



WARSZTATY KOMUNIKACJI I MEDIACJI

Czas to ok. 1,5 h

Warsztaty skierowane są do uczniów klas 7-8 szkoły podstawowej i uczniów szkoły ponadpodstawowej. Po uproszczeniu treści i formy można zrealizować je z uczniami młodszych klas.

Celem warsztatów jest zapoznanie uczniów z podstawowymi wiadomościami o przyczynach konfliktu i drogach do jego rozwiązania, przybliżenie pojęcia mediacji i zawodu mediatora, a także zaprezentowanie technik, którymi posługuje się mediator, pomagając stronom znaleźć porozumienie.

Scenariusz warsztatów jest sugestią, podpowiedzią. Nie musi być zrealizowany wg zaproponowanej kolejności, można zrealizować go w części.

Podstawą warsztatów jest określony stan faktyczny (załącznik nr 1). Stan faktyczny przedstawiony w scenariuszu jest propozycją. Został tak opracowany, by obie strony konfliktu były jednocześnie sprawcami sytuacji konfliktowej i pokrzywdzonymi jej przebiegiem.

Warsztaty podzielone są na 5 zadań.

- 1. Symulacja rozprawy.**
- 2. Nazywanie i rozpoznawanie emocji i uczuć.**
- 3. Komunikat JA.**
- 4. Techniki mediacyjne.**
- 5. Symulacja mediacji.**

Spotkanie można rozpocząć od pytania „Co to jest spór i jakie są sposoby jego rozwiązania?”.

SPÓR – różnica zdań, stanowisk, interesów.

ZADANIE 1

Symulacja rozprawy

Cel zadania nr 1

Warsztaty rozpoczyna symulacja uproszczonej rozprawy z udziałem jedynie stron i ich pełnomocników. Celem tego zadania jest zwrócenie uwagi uczniów na to, że rozstrzyganie sporu w sądzie to formalizm, koncentracja na żądaniu pod kątem prawnym i faktycznym, bez miejsca na emocje. Rozprawa ma na celu podkreślenie, że w sądzie liczą się przede wszystkim fakty i to nie wszystkie. Ważne są tylko te, które mają bezpośredni związek z żądaniem tej strony, która wystąpiła z pozwem do sądu. Podczas symulacji rozprawy eksponowana jest pozycja sądu, który decyduje o tym, jakie pytania mogą być zadane, może odebrać głos oraz to, że to ostatecznie sąd rozstrzyga o wyniku sporu. Rozprawę warto tak przeprowadzić, by podkreślić, że w sądzie nie analizuje się interesów i potrzeb żadnej ze stron, ocenia się jedynie zasadność żądania.

Symulację rozprawy, jeśli są przeszkody do jej przeprowadzenia, można zastąpić wyjaśnieniem tego, jak przebiega rozprawa i jak rozstrzygany jest spór w sądzie.

Przebieg zadania:

1. Rozdziel rolę wśród uczniów, w kilku słowach przygotuj uczniów do wystąpienia.
2. Przedstaw stan faktyczny (załącznik nr 1). Po odczytaniu całego stanu faktycznego warto zwrócić uwagę na najistotniejsze szczegóły wydarzenia (proponycja podsumowania stanu faktycznego w załączniku nr 2).
3. Po rozprawie zapytaj najpierw uczniów, którzy odgrywali rolę stron i pełnomocników, jakie są ich wrażenia. Można także zapytać:
 - Czy są zadowoleni z przebiegu rozprawy i zakończenia sporu?
 - Czy czują się wysłuchani przez sąd?
 - Jak będą wyglądały dalsze relacje Kuby i Ani?
 - Czy sąd pozwolił, by Ania i Kuba powiedzieli o swoich emocjach?
 - Czy sąd w ogóle analizował zdarzenie z punktu widzenia Ani?
 - Czy szukał przyczyny, dla której doszło do sporu?
4. Podkreśl to, że sąd skupił się właściwie tylko na **faktach**, i to tylko tych, które miały bezpośredni związek z żądaniem Kuby.

5. Zapytaj uczniów, dlaczego Ania i Kuba znaleźli się w sądzie, mimo że się przyjaźnili. Dlaczego banalny spór o niezwróconą książkę przeszedł w nierozwiązywalny konflikt?

