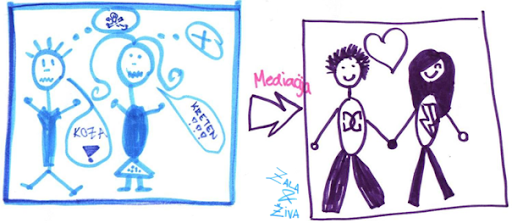


*Pripravila Suzana Žunko Vogrinc, OŠ Gustava Šiliha Maribor, projekt Comp@s, po metodah Zavoda Rakmo*

**MEDIACIJA V ŠOLI**

**(interno delovno gradivo za strokovne delavce šol)**



**KAJ JE MEDIACIJA?**

***Mediacija je metoda reševanja sporov, ki spodbuja pri iskanju rešitve. Je proces, v katerem tretja oseba/e (nevtralna stran) – mediator(ji) podpira(jo) osebe v konfliktu in pomaga(jo) pri razjasnjevanju nesporazuma in iskanju skupne rešitve. Ni vezana na vsebino, skrbi za proces reševanja spora. Spodbuja sodelovanje obeh strani v konfliktu.***

Metoda mediacije tudi opušča nasprotniško naravnanost vpletenih v konflikt in vzpodbuja sodelovalno držo kljub konfliktu, ki ni obravnavan kot posledica zlonamernosti drugega, ampak kot skupen problem, ki ga dva lahko skupaj rešita.

Mediacija se v Sloveniji, kot tudi v svetu, vedno bolj uveljavlja zato, ker odkriva nove možnosti razreševanja nesporazumov in razvoja kakovostnejših odnosov.

Dosedanji načini obvladovanja konfliktov so se v veliki meri pokazali kot neuspešni in neučinkoviti, ker ohranjajo nasprotniško naravnanost. Mediacija pa je korak naprej, je evolucija v čisto novo dimenzijo obvladovanja konfliktov. Je način, ko lahko udeleženci zagovarjajo in uveljavljajo svoje interese, ki se ne skladajo z interesi drugega in kljub temu dobijo možnost, da so slišani in upoštevani. In nekdo tretji jim pomaga da v sodelovanju poiščejo tako pot naprej, ki bo dobra za oba.

**RAZLIKA MED MEDIACIJO IN OSTALIMI OBLIKAMI POMOČI**

**PRI REŠEVANJU TEŽAV** (*TERAPIJA, SODIŠČE, SVETOVANJE ipd*.)

Vsak pristop ima določene značilnosti, določene prednosti in pomanjkljivosti. Gre za različne probleme, različne vidike reševanja sporov, konfliktov in kompleksnosti psiholoških težav.

ZNAČILNOSTI MEDIACIJE:

* o zadevi odločajo udeleženci – dva ali več
* ni potrebna prisotnost pravnikov in dol. strokovnjakov
* postopek je neformalen
* udeleženci pomembno vplivajo na proces (vsebina, oblikovanje rešitev)
* hiter, poceni postopek
* primerna za udeležence, ki želijo skupno rešitev
* cilj: dogovor, rešitev konflikta
* mediator nevtralen
* mediator je strokovnjak za konstruktivno reševanje konfliktov

ZNAČILNOSTI SODIŠČA:

* o zadevi odloča sodnik
* prisotni so pravniki in drugi strokovnjaki
* formalen postopek
* določena pravila na katere udeleženci nimajo vpliva
* dolgotrajen, drag postopek
* kadar udeleženci ne želijo skupne rešitve, kadar nekdo krši pravice drugega

ZNAČILNOSTI TERAPIJE:

* lahko le en udeleženec
* cilj: odpravljanje psih. težav, disfunkcionalnega vedenja
* terapevt posega v vsebino
* terapevt je strokovnjak za duševno zdravje

**PREDNOSTI MEDIACIJE**

1. **HITROST REŠITVE**

Mediacija glede nekega spornega problema traja običajno le kratek čas. Včasih je dovolj že eno srečanje, pogosto pa se spor razreši v dveh do petih srečanjih. Trajanje oz. število mediacijskih srečanj je odvisno od kompleksnosti in obsežnosti problematike, zaostrenosti spora ter pripravljenosti udeležencev za sodelovanje.

1. **UČINKOVITOST**

Uspeh mediacije je odvisen od kompleksnosti in obsežnosti problematike, zaostrenosti spora ter pripravljenosti udeležencev za sodelovanje. Statistika poroča o do 90% uspešnosti.

1. **NIZKI STROŠKI**

V primerjavi s sodnimi in drugimi stroški, ki se pojavljajo pri in ob reševanju sporov na sodiščih, so stroški mediacije zanemarljivi. Družinska mediacija je za udeležence brezplačna.

1. **UDELEŽENCI ODLOČAJO O VSEBINI REŠITVE**

Pri mediaciji odločajo udeleženci sami o tem, kaj je problem pri sporu in tudi o vsebini rešitve.

1. **OBOJESTRANSKO ZADOVOLJSTVO**

Mediacija je proces za katerega se udeleženci odločijo prostovoljno, prostovoljno je tudi sklepanje morebitnega dogovora, ki je sprejemljiv za obe strani in zaradi česar sta ob zaključku nekega spora obe strani zadovoljni.

1. **VEČJA ZANESLJIVOST DOGOVORA**

Statistika kaže na večjo zanesljivost izpolnjevanja dogovorov, sprejetih s pomočjo mediacije kot pa zanesljivost pri izpolnjevanju sklepov, doseženih preko avtoritativnih teles (sodišča,…) v podobnih sporih.

1. **NI NEGATIVNIH TVEGANJ**

Če je mediator primerno strokovno usposobljen se tudi v primeru, da do dogovora ne pride situacija oz. stanje ne poslabša, po vsej verjetnosti je tudi v tem primeru situacija udeležencem vsaj bolj jasna.

**VLOGA MEDIATORJA**

*Mediator je nepristranska in nevtralna tretja oseba, ki udeležencem s spornim vprašanjem ali problemom pomaga pri razjasnjevanju konflikta (nesporazuma) in pri iskanju rešitve, ki bo sprejemljiva za obe strani.*

Mediator mora biti **nevtralen in nepristranski** (ne izraža svojih mnenj), **skrbi za proces in se ne vpleta v vsebino**.

Skrbi, da proces poteka v konstruktivni smeri, s spoštljivim odnosom, da zna aktivno poslušati, dati udeležencem prostor, da povedo in izrazijo svoje misli, čustva, interese, potrebe ipd. (da so udeleženci slišani) in poskuša razumeti ter usmerjati (podpirati) udeležence k iskanju skupnih točk in skupne rešitve.

***Pri tem si pomaga z različnimi temeljnimi tehnikami:***

1. **AKTIVNO POSLUŠANJE**

* je temelj mediacije in konstruktivnega razreševanja konfliktov;
* je kompleksna in zahtevna veščina;

Za kakovostno komunikacijo in uspešno razreševanje konfliktov je potrebno pozorno in empatično poslušanje. Če to zmore mediator pripomore k temu, da se udeleženci jasneje izražajo in bolje slišijo drug drugega.

1. **ZRCALJENJE**

* je povzemanje misli in čustev posameznega udeleženca s strani mediatorja z namenom preverjanja razumevanja slišanih informacij;

*S tem dajemo govorečemu občutek slišanosti in možnost, da se do povedanega opredeli.*

* je pomembno, saj izluščimo bistvo sporočila, pri čemer upoštevamo vse komponente sporočila (čustva, skrbi, dodatne problemi ipd.);

1. **POVZEMANJE**

* je izpostavljanje ključnih elementov povedanega, poudarjanje skupnih točk, neusklajenosti, možne izbire, rešitve ipd.;
* prispeva k razjasnjevanju konflikta in ozadja nastale situacije, hkrati pa ozavešča udeležence o možnostih, ki jih imata na razpolago za rešitev konflikta;

Povzemamo

* na široko (na začetku za poglabljanje razumevanja) ali ozko;
* parcialno (za ozaveščanje ključnih elementov) ali celostno (za jasnejše razumevanje situacije);
* površinsko ali globinsko (vključuje ozadje, potrebe, interese udeležencev);
* pogosto (kadar je zelo zaostrena situacija, za pomirjanje) ali redko (ko že poteka dialog med udeleženci),
* povzemanje enega ali obeh (za jasnejšo celoto, kar sta povedala vsak zase);

1. **PREOKVIRJANJE**

* sporočilo postavimo v drugačen okvir npr. iz žalitev, očitkov izluščimo želje, predloge, potrebe, stiske ipd.;
* omogoča nov pogled na situacijo, s čimer spreten mediator podpre udeležence na način, da iz destruktivna sporočila izlušči konstruktivno vsebino in udeležencem pomaga odkriti bistvo njihovih potreb, interesov, skrbi ipd.;

1. **PREVERJANJE**

* gre za izpostavljanje različnih možnosti in izbir, ki so bile tekom procesa nakazane ali izražene;
* omogoči opolnomočenje udeležencev, saj jim mediator predoči možne izbire, možnosti za rešitev konflikta, ki jih tekom procesa nakažejo sami;

**NEVTRALNOST IN NEPRISTRANSKOST MEDIATORJA**

Mediator je nepristranska in nevtralna tretja oseba, ki udeležencem s spornim vprašanjem ali problemom pomaga pri razjasnjevanju konflikta (nesporazuma) in pri iskanju rešitve, ki bo sprejemljiva za obe strani.

Mediator mora biti nevtralen in nepristranski (v procesu ne izraža svojih mnenj), skrbi za proces in se ne vpleta v vsebino. Ne presoja kdo ima prav, ne daje predlogov rešitev ampak s tem, da podpira udeležence skrbi, da proces poteka v konstruktivni smeri, s spoštljivim odnosom in dostojanstvom.

Znati mora aktivno poslušati, dati udeležencem prostor, da povedo in izrazijo svoje misli, čustva, interese, potrebe,…(da so slišani) in poskuša razumeti ter usmerjati (podpirati) udeležence k iskanju skupnih točk in skupne rešitve.

**DOGOVOR O MEDIACIJI**

*Dogovor o mediaciji se praviloma podpiše najkasneje ob začetku prvega skupnega srečanja.*

**Vsebuje naslednje določbe:**

* prostovoljnost in namen (prostovoljna vključitev v proces),
* sprejemanje temeljnih pravil (ohranjanje dostojanstva in spoštljivosti, enakopravnost udeležencev, odsotnost žalitev, groženj, nasilja, konstruktivno sporočanje in poslušanje tistega, ki govori),
* vloga mediatorja (prispeva h konstruktivnejši komunikaciji, usmerja proces k skupnemu iskanju rešitve),
* nevtralnost mediatorje (nevtralen in nepristranski in ne sodi o vsebini),
* zaupnost vsebine mediacijskih srečanj (razen če se dogovorijo drugače),
* trajanje mediacije in prekinitev procesa (dogovor, udeleženca lahko proces prekineta, prav tako mediator z navedbo razlogov),
* zamenjava mediatorja (če mediator presodi, da ni dovolj strokovno usposobljen, oz. če ugotovi, da ni več nepristranski in nevtralen, lahko pa zamenjavo mediatorja zahteva kateri od udeležencev),
* povratne informacije in pritožba (evalvacijski vprašalnik – kadarkoli tekom procesa, lahko se poda tudi pritožba čez mediatorja),
* potek srečanj in stroški (praviloma poteka eno srečanje do 90 minut, vse ostalo se dogovorijo praviloma na prvem srečanju).

**TEMELJNA PRAVILA IN FAZE MEDIACIJE**

**KONSTRUKTIVNOST PROCESA:**

* ohranjanje dostojanstva in spoštljivosti,
* enakopravnost udeležencev,
* odsotnost žalitev, groženj, nasilja,
* konstruktivno sporočanje,
* poslušanje tistega, ki govori;

**PROCES MEDIACIJE POTEKA PO TREH SKLOPIH:**

* 1. začetne in pripravljalne faze
  2. jedrne faze
  3. zaključne oz. nadaljevalne faze
     + 1. ***ZAČETNE IN PRIPRAVLJALNE FAZE***

Začetne in pripravljalne faze za mediatorja vključujejo prvi stik in seznanjanje s problemom, povabilo ene ali obeh strani ter pridobivanje soglasja za mediacijo.

Pri udeležencih se prične mediacija že, ko se sporazumejo za mediacijo. Prvi stik je lahko preko telefona, e-pošte ali osebno. Mediator lahko pride v stik s sporno situacijo tudi preko tretje osebe (sorodniki, znanci, prijatelji, sodišče,…), ki želijo, da bi se določen spor rešil.

V tej fazi se udeleženci informirajo o procesu in po navadi že na kratko predstavijo problem oz. situacijo. Po navadi pa se že tudi dogovorijo za prvo srečanje.

Temu sledi povabilo na mediacijsko srečanje obeh ali le ene strani. Včasih povabi drugega udeleženca predlagatelj procesa. Povabilo je lahko pisno, ustno, telefonsko, elektronska pošta ipd.. Če drugi udeleženec ne želi mediacije, mediator nanj ne sme pritiskati, temveč mora prisluhniti njegovim željam in ob predstavitvi procesa »posredno nagovori« udeleženca k sodelovanju.

Pred prvim srečanjem je potrebno doreči tudi organizacijske podrobnosti: čas, kraj, udeleženci, plačilo, kdo sprejema dokončne odločitve.

* + - 1. ***JEDRNE FAZE:***
* potekajo preko skupnih ali ločenih srečanj;
* faze so med seboj prepletene, niso strogo ločene;

1. **UVOD:**
   * sprejem z dobrodošlico,
   * predstavitev mediacije, ciljev, vloge mediatorja, udeležencev,
   * vprašanje prostovoljnosti in zaupnosti,
   * organizacijske podrobnosti,
   * predlog temeljnih pravil,
   * pridobitev soglasja, podpis dogovora o mediaciji;
2. **POGLABLJANJE RAZUMEVANJA:**

* poslušanje dejstev in čustev,
* opredelitev problema,
* poglabljanje razumevanja in razjasnjevanje,
* odkrivanje interesov in potreb,
* odkrivanje skupnih točk,
* poudarjanje pozitivnosti in predlogov za rešitev;

1. **ISKANJE REŠITVE:**

* iskanje, dopolnjevanje in ustvarjanje možnosti, prostora

1. **OBLIKOVANJE DOGOVORA:**

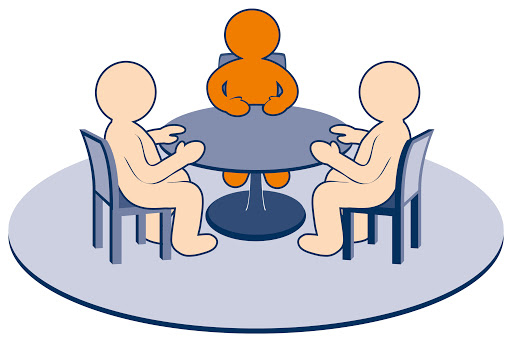
* oblikovanje dogovora oz. rešitev,
* povzetek dogovora in morebitne rešitve;
  + - 1. ***ZAKLJUČNE OZ. NADALJEVALNE FAZE***
* preverjanje soglasja in zadovoljstva,
* opredelitev nadaljnjih korakov,
* zahvale in zaključek;

**KAJ LAHKO STORI MEDIATOR, ČE SE PROCES NE PREMAKNE IZ MRTVE TOČKE?**

***Kadar pride v mediaciji do mrtve točke*** (zastoja v procesu) lahko mediator uporabi različne strategije za premik:

* vračanje k izhodiščnemu namenu (kaj je bil prvotni namen prihoda na mediacijo),
* preverjanje interesa oz. pripravljenosti za sporazumno rešitev in pogojev v katerih bi bili pripravljeni sporazumno rešitev še naprej iskati,
* preverjanje temeljnih pravil in mandata,
* povzemanje tistega, kar je že bilo povedano,
* poglabljanje razumevanja (ko še ni bilo vse povedano),
* izpostavljanje skupnih točk in interesov,
* razločevanje (kaj se je že in kaj se še ni spremenilo),
* začasna odložitev določene problematike in se posvetimo razjasnjevanju drugih vprašanj,
* izpostavitev problema mrtve točke – kot skupen problem,
* odkrivanje in izpostavljanje ovir za nadaljevanje procesa ( strah, nezaupanje, pritiski ene strani…),
* odmor,
* prekinitev srečanja,
* ločena srečanja,
* vključevanje drugih in posvet s strokovnjaki določenega področja,
* razmislek o alternativah (kako naprej v primeru, da do sporazuma ne pride).

*Mediator mora ostati miren, potrpežljiv in vztrajen. Pomemben je občutek zaupanja in sproščenosti pri mediantih.*



**V KATERIH PRIMERIH MORA MEDIATOR ODSTOPITI IN**

**KDAJ PREKINE MEDIACIJO?**

Mediacijo lahko prekine tako mediator kot udeleženci. Mediator jo prekine, če:

* ne dobi soglasja glede zaupnosti,
* če oceni, da je primer zanj prezahteven
* ni več nevtralen
* mu udeleženci ne priznajo mandata oz. mu ga odvzamejo
* proces ne napreduje 8mrtva točka, ki se ne premakne9
* ena ali druga stran zavlačuje
* ena ali druga stran odstopi od mediacije;

*Če mediacijo prekine mediator mora navesti razloge, če pa jo prekineta udeleženca, mediator poskuša ugotoviti razloge, vendar jih medianta nista dolžna pojasniti.*

**NA KAKŠEN NAČIN MEDIATOR RAVNA, KADAR SO PRI ENEM ALI OBEH UDELEŽENCEV PRISOTNA MOČNA ČUSTVA?**

V proces mediacije vključujemo tako dejstva kot čustva. ***Če so čustva intenzivno prisotna, morajo biti obravnavana pred dejstvi.***

Močna čustva vplivajo na dojemanje, razmišljanje, odločitve in tudi ravnanje. Zato je pomembno, da da mediator prostor tudi čustvom. Mediator se mora v procesu prilagajati udeležencem, zato čustev ne sme zanemarjati, ne sme pa vsiljevati pogovora o čustvih ali odnosu. Potrebno je slediti procesu.

Če so čustva premočna, komunikacija ne more biti konstruktivna, saj se napetost veča in lahko privede do prekinitve procesa ali nasilja. Napetost se skozi proces zmanjšuje tem bolj, kolikor se počutita udeleženca slišana in razumljena. Takrat začneta sodelovati pri reševanju problema. Čustvena napetost daje tudi težo problemu in odkriva probleme v ozadju.

***Glavna naloga mediatorja je, da ob močni čustveni napetosti posluša, razjasnjuje in poglablja razumevanje, da daje udeležencem prostor, da so slišani in razumljeni.***

Šele ko se čustva umirijo, je smiselno iskanje skupnih točk. Zato mora mediator ostati miren, empatično poslušati, ponavljati, priznavati čustva, potrebe in želje udeležencev, razjasnjevati, skrbeti za vzdrževanje temeljnih pravil, se po potrebi vračati in poglabljati razumevanje ipd.

Če čustva preveč eskalirajo je potrebno vzeti odmor ali srečanje prekiniti, oz. predlagati ločena srečanja.

**POMEN ZAUPNOSTI V PROCESU**

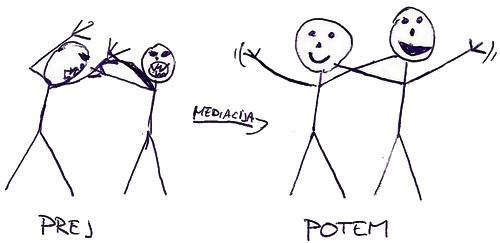
Mediatorji in medianti se zavežejo, da informacij, ki so vezene ne proces ne bodo razkrivali izven tega prostora, razen če se dogovorijo drugače.

Če pa gre za podatke, katerih razkritje zahteva zakon, pa se te podatke posreduje npr. sodišču (kazenski postopki).

**ŠOLSKA MEDIACIJA**

***Šolska mediacija je korak v smeri boljše kulture obvladovanja konfliktov. Je korak v smeri sistema, ki upošteva človeka. Je pomoč pri ohranjanju sodelovanja kljub konfliktom in je pomoč pri razvoju nove kulture odnosov.***

In vsega tega se bodo lahko s pomočjo šolske mediacije učili v šolah naši otroci in naših otrok otroci. In ne le to, kot vrstniški mediatorji, se bodo učili pomagati drugim, ko se bodo znašli v konfliktu, pri iskanju sporazumne rešitve.



**TRADICIONALNI PRISTOP REŠEVANJA KONFLIKTOV**

* **Ustvarjanje pozitivne klime v razredu**.

Učitelji sodelujejo z učenci pri ustvarjanju atmosfere v kateri učenci spoštujejo učitelje, spoštujejo eden drugega in sodelujejo pri delu. Vzpostavitev takšne atmosfere je pomembno za učiteljevo delo.

* **Potlačevanje, odpravljanje ali ignoriranje konflikta.**

Ko pride v šoli do konfliktne situacije, se učitelji poslužujejo različnih tehnik za preprečevanje razvoja konflikta. Znane strategije so npr. prositi učence za tišino, presedati učence za drugo mizo, najti in osvetliti nekaj pozitivnega v učenčevem negativnem vedenju, dajati učencem čas za razmislek, ignoriranje obstoja konflikta, angažiranje učencev za izdelavo skupnega projekta, uporaba humorja, preusmeritev pozornosti učencev k nečemu drugemu in podobno.

* **Spodbujanje učencev k samostojnemu reševanju konfliktov.**

Ko med učenci pride do konflikta, jih učitelji spodbujajo, da sami rešijo nastali konflikt.

* **Reševanje konflikta z mediacijo s strani učitelja**.

Ta možnost, čeprav idealna v teoriji, se v praksi redko izvaja. Večina učiteljev ne more takoj reševati konflikta med učenci z mediacijo in ob tem pustiti ostale učence same v razredu.

* **Razsodba glede konflikta s strani učiteljev.**

Je bolj pogosta oblika posredovanja učiteljev, katero uporabo omejuje čas. Učinkovitost razsodbe je odvisna od učiteljeve moči nad učenci in spoštovanja, ki ga imajo učenci do učiteljev. V postopku razsodbe glede konflikta s strani učiteljev, lahko učitelji zagotovijo pravičen izid in v primeru kršitve pravil uporabijo primerne sankcije.

***Pomanjkljivosti tradicionalnega pristopa:***

* Učencev ne uči tehnik reševanja konfliktov z namenom povečati sposobnost samostojnega reševanja konfliktov.
* Učencem ne nudi možnosti za proaktivno sodelovanje pri razreševanju konfliktov.
* Ne posreduje v zgodnji fazi nastanka konflikta. Učenci so deležni pozornosti šele, ko konflikt naraste do meje, ko že krši šolska pravila.
* Minimalizira uporabo postopka razsodbe (arbitraža) in mediacije, ki sta najbolj primerna za reševanje medosebnih konfliktov. Razsodba (arbitraža) je uporabljena izključno v razredu in učiteljevem kabinetu.
* Ne izkorišča učinkovito človeških virov. Starejši člani šolske uprave se namesto z odgovornejšimi nalogami ukvarjajo z nepomembnimi oz. lažjimi konflikti. Veliko število učencev bi lahko bilo uspešno v opravljanju tovrstnega dela, pri čemer bi razvili pomembne tehnike, potrebne v postopku mediacije.

**REŠEVANJE KONFLIKTOV V ŠOLAH**

Konflikti so normalen del življenja, zlasti pa so pogosti v šolskem življenju. Vsi, ki smo bili vključeni v šolsko življenje, smo bili kdaj vpleteni v konflikte.

V šoli nastopijo konflikti zaradi zmerljivk, težav na ljubezenskem področju, govoric, izposoje predmetov, ki se jih nato ne vrne ipd. Težji konflikti povzročijo tudi fizično nasilje, spolno nadlegovanje ipd.. Vrstniški konflikti se lahko začnejo zunaj šole in se prenesejo v šolski prostor, lahko pa se začnejo v šoli in se prenesejo v okoliš, zagotovo pa se učitelji spopadajo s temi konflikti preko celega šolskega dne.

**Šolski sistem reševanja konfliktov naj bi:**

* ustvaril klimo v šoli, ki bi spodbujala skrb, poštenost, sodelovanje, sprejemanje drugačnosti, zaradi cesar bi dijaki manj zapadali v konflikte,
* razvijal in treniral spretnosti obvladovanja konfliktov, ki bi pomagale dijakom bolje reševati lastne konflikte,
* ponudil dijakom organizirano službo za pomoč pri obvladovanju konfliktov,
* spodbujal dijake, da uporabljajo to službo,
* interveniral pri konfliktih, ki potrebujejo zunanjo pomoč, še preden konflikt eskalira.

Šolska mediacija je mediacija povezana s šolo in šolskim okoljem in je namenjena v prvi vrsti učencem, šoli in staršem učencev, poleg tega pa tudi drugim subjektom, ki so s šolo tako ali drugače povezani. Šolska mediacija tako vključuje mediacijo v sporih med učenci ali med starši učencev, med učenci oz. njihovimi starši in zaposlenimi, med zaposlenimi, med zaposlenimi in vodstvom šole ter med šolo in okoljem ali drugimi institucijami.

Mediacijo na šoli lahko vodi eden ali dva vrstniška mediatorja (v sporih med učenci), šolski mediator ali šolski mediator s somediatorjem (ki je lahko tudi učenec), ali pa zunanji mediator oz. zunanji mediator s somediatorjem (ki je lahko tudi šolski mediator).

**VRSTE ŠOLSKE MEDIACIJE**

Šolska mediacija torej vključuje mediacijo v sporih med učenci ali med starši učencev, med učenci oz. njihovimi starši in zaposlenimi, med zaposlenimi, med zaposlenimi in vodstvom šole ter med šolo in okoljem ali drugimi institucijami.

MEDIACIJA MED UČENCI

Mediacija med učenci je namenjena vsem učencem, med katerimi pride do medosebnega konflikta iz katerega koli razloga. Pomembno dejstvo pri mediaciji med učenci je takojšnja obravnava spora, sicer se povečuje možnost za še dodatno poslabšanje in širjenje destruktivnega odnosa.

Mediacijo med učenci lahko vodita eden ali dva vrstniška mediatorja ali pa šolski mediator sam ali s somediatorjem, ki je lahko tudi vrstniški mediator. Kdo vodi proces mediacije je odvisno od narave spora in razpoložljivosti vrstniških mediatorjev. Kadar obstaja težji spor dveh ali več učencev, ki bi bil prezahteven za vrstniško mediacijo pa je smiselno, da mediacijo vodi šolski mediator (odrasla oseba, ki ima znanje, veščine in osebne kvalitete potrebne za vodenje mediacije).

MEDIACIJA MED UČENCI IN UČITELJI

Do sporov, ki jih ne znajo učinkovito razrešiti prihaja tudi med učenci in učitelji. Kot pri drugih mediacijah je tudi tu pomembno, da obe strani želita učinkovito razrešiti konflikt in izboljšati odnos.

Mediacija med učitelji in učenci ni najbolj primerna v primerih hujšega fizičnega ali psihičnega nasilja ali drugih težjih kršitvah, ki so določene v vzgojnih konceptih vsake šole, v

vseh ostalih primerih pa je mediacija učinkovit način reševanja sporov.

Mediacijo praviloma vodi šolski mediator, zelo smiselno pa je tudi, da mu pomaga vrstniški mediator (učenec).

MEDIACIJA MED UČITELJI IN STARŠI

Spori med učitelji in starši so lahko zelo različni, večinoma pa so seveda povezani s konfliktom med učiteljem in učencem, najsi bo da starši menijo, da učitelj narobe ravna ali pa ima učitelj težave z otrokom. Tudi v takih primerih je zelo koristno, da pri pogovoru pomaga mediator, ki prispeva k večji konstruktivnosti le tega. Mediacijo vodi šolski mediator ali mediator, ki prihaja iz nevtralnega okolja, še posebej, če je spor bolj zaostren.

MEDIACIJA MED ZAPOSLENIMI

Med zaposlenimi (npr. med svetovalno delavko in učiteljico, ali med dvema učiteljema) pride veliko krat do spora zaradi napačnega razumevanja drug drugega in hkratne obremenjenostjo z obveznostmi.

Do spora pa prihaja tudi med učitelji in drugimi delavci šole (npr. učitelj in hišnik). Drugi delavci šole se lahko počutijo v podrejenem položaju in so zaradi tega še občutljivejši na kakšno morebitno negativno pripombo ali predlog. Takšni (majhni) spori lahko zelo negativno vplivajo na klimo celotne šole.

Z mediacijo med zaposlenimi, ki jo vodi šolski mediator, se vnaša v šolo kulturo sprememb in učinkovito ter hitro reševanje teh nesporazumov. Ce je spor bolj zaostren, je lahko koristno, če mediator prihaja iz nevtralnega okolja.

MEDIACIJA MED UČENCI IN ZAPOSLENIMI NA ŠOLI

Včasih pride do spora med učenci in drugimi zaposlenimi na šoli, na primer med učenci in čistilko, ki se jezi na njih, ker ne upoštevajo hišnega reda o uporabi copat ali med učenci in hišnikom, ker učenci rišejo grafite po sveže prepleskani steni ipd.

Zaposleni se po navadi poslužijo starih metod discipliniranja kot so kričanje, prepovedovanje ali ukazovanje, ki pa konflikt samo še bolj poglobijo.

S pomočjo šolskega mediatorja in mediacije med učenci in zaposlenimi na šoli se spor rešuje na konstruktiven način, ki pripomore k razvijanju ugodne socialne klime, občutku varnosti, zaupanja in sprejetosti. Učenci s tem dobijo tudi potreben zgled k rešitvi naravnane komunikacije.

MEDIACIJA MED STARŠI UČENCEV

Pogosto so v sporu starši učencev zaradi takih ali drugačnih zapletov med njihovimi otroci. Razlog za zaplete je lahko v različnosti kulture in narodnosti in s tem povezani običaji, navade in ne nazadnje različni načini komunikacije. Skoraj vsak starš je pripravljen braniti svojega otroka in se soočiti z drugim staršem. Takšni spori potem peljejo samo še v večja nesoglasje med otroci.

Ključno je, da šolski mediator vodi mediacijo med starši učencev z namenom izboljšanja odnosa preko razreševanja ključnih nerazrešenih sporov.

MEDIACIJA MED ZAPOSLENIMI IN VODSTVOM ŠOLE

Mediacija med zaposlenimi in vodstvom šole je zelo aktualna, saj je ravni na katerih lahko pride do spora v šoli kot instituciji mnogo. Možen vir sporov, ki so primerni za obravnavo z mediacijo, so prenos nalog vodstva in uvajanje novosti, ki jih morajo zaposleni sprejeti za svoje ali stalna časovna stiska ter razpetost zaposlenih med administrativno-birokratsko in človeško funkcijo.

Šolski ali zunanji mediator, ki vodi mediacijo med zaposlenimi in vodstvom šole, prihrani

vsem veliko energije in časa pri razreševanju spornih vprašanj.

Končni cilj mediacije je, da mediacijske tehnike in veščine kot so aktivno poslušanje, preokvirjanje, približevanje stališč, vzpostavljanje vzajemnosti, itd. postanejo normalni standard komunikacije med zaposlenimi in vodstvom šole ter s tem zmanjšamo možnost nastajanja konfliktnosti že v začetku.



MEDIACIJA MED ŠOLO IN OKOLJEM

Mediacija med šolo in okoljem je predvsem proaktivno naravnana. Tudi v dobrih odnosih lahko na primer med šolo in občino prihaja do spornih vprašanj kot so obnova šole, ki jih je potrebno rešiti.

Z mediacijo, ki jo vodi šolski mediator ali mediator iz nevtralnega okolja, bosta šola in okolje prišli do boljših in za obe strani sprejemljivih rešitev. Uporaba mediacije je torej smiselna, ne le kadar dve strani ne bi znali sami razrešiti spornih vprašanj, ampak tudi takrat, kadar bi s tem prihranili čas in energijo ter našli boljšo rešitev.

MEDIACIJA MED ŠOLO IN DRUGIMI INSTITUCIJAMI

Mediacijo med šolo in drugimi institucijami kot so MŠŠ, Zavod za šolstvo, Inšpektorat itd., vodi šolski mediator ali mediator iz nevtralnega okolja. Njen cilj je lahko tudi sprotno reševanje oz. obvladovanje konfliktov, kar prispeva k izboljšanju že dobrega odnosa in preprečuje, da bi se odnos poslabšal zaradi kopičenja nerešenih sporov.

**FORMALNA IN NEFORMALNA MEDIACIJA**

Mediacija lahko poteka formalno, lahko pa poteka tudi povsem neformalno. Znani so primeri, ko po vzpostavitvi sistema vrstniške mediacije učenci sami poiščejo mediatorje, ki jim pomaga razrešiti nastali spor ne da bi sploh sprožili postopek vrstniške mediacije preko koordinatorja.

Prav tako neformalna mediacija na šoli lahko poteka tudi med zaposlenimi ali zaposlenimi in učenci, če jim mediator pomaga, da se dogovorijo glede spornih vprašanj in pri tem uporablja metodo mediacije, četudi samega pogovora ne poimenujejo mediacija.

Pogosta in zelo koristna pa je tudi uporaba mediacijskih veščin in tehnik pri pogovorih

in tudi konfliktnih situacijah, s čemer se bistveno prispeva k manjši pogostosti konfliktov ter k temu, da so konflikti, do katerih pride lažje rešljivi.

**PREDNOSTI ŠOLSKE MEDIACIJE**

Šolska mediacija ima za delovanje šole pozitivne učinke:

* mediacija teži k izboljšanju splošne klime v šoli (povečuje občutek pripadnosti, prijateljstva in obvladovanja šolske situacije),
* mediacija postane del vzgojnega koncepta šole, del šolskega pedagoškega razvoja in sestavni del vedenjske politike,
* mediacija ne teži k številu izključitev iz šole, saj temelji na razreševanju problemov, zaradi znižanja nivoja napetosti med zaposlenimi in učenci oz. dijaki, se poveča produktivnost vseh.

**UMESTITEV MEDIACIJE V VZGOJNO DELOVANJE ŠOLE**

Šole so v skladu z zakonodajo o novem vzgojnem konceptu v šolskem letu 2008/09 oblikovale in začele izvajati vzgojne načrte, s katerimi bodo posodobile in razširile svojo vzgojno in izobraževalno vlogo. Vzgojni načrti obsegajo preventivno in proaktivno delovanje šole, kamor spada tudi šolska mediacija.

*V šolah, ki bodo načrtno uvajale in razvijale šolsko mediacijo, bo le-ta v sinergiji z ostalimi vzgojnimi dejavnostmi šole v naslednjih letih pomembno sooblikovala njen vzgojni koncept in posledično stil življenja in dela šole.*

VZGOJNO DELOVANJE ŠOLE:

* proaktivne in preventivne dejavnosti šole,
* pravila šolskega reda in hišni red,
* svetovanje in usmerjanje,
* šolska mediacija,
* restitucija,
* vzgojni ukrepi in opomini;

*Šolska mediacija kot celostna vzgojna dejavnost sega v vsakdanjik šolskega življenja in dela, v stil komunikacije in s tem tudi v kakovost pouka, v individualni razvoj in napredek posameznega učenca (in odraslih), v način (so)delovanja pedagoških delavcev, v drugačno komunikacijo s starši itd.*

**Šolska mediacija ima pomembno vlogo:**

* pri spoznavanju možnosti izbire pozitivnega vzorca reševanja problemov in njenega vpliva na dogajanje tako na osebnem kot širšem nivoju,
* pri spoznavanju in razvijanju znanj in spretnosti za konstruktivno reševanje konfliktov in sporov, ki so sestavni del življenja posameznika in skupnosti, v kateri živimo in delamo,
* pri oblikovanju varnega šolskega okolja in dobre socialne klime,
* pri vplivu na kakovost medosebnih odnosov in na ustvarjanje nove kulture odnosov, kadar usvojimo mediacijo kot stil reševanja in urejanja vsakdanjih problemov.

*S pomočjo kompleksne mediacijske vzgojne dejavnosti, dovolj pogoste in široke uporabe mediacijskih veščin se bodo lažje ponotranjale osebne in družbene vrednote, ob tem bo rasla vzgojna moč šole in postopno nastajala nova kultura odnosov.*

**VRSTNIŠKA MEDIACIJA NA ŠOLI**

Vrstniška mediacija je namenjena reševanju sporov med vsemi učenci iste ali različne

starosti. V procesu vrstniške mediacije sta udeležena vsaj dva učenca (medianta), med katerima je prišlo do konflikta ali spora in vrstniški mediator ali še pogosteje dva mediatorja – učenca, ki sta primerno usposobljena za vodenje mediacije.

Praviloma torej vrstniško mediacijo vodita dva vrstniška mediatorja, ki sta po možnosti še različnega spola. Razlog za to je v ugotovitvi, da prisotnost somediatorja daje večjo samozavest, gotovost vase ter se mediatorja med seboj komunikacijsko dopolnjujeta. S tem se poveča tudi učinkovitost pri vodenju procesa.

Poleg lažje in hitrejše rešitve, ki je sprejemljiva za oba medianta, vrstniška mediacija

prispeva tudi k moralnemu razvoju posameznikov, pripravi na življenje v družbi in razvoju

komunikacijskih veščin.

Vrstniška mediacija je primerna za manj zahtevne spore med učenci vključno s spori kot so: nagajanje in zbadanje, govorice in obrekovanja, medosebni nesporazumi, kulturni in rasni problemi, prerivanje in lažji pretepi, manjše goljufije, manjše kraje itd.



**LITERATURA:**

Iršič, M. 2010. Mediacija. Ljubljana. Zavod Rakmo.

Iršič, M. 2004. Umetnost obvladovanja konfliktov. Ljubljana. Zavod Rakmo.

Fred Schrumpf, Donna K. Crawford, Richard J. Bodine, 2010.Vrstniška mediacija. Ljubljana. Zavod Rakmo.

Marko Iršič, Irena Borštnar, Ivanka Marič, Ksenija Lorber, 2010. Šolska in vrstniška mediacija. Ljubljana. Zavod Rakmo.

Iršič, M. 2010. Interno gradivo izobraževanja za mediatorja in šolskega mediatorja.