze vpletenih strani zahtevajo dodatne vire za izpolnitev, naj bodo ti viri zapisani.

Razvoj akcijskega načrta za vzpostavitev programa vrstniške mediacije

Učitelji naj učencem pomagajo pripraviti izjavo o viziji in jasno utemeljitev za program vrstniške mediacije, ki ga bodo ustanovili v svoji šoli/skupnosti.

Napišejo akcijski načrt s konkretnimi koraki za vzpostavitev programa vrstniške mediacije v svoji šoli/skupnosti



Naloge

Povzemanje

Navodila:

Vse spodnje izjave povzemite tako, da navedete dejstva in prepoznate čustva.

Primer:

"Moja mama je zlobna in ukazovalna, ne dovoli mi, da grem v kino. Sovražim jo!"

Povzetek: Mama ti ne dovoli v kino, zato si zelo jezen/a.

1. "Ne zdržim več! Lagal mi je – rekel je, da mi bo pomagal, pa tega ni naredil."

Povzetek: _____

2. "Moti se! Rekel se, da ji lahko pomagam čez dva tedna, zdaj pa je minil šele en teden! Na živce mi gre!"

Povzetek _____

3. "Slišal sem, kako je Aybek dejal Bakytu, da če mu ne bo dal denarja, kot sta se dogovorila, ga bo pretepel. Tako sem se prestrašil/a, da sem povedal/a učitelju."

Povzetek _____

4. "Samo šalila sem se, ko sem dejal Maratu, da je njegova najljubša ekipa najslabša v celi ligi. Nisem vedel, da se bo tako razburil."

Povzetek _____

5. "Merim je lažnivka! Ne prenesem je! Nič od tega, kar je povedala o meni, ne drži!"

Povzetek _____

Prepoznavanje stališč, interesov in potreb – delovni list

Situacija/dogodek	Stališče	Interes	Potreba
-------------------	----------	---------	---------

<p>Tim ukaže Jimu: "Pojdi stran od računalnika, zdaj sem jaz na vrsti! Dolgo časa si se igral. Končati moram svojo nalogo!" Jim odgovori: "Mi je prav žal! Rezerviral sem ta termin in zdaj igram svojo najljubšo igro. Svojo nalogo sem že končal. " Tim zatoži Jima učitelju.</p>	<p>Tim: Jim:</p>	<p>Tim: Jim:</p>	<p>Tim: Jim:</p>
<p>Nargiza je jezna na Marat: "Prenehaj me žaliti, ali pa ne bom nikdar več govorila s teboj!" Marat se zadere nanjo: "Pa kaj potem! Samo hecam se malo! Sprosti se – sploh ne razumeš mojih šal!" Nargiza užaljeno odkoraka stran.</p>	<p>Nargiza: Marat:</p>	<p>Nargiza: Marat:</p>	<p>Nargiza: Marat:</p>
<p>Kanykei je besna na Mirim. "Le kako si lahko povedala Kanatu, da mi je všeč? Saj sem ti povedala, da je to skrivnost! Ponižala si me!" Mirim odgovori: "Oprosti. Mislila sem, da to že ve. Želim si, da tega ne bi storila."</p>	<p>Kanykei: Mirim:</p>	<p>Kanykei: Mirim:</p>	<p>Kanykei: Mirim:</p>
<p>Bakyt in Elmira se prepirata. Bakyt pravi: "Ne moreš se igrati z nami! Dekleta ne znajo igrati nogometa." Elmira odgovarja: "To ni pošteno! Bolje igram od večine fantov na igrišču! Igrati hočem! "</p>	<p>Bakyt: Elmira:</p>	<p>Bakyt: Elmira:</p>	<p>Bakyt: Elmira:</p>
<p>Učiteljica je razočarana nad učencem: "Spet nisi naredil naloge?! Potem boš moral ostati po šoli, da jo dokončaš." Učenec protestira: "To ni pošteno! Nisem imel časa, ker sem moral delati! Tudi danes ne morem ostati. Nalogo bom dokončal jutri."</p>	<p>Teacher: Student:</p>	<p>Teacher: Student:</p>	<p>Teacher: Student:</p>

Polna mediacija – igra vlog

Namen:

Združiti vse do sedaj predstavljene komponente mediacije in vaditi izvedbo celotne mediacije od začetka do konca.

Dolžina: 60 minut

Gradiva: papir, pisala

Postopek:

1. Pojasnite, da sestavljamo vseh šest faz postopka mediacije, ki smo se jih naučili v zadnjih dveh dneh, in vadimo izvedbo celotne mediacije, od začetka do konca. Prosite udeležence, naj se spomnijo faz mediacije. Izvedite kratko razlago ali povzetek vsake stopnje, kot je omenjena.
2. Razdelite udeležence v skupine po 4 (če je število udeležencev neparno, je lahko peti član opazovalec) in jih prosite, naj se med seboj odločijo, kdo bo danes izvajal mediacijo in kdo bo igral vlogo strank v konfliktu.
3. Vsaki skupini razdelite izroček št. 5 – mediatorji bodo prejeli kratek opis konflikta, vsaka stran pa bo prejela podrobnejši opis, kdo so in kakšna je njihova plat zgodbe v konfliktu. Dajte udeležencem nekaj minut, da se pripravijo.
4. Ko so udeleženci pripravljani, lahko začnejo z igranjem vlog postopka mediacije. Moderatorji krožijo po prostoru skozi celotno mediacijo, postavljajo vprašanja udeležencem in po potrebi zagotavljajo povratne informacije

OBRAZCI

Uspešen vrstniški mediator...

- Je prijazen.
- Želi pomagati drugim in mu/ji je mar do tega, da drugi razrešijo svoje konflikte.
- Je brez predsodkov.
- Je nepristranski/a in v konfliktih ne izbira strani.
- Je dober poslušalec/ka.
- Upošteva vsa dejstva.
- Izkazuje empatijo.
- Ve, kdaj se mora izkazati kot vodja.

- Obema stranema pomaga, da vidita stališče drugega.

Vrstniški mediator...

JE	NI
1. Dober poslušalec	1. Paznik
2. Timski igralec	2. Šef
3. Poštena oseba	3. Sodnik
4. Pripravljen pomagati	4. Tisti, ki ima nasvet za vse
5. Zanesljiv	5. Opravljivec
6. Zaupanja vredensočuten	6. Nepošten
7. Compassionate	7. Terapevt
8.	8.
9.	9.
10.	10.

Razjasnjevalne izjave

Primeri izjav za dodatno razjasnjevanje, ki vam bodo v pomoč v posotopku mediacije.

RAZJASNJEVALNE IZJAVE IN VPRAŠANJA

1. O čem bi se želeli pogovoriti?
2. Mi lahko pomagate razumeti, kaj hočete povedati?
3. Mi lahko poveste kaj več o tem?
4. Mi lahko poveste, kaj se tukaj dogaja?
5. Kaj potrebujete ali želite?
6. Poskušam razumeti. Ko rečete _____, kaj mislite s tem?
7. Nisem prepričan, da vem, kaj misliš s tem.
8. Kako se počutite glede pravkar povedanega?
9. Kakšni so vaši občutki glede tega zdaj?
10. Videti je, da vas skrbi _____. Je to točno?

11. Videti je, da niste prepričani o _____. Ali imam prav, ko to trdim?
12. Zaradi tega se zdiš (srečen, jezen, prestrašen itd.). Ali prav razumem, kako se počutite?
13. Kakšni so vaši pogledi na _____?
14. A tako?... (sledi trenutek tišine in očesni stik, da izvabite več informacij).
15. Kaj misliš, da bi lahko bilo za tem?
16. Na kakšne načine ste se do sedaj lotevali podobnih situacijah?
17. Na kakšne načine bi se lahko lotili te zadeve? (o predlogih za rešitve)
18. Kaj bi lahko naredili drugače, če bi se ta konflikt ponovil?
19. Katere stvari (ideje, občutki, dogodki) vas najbolj motijo?
20. Kako se to razlikuje od tega, kar ste pričakovali?
21. Kako je ta (situacija, občutek, izkušnja) podobna drugim, ki ste jih imeli?
22. Torej čutiš _____, po drugi strani pa te slišim reči _____.
23. Tako te jaz razumem: _____.
24. Zdi se, kot da se počutiš _____. Je tako?
25. Sprašujem se, zakaj je tako. Imaš kakšno idejo?
26. Kaj bi rad, da _____ razume v zvezi s to situacijo?
27. Katere druge poglede ali ideje bi lahko raziskali?
28. Kaj bi vam zdaj pomagalo?
29. Kaj je treba spremeniti, da se boste v tej situaciji počutili bolje?
30. Ali lahko kaj storite, da bi izboljšali to situacijo?
31. Kaj bi rad videl, da se zgodi?
32. Bi radi še o čem govorili?
33. Ali menite, da je bil ta konflikt rešen?
34. Ali lahko navedete primer?

Več idej

35. _____
36. _____
37. _____
38. _____
39. _____

40. _____

POVZEMANJE IN PONOVI TEV SLIŠANEGA Z LASTNIMI BESEDAMI

1. Imam vtis, da se počutite _____.
2. Mislim, da želite povedati _____.
3. Zdi se mi, kot da želite povedati _____.
4. Tako te jaz razumem _____.
5. Naj se prepričam, da prav razumem, kar govorite. Pravite, da _____.
6. Zdi se mi, da se počutiš precej _____.
7. Zdi se mi, da si želel povedati, da _____.
8. Imam vtis, da _____.
9. Naj vidim, ali te prav razumem. Med drugim si povedal, da _____.
10. Torej ti na zadevo gledaš tako, da _____.
11. Če se ne motim, želiš povedati/čutiš/želiš/slišiš, da _____.
12. Več idej: _____

“Čudežna” vprašanja:

Vprašanja za spodbujanje med tehniko vihrajenja možganov:

- “Kaj se bo zgodilo, če te težave ne rešiš?”
- “Koliko načinov za rešitev te težave se lahko domisliš?”
- “Pa ti?”
- “Uau! Domislil si se veliko načinov, kako rešiti tvoj problem. Kateri bi bili za zdaj najbolj primerni?”
- “Kaj bi se lahko zgodilo, če izbereš A?”
- “Kaj pa B?”
- “Ali misliš, da bi utegnilo delovati C?”

Uporabite naslednja vprašanja, če menite, da se udeleženci ne približujejo rešitvi:

- Kaj se bo zgodilo, če problema ne rešite?
- Ali lahko ponoviš, kaj je pravkar rekel/a?

- Ali veš, kako se je ob tem počutil/a?
- Ali sedaj, ko to veš, to vpliva nate v kakršnemkoli smislu?
- Koliko možnih rešitev se lahko domisliš?

Seznam za preverjanje ustreznosti rešitve

1. Ali je rešitev dovolj specifična? Ali nam pove:
 - a. Kdo
 - b. Kaj
 - c. Kdaj
 - d. Kje
2. Ali je rešitev uravnovešena? Ali želita oba učenca rešiti problem?
3. Ali sta zmožna oba učenca držati svoje obljube?
4. Ali bo rešitev dejansko rešila problem?
5. Ali bo problem rešen trajno? (Tudi, če ga reši samo za danes, je to v redu.)

Smernice za izvajanje postopka

- Prepričajte se, da ste vi in vaš somediator enako pozorna na obe sprti stranki.
- Uporabljajte očesni stik in pogosto navajajte imena.
- Občasno pogledjte svojega somediatorja, da se prepričate, da postopek omogočata (izvajata) skupaj.
- Bodite zgled spoštovanja za sprte stranke in svojega somediatorja.
- Zaupajte postopku. Bodite potrpežljivi in »začutite« dele postopka, ko je čas za njih.
- Dobro je pokazati navdušenje, ko sprti udeleženci začnejo napredovati ... "Super, zdaj pa napredujemo!"
- Če udeleženci želijo odnehati, jih spomnite, kako daleč so že prišli v procesu in da jih čaka le še malo do konca.
- Ko enkrat rečete: "Čestitamo, rešili ste svoj problem," bodo udeleženci pripravljene na odhod ... ne pozabite na podpise na pisnih sporazumih.
- Arhiviranje podatkov podpira vaš program. Vse sporazume hranite na posebnem in varnem mestu in jih ob zaključku mediacije predajte koordinatorju programa ali mentorju.

PROGRAM VRSTNIŠKE MEDIACIJE

V tem modulu obravnavamo faze mediacije, sposobnost skupine ljudi, da mirno rešuje svoje konflikte s pomočjo nepristranske tretje osebe (oz. 1-2 oseb). Predstavljena so področja odgovornosti, vloge in delo mediatorjev.

Osnovni koraki za vzpostavitev programa mediacije:

- 1- Ustvarite kontrolni seznam, ki ga boste potrebovali v šoli. Določite, kaj je treba narediti in kako.
- 2- Učenci mediatorji se bodo srečali na dvostranskih srečanjih. Določite pare, vloge naj bodo jasne. Bodite pozorni na ravnotežje osebnostnih lastnosti učencev v parih.
- 3- Določitev in imenovanje odgovornih oseb je naloga koordinatorja programa. **(Če v šoli pride do kršitve načela zaupnosti, je treba to sporočiti nadrejenim.)**
- 4- Pridobiti institucionalno podporo s posvetovanjem s ključnimi zainteresiranimi stranmi (npr. ravnatelj šole, starši, študentski svet itd.).
- 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 nabor 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.

KAJ VKLJUČUJE VAŠA VLOGA MEDIATORJA – UČENCA - VODJE?

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

KAKO SE NADALJUJE POSTOPEK MEDIACIJE?

Sledite petim korakom:



Vzpostavitev zaupanja:

Vaša prva naloga je, da vzpostavite zaupen odnos z udeleženci, ki traja skozi celoten proces mediacije in v vseh pogovorih (nevtralnost), na podlagi katerega vam bodo udeleženci dovolili, da jim pomagate. Mediator se predstavi in razloži pravila. Udeležence v konfliktu skuša pripraviti do tega, da se počutijo sproščeno. Prva priložnost za vzpostavitev zaupanja je odvisna od načel in postopka mediacije. Za udeležence na začetku povzamemo osrednji namen mediacije. Ustrezni slog predstavitve, uvod, ton glasu in izrazi, ki jih pri tem uporabljate, resnično pomagajo vzpostaviti zaupanje. Ko ljudje zaupajo, se počutijo sproščeni. (**Ne** bodite pristranski, **ne** odločajte o tem, kdo ima prav in kdo ne, oz. kakšna bo rešitev spora, **temveč** prusluhnite, slišite in pomagajte najti rešitve.)

Naloge

- Začnite z pozdravom. Zahvalite se vsem, da so prišli, na kratko se predstavite. Udeležence kličite po imenu.

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

Na primer: "Mislim, da bi se lahko mirneje pogovorili o tem, in z veseljem pomagam v zvezi s tem. Predlagam, da se pogovarjamo bre prekinjanja drug drugega." (Pojasnite tudi, da boste nepristranski).

Pojasnite, kako deluje mediacija.

Zapisujte si ključne besede in razlagajte. Na primer: "Pogovarjali se bomo skupaj. Dvakrat se bomo srečali.

Naredili bomo sporazum in ga podpisali itd."

Izjava o zaupnosti.

"Nikomure ne bomo povedali, kar smo se tukaj pogovarjali. V nič vas ne bomo silili." Pojasnite omejitve mediacije. Zapiske boste ob zaključku uničili.

Dogovorite se o osnovnih pravilih.

"Bodite prijazni. Prisluhnite drug drugemu. Ne vpadajte si v besedo. Bodite spoštljivi in fleksibilni."

 **Zbiranje informacij:** The second step is to gather information on

the subject we are mediating (Using the skills acquired in education to ask questions in effective communication, listening, and so on. It is not like a detective.). The information would provide tips on how to help those who seek mediator support. Drugi korak je zbiranje informacij o temi mediacije (Uporaba veščin, pridobljenih v izobraževanju, za zastavljanje vprašanj o učinkoviti komunikaciji, poslušanju itd.).

Poslušajte: Sposobnost poslušanja je ena izmed najpomembnejših veščin uspešnega mediatorja. Biti aktiven poslušalec pomeni vzpostaviti stik z očmi in biti pozoren na to, kar govori druga oseba.

Identifikacija problema: 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?

Kaj se je zgodilo? Mediator mora 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 konflikt. Odpravite vse težave, zato se bo o vsem govorilo in razrešelo.

Vprašajte o njihovih zgodbah

Zastavljajte vprašanja

Povzemajte

Prositate, naj predlagajo rešitve

Povzemite, kar slišite.

Identificirajte dejstva in čustva. Vključevati čustva in pomisleke obeh strani in objektivno povzeti (Ne ponavljajte nobenih 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.

 **Delite informacije:** Izmenjava ustreznih informacij z udeleženci mediacije. Pomagajte jim razumeti drug drugega.

 Reševanje problema:

Ko imate vi in udeleženci vse informacije, sledi reševanje problema. Mediator mora učinkovito slediti različnim načinom za postopek reševanja problemov. Viharjenje možganov – tehnika za iskanje rešitev. Ni pomembno če predlagajo nerealistične možnosti.

Mediator zapiše vse rešitve, označi tiste, o katerih se udeleženci strinjajo. Če nihče ne pride na naslednje srečanje, se udeleženci vrnejo na prejšnjo fazo mediacije. Včasih so potrebna individualna srečanja z mediatorjem. Ne pozabite, vaša naloga je pomagati strankam, da končajo svoj konflikt.

It can be helpful to think of these suggestions to help us overcome some starting obstacles. If the parties are angry or upset, we can use basic techniques like the following to help soothe the situation:

Predlogi za premagovanje začetnih ovir (če so udeleženci jezni ali razburjeni):

- Ne glede na to, kako ste jezni, ostanite spoštljivi.
- Pozorno poslušajte brez prekinjanja.
- Če želite, si lahko vzamete nekaj časa, da se umirite in načrtujete svoj odziv na povedano.



Sporazum: Mediator zapiše sporazum z dogovorjenimi rešitvami, vsi ga podpišejo. Dogovor naj bo kratek, preprost in jasen. Bodite natančni, pozitivni in jasni. Ne pišite obsojajočih ali obtožujočih izjav. Zapišite rešitve. Poskrbite, da udeleženci zares čutijo, da je spor rešen. Če so bili nekoč dobri prijatelji, bodo morda spet želeli to postati. Če zmorejo to povedati nag las, toliko bolje. Vsi udeleženci podpišejo sporazum.



PREGLED KORAKOV IMPLEMENTACIJE

A. Prvo skupno srečanje

Start by introducing yourself. Define mediation and explain the basic rules in a simple and friendly way. Receive the commitment from all parties involved in the conflict to participate in mediation and abide by its fundamental rules. Introduce yourself: "Hello! My name is... and I will be your mediator." Začnite tako, da se predstavite. Opredelite mediacijo in razložite osnovna pravila na preprost in prijazen način. Vsi udeleženci v konfliktu naj se zavežejo, da bodo sodelovali pri mediaciji in se držali temeljnih pravil. Predstavite se: "Pozdravljeni! Moje ime je... in jaz bom vaš mediator."

1. Preglejte, kaj že 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. Ne pozabite na načelo zmagaš – zmagam.



B. Prvo zasebno srečanje

1. Zaupanje.
2. "Ali bi želeli še kaj dodati?"
3. Nadzorujte 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. Zasebna srečanja

1. Preverite informacije.

2. Preverite sporazume.

3. Reševanje problema.

4. Priprave na zadnje srečanje.

D. Zadnje skupno srečanje

1. Povzemite napredek.

2. Delite informacije.

3. Pogovor o zanesljivosti dogovora.

4. Pisni sporazum.

E. Sporazum

V zadnjem koraku sledi izdelava akcijskega načrta. Obe strani povesta podrobnosti za rešitev problema, s katerimi se morata obe strani tudi strinjati. Mediator nato zapiše vrstniški mediacijski sporazum in zaključi mediacijo. Obe strani sporazum prebereta in podpišeta. Za konec ju mediator povabi k rokovanju in izrazi pripravljenost pomagati tudi v prihodnje.

OBRAZCI

OBLIKOVANJE SPORAZUMA MED UDELEŽENCI KONFLIKTA

1- Pomagajte udeležencem pri oblikovanju akcijskega načrta. Vsaka stran naj pove svojo plat:

Kdo?

Kaj?

Kje?

Kako?

2- Zapišite mediacijski sporazum. Obe strani naj se strinjata z zapisanim (povzamite z vprašanjem)

- O če sta se strinjali? Zapišite to.

3- Še kaj za dodati:

Imena, priimki

Podpisi

Datum

SPORAZUM Z UČENCI-MEDIATORJI

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

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- Vrstni 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 delil nobenih informacij nobene stranke brez soglasja druge. Sprejemam odgovornost, da poskušam biti najboljši mediator, za svoj lasten uspeh in za šolski program.

I understand the Privacy Policy and privacy limits. I promise to keep all information entrusted to me during mediation confidential within the privacy policy framework. I also promise that I will not share any information of any party without the consent of the other during the mediation. I accept the responsibility of trying to be the best mediator I can be for my success and the school's program.

Ime in priimek:

Podpis:

Datum:

Odgovorna oseba:

VZOREC MEDIACIJSKEGA POROČILA

Mediator _____

Mediator _____

Datum mediacije _____

Udeleženci _____ v _____ konfliktu:

IKratek opis konflikta _____

Dobre _____ plati _____ mediacije

Kaj bi izboljšali? _____

Sporazum vključen: Da () / Ne ()

		Drži	Ne drži	Nisem prepričan /a
št				
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.			

Usposabljanje

Pri usvajanju osnovnih konceptov na področju mediacije priporočamo igro vlog s simulacijo postopka mediacije v medvrstniškem konfliktu. Pri tem nastanejo pisni dokumenti:

- kratek opis okolja, v katerem je prišlo do konflikta,
- psihološki profil vpletenih učencev,
- opis dejstev.

Dva učitelja sta v vlogi mediatorjev, dva pa v vlogi nasprotujočih si strani v konfliktu.

Igra vlog	
Trajanje	2h
Cilj	Spoznavanje dinamike konfliktov in mediacija
Vrsta konflikta	Prepir med učencema
Starost učencev	2. letnik srednje šole
Sestava razreda	20 učencev (18 fantov, 2 dekleti)
Obravnavano vedenje	Različne vedenjske težave

Primer

Ime	Paolo
-----	-------

Starost	16
Šolski uspeh	Zadosten
Vedenje	Resne vedenjske težave
Družinski kontekst	Ločeni starši. Paolo živi z mamo, ki ne zmore ustrezno ukrepati ob težavah v družini. Paolo je prisiljen stopiti v vlogo odraslega, saj mora skrbeti za tri mlajše brate, zato mu ne ostane dovolj časa za šolo.
Psihologija in vedenje	Paolo je, tako kot njegovi trije bratje, prepuščen sam sebi. Prisiljen je v prehitro odraščanje, ukvarjati se mora z odgovornostmi, ki niso primerne za mladoletnike. Mama cele dneve dela, ima tri zahtevne in slabo plačane službe. Paolo nima pravega vzornika in pogosto se druží s starejšimi od sebe; je v slabi družbi. Velikokrat se vede kot nastopač, v razredu moti pouk in se občasno zaplete v pretep. Rad zafrkava Jacksona, zanj je to le šala, a stvari pogosto uidejo iz nadzora, kar privede do prepira, ki se včasih stopnjuje do pretepa, ker Jackson pretirava. Paolo misli, da ne dela nič narobe, samo šali se in Jackson ne bi smel reagirati na način, kot to počne.

Ime	Jackson
Starost	15
Šolski uspeh	Prav dober / odličen
Vedenje	V principu spoštuje pravila, toda če ga učna ura ne zanima, v mislih odplava stran. Če se mu zdi dodeljena domača naloga dolgočasna ali prelahka, si jo določi sam, ne glede na to, kaj od njega zahteva učitelj.
Družinski kontekst	Posvojen, po rodu iz južne Amerike. Starši veliko dajo na njegovo izobrazbo, vendar ga tudi razvajajo.
Psihologija in vedenje	Jackson je inteligenčen fant. Običajno se vede primerno, če pa se mu zdi določena šolska dejavnost dolgočasna, se odloči, da bo raje počel tisto, kar mu je všeč. Primanjkuje mu samodiscipline. Je introvertiran in zelo občutljiv, prepričan je, da se mu vrstniki posmehujejo, čeprav to ne drži. V razredu se situacija še poslabša. Jezen je na Paola, ker ne prenese zafrkavanja, zato njegova reakcija včasih eksalira v pretep. Jackson misli, da ga imajo vsi na piki.

Dejstva o situaciji: Paolo se pogosto spravi na Jacksona, ki se odzove verbalno. Zaradi tega so ju učitelji že večkrat ošteli in prav zato Jackson zameri Paolu.

Med košarko se Paolo pogosto posmehuje Jacksonovim napakam. Jackson zato zapusti tekmo in ne želi več igrati. Učitelj mu dovoli igrati biljard z drugimi učenci. Ko se mu Paolo spet približa in ga začne zbadati, nastane prepirl, ki kmalu prerase v pretep. Učitelj ju ustavi in ju ošteje, o dogodku pa poroča ravnatelju in staršem obeh učencev. Med naslednjo odbojkaško tekmo nato Paolo med »zabijanjem« po nesreči zadene Jacksona v obraz in začne se pretep. Učitelji se odločijo, da za pomoč prosijo mediatorja.