Propozycja uzupełnienia przez prowadzącego odpowiedzi na pytanie nr 5:

- Wystąpiły silne emocje,
- Zabrakło komunikacji, nie było rozmowy,
- Pojawiły się negatywne, odwetowe zachowania,
- Każde z nich patrzyło i oceniało sytuację tylko ze swojej perspektywy, swoich potrzeb i oczekiwań.

ZADANIE 2

Rozpoznawanie i nazywanie emocji i uczuć

Cel zadania nr 2

Podczas zadania uczniowie spoglądają na świat oczami innej osoby, nazywają emocje tej osoby i opisują, co ona czuje.

Zastanawiając się nad tym, o czym myślą inni i mówiąc o emocjach innych, uczniowie uczą się rozmawiać o uczuciach i potrzebach drugiej osoby.

Namysł nad uczuciami innych i rozmowa o emocjach są natomiast niezbędne do zdiagnozowania źródła konfliktu, a w kolejnym kroku – do znalezienia drogi jego rozwiązania.

Zadanie ma wywołać w uczniach przekonanie o przyzwoleniu na to, że mogą mówić o uczuciach i myślach innych osób, że mogą, a nawet powinni je obserwować. Wszystko po to, by odpowiednio na te emocje i uczucia reagować.

Zadanie ma uświadomić, że jedną z przyczyn, dla których stronom sporu trudno się porozumieć, czy nawet znaleźć punkt wyjścia do rozmowy, jest to, że:

- a. *inaczej widzą one konflikt,*
- b. *inaczej interpretują źródło konfliktu, jego przyczyny i przebieg.*

Ta odmienna interpretacja powoduje, że różnie postrzegają spór i możliwe sposoby jego rozwiązania.

Przebieg zadania:

1. Podziel uczniów na dwie grupy. Pierwsza to grupa Ani, druga to grupa Kuby.
2. By ułatwić zadanie, przed jego rozpoczęciem rozdaj albo wyświetl uczniom pomoce, w których nazwane będą emocje i uczucia (*np. koło uczuć, koło emocji dostępne w Internecie w rozmaitych formach*). Rozmowa o emocjach, uczuciach, zwłaszcza ich nazywanie sprawia uczniom wiele trudności, dlatego możesz w kilku słowach powiedzieć czym są emocje, uczucia i wskazać na ich przykłady (załącznik nr 3).
3. Poproś, by każda grupa nazwała – ale tylko z perspektywy swojego bohatera/bohaterki – emocje, uczucia (co czuła Ania, co czuł Kuba) jakie mu/jej towarzyszyły emocje **na poszczególnych etapach historii**.
 - Prośba Kuby o zwrot książki.
 - Tłumaczenie Ani.
 - Zamieszczenie zdjęcia Ani w Internecie.
 - Moment oddania książki i złośliwe komentarze kolegów Kuby o zdjęciu Ani.
 - Odnalezienie zniszczonej książki przez Kubę.
 - Skierowanie żądań do Ani.

Wymienione emocje i uczucia można spisać na tablicy, dzieląc je na te dotyczące Ani oraz te dotyczące Kuby.

4. Jeśli przebieg zadania będzie temu sprzyjał, można poprosić, by grupy zamieniły się rolami i to samo zadanie wykonały z perspektywy drugiej osoby.

ZADANIE 3

Komunikat „JA”

Cel zadania nr 3

Zaprezentowanie formy komunikacji, w której prezentujemy nasze stanowisko, opisując je z naszej perspektywy, ale odnosząc się do własnych emocji, do własnych uczuć i odczuć. Zadanie ma uświadomić uczniom, że brak możliwości porozumienia wynika najczęściej z

niedostrzegania punktu widzenia drugiej strony, niezrozumienia jej potrzeb, na co wpływ ma również treść i forma wypowiedzi.

Przebieg zadania

1. Zapytaj uczniów, jak ich zdaniem powinna przebiegać rozmowa w sytuacji konfliktowej, by mogła prowadzić do porozumienia.
2. Podsumuj zaproponowane przez uczniów odpowiedzi poprzez wskazanie na „empatyczną komunikację” jako sposób rozmowy prowadzący do porozumienia, czyli:
 - a. rozmowę, w trakcie której każdy ma możliwość przedstawienia swojego punktu widzenia, przy jednoczesnym otwartym i aktywnym wysłuchaniu stanowiska drugiej strony (**komunikacja**),
 - b. rozmowę, w trakcie której zwracamy uwagę nie tylko na słowa, ale także na myśli, emocje, na to co czuje druga strona (**empatia**).
3. Zapytaj o to, jak formułować wypowiedź, by jej treść zbliżała do porozumienia, by otwierała drugą stronę, by nie prowokowała drugiej strony do odwetu (pytanie otwierające zagadnienie komunikatu **JA** jako przykładu konstruktywnej komunikacji).
4. Wyjaśnij uczniom, czym jest komunikat **JA** i przedstaw przykład jego zastosowania.

Propozycja wyjaśnienia

Używając komunikatu **JA** prezentujemy nasze stanowisko, opisując je z naszej perspektywy, ale poprzez odniesienie do własnych emocji, do własnych uczuć i odczuć. Unikamy wypowiedzi: *to Twoja wina..., gdyby nie ty..., sprowokowałeś mnie..., sam sobie jesteś winien..., w ogóle nie doceniasz mojej pracy, moich starań..., myślisz tylko o sobie...*

Wskaz, że takie treści są przeszkodą porozumienia, gdyż koncentrują się na zarzutach, a nie na potrzebach i oczekiwaniach.

Przykład

Podczas lekcji powtórkowej do egzaminu część uczniów nie uważa, rozmawia, korzysta z telefonów, ogólnie przeszkadza nauczycielowi, który do lekcji się przygotował, wydrukował materiały, przygotował prezentację. Dwoje uczniów na lekcje przyszło spóźnionych o 10 minut, weszli do klasy hałasując.

I sytuacja (komunikat TY, WY)

Nauczyciel nie wytrzymuje i po wejściu spóźnionych uczniów wybucha: nie wiem, co wy sobie wyobrażacie, nie uważacie, nie wiem, na co liczycie, jak zdacie egzamin. Minęło 10 minut lekcji, a wy w ogóle nie zaangażowaliście się w jej przebieg i jeszcze się spóźniacie, jak dalej będziecie w ten sposób podchodzić do obowiązków, źle się to dla was skończy.

II sytuacja (Komunikat JA)

Kochani, rozpoczęliśmy zajęcia 10 minut temu, w tym czasie przedstawiłem mniej materiału, niż zaplanowałem na tę część lekcji. Gdy w klasie jest hałas, nie mogę się skupić, poza tym przez spóźnienia, muszę zaczynać od początku, trudno mi zaplanować zajęcia. Dezorganizuje mnie to i przyznaję, irytuje. Proszę, przychodźcie punktualnie, a jak już jesteście, proszę, przynajmniej nie rozmawiajcie. Jeśli kogoś nie interesuje albo już to wie, niech po prostu czyta książkę. Dziękuję.

Podsumowanie wszystkich dotychczasowych zadań

1. Poproś, by uczniowie wskazali na to, co ich zdaniem ma wpływ na to, że sporów (konfliktów) nie udaje się rozwiązać.

Propozycja podsumowania i uzupełnienia odpowiedzi uczniów na prośbę nr 1:

- a. każdy z uczestników konfliktu **postrzega go inaczej**, nie dostrzega **punktu widzenia drugiej strony**,
dlatego, że:
- b. strony w ogóle **nie rozmawiają** albo jedynie do siebie mówią, nie komunikują się, czyli nie słuchają się, nie zważają na emocje drugiej strony, nie zastanawiają się nad jej potrzebami i oczekiwaniami,
- c. formułują wypowiedzi, nie używając komunikatu **JA**.

2. Zapytaj, co zrobić, gdy strony konfliktu nie potrafią albo nie chcą rozmawiać?

Propozycja uzupełnienia odpowiedzi uczniów na pytanie nr 2.

Mediacja, czyli spotkanie przy udziale osoby trzeciej, która pomaga w komunikacji i poszukiwaniu porozumienia.

ZADANIE 4

Techniki mediacyjne

Cel zadania nr 4

Zaprezentowanie uczniom podstawowych technik, którymi posługuje się mediator podczas przeprowadzania mediacji.

Przebieg zadania:

1. Zaprosz do zadania 5 osób, wśród których może być uczeń, który odgrywał rolę Kuby. Poproś, by wszyscy usiedli w kręgu lub tak, by się nawzajem widzieli.
2. Każdemu z uczniów przydziel zadanie.

- a. Uczeń nr 1, to ten, który odgrywał rolę Kuby. Przez minutę opowiada o całym zdarzeniu w szkole. Nie opowiada jednak historii, nie mówi o tym, co się wydarzyło, ale przede wszystkim **dzieli się swoimi emocjami, mówi o tym, jak się czuł.**
- b. Uczeń nr 2, po tym jak Kuba skończy, parafrazuje jego słowa. **Parafrazuje, czyli** własnymi słowami mówi to, co jego zdaniem chwile wcześniej powiedział Kuba.

Zwróć uwagę uczniowi, by parafrazując, nie przedstawiał swoich opinii na temat wypowiedzi Kuby, by nie oceniał tego, co powiedział Kuba. Poproś, by uczeń przedstawił jedynie **relacje** tego, co usłyszał.

Podpowiedz, by uczeń podczas parafrazy zwracał się do Kuby i upewniał się, czy dobrze zrozumiał jego słowa. Parafrazę ułatwiają wypowiedzi, np. *popraw mnie, jeśli źle zrozumiałam..., jeśli dobrze cię zrozumiałem, to...*

- c. Uczeń nr 3, po wypowiedzi Kuby opisuje to, co działo się w jej trakcie z ciałem Kuby, jaką miał mimikę. Opisuje, bez oceniania, **mowę jego ciała, w tym twarzy.** Mówi, co działo się z nogami, rękoma, ramionami, czy poruszał się na krześle, czy „przewracał oczami” itp.

- d. Uczeń nr 4 obserwuje **emocje** Kuby, gdy ten opowiada. Opisuje te emocje. Nie ocenia jednak emocji, nie wskazuje, dlaczego jego zdaniem wystąpiły.
 - e. Uczeń nr 5 dokonuje **przeformułowania**. Opisuje, jakie są oczekiwania Kuby, czego się obawia, jakie ma nadzieje. Przeformułowywać łatwiej, gdy wypowiedz zaczyna się od sformułowania:
„Liczy się dla Ciebie..., Cenisz sobie..., Pomogłoby Ci..., Chciałbyś...”
3. Zadanie powtarzamy z udziałem Ani jako Ucznia nr 1. Można, jeśli będą chętni, dokonać zmian również w obsadzie uczniów nr 2-5.
 4. Po wykonanym zadaniu możesz zapytać uczniów, która z technik była prosta, a która trudniejsza, jak się czuli w poszczególnych rolach, przede wszystkim – jak się czuła osoba, kiedy odgrywała rolę ucznia nr 1, słuchając zwrotnych informacji o swoim wystąpieniu.

ZADANIE 5

Symulacja mediacji

Przebieg zadania

Mediację można przeprowadzić z uczniami, którzy występowali w roli Ani i Kuby. Najlepiej, gdy mediację poprowadzi prowadzący warsztaty. Prowadzącego może wspierać uczeń, który uczestniczył w treningu technik mediacyjnych tj. w zadaniu nr 4. *(scenariusz warsztatów adresowany jest również do prowadzących, którzy nie są mediatorami, stąd poniższe wskazówki).*

Spotkanie mediacyjne – przebieg

- I. Spotkanie zacznij od poinformowania uczestników mediacji o jej zasadach (poufność, dobrowolność, neutralność mediatora, akceptowalność osoby mediatora, bezstronność mediatora).

Podczas całej mediacji mediator może zadawać pytania, które nie mogą być jednak nazbyt osobiste, powinny być neutralne.

Jako mediator nie wypowiadaj ocen. Tonuj emocje. Nie pozwalaj na to, by strony sobie przerywały, by wypowiadały oceny o sobie. Możesz sugerować, by strony słuchały się wzajemnie.

II. Uzyskaj zgodę na mediację i zaproponuj, żeby każda ze stron przedstawiła przebieg konfliktu z jej punktu widzenia, by powiedziała, co się wydarzyło.

Możesz dopytać, czy:

- sytuacja konfliktowa jest jednorazowa czy powtarzająca się,*
- jak jest nasilona, jak długo trwa,*
- gdzie miało miejsce konfliktogenne zachowanie,*
- kto brał w nim udział,*
- jak wyglądają relacje na dziś.*

III. Następnie

- a. ustalcie **punkty wspólne** (np. że oboje zachowali się niewłaściwie),
- b. ustalcie **kwestie**, które **dzielą** strony (np. obie strony twierdzą, że to „ja zostałem/zostałam sprowokowany/a, nie dałem/dałam powodów do publikacji wizerunku”).

Ten etap pozwoli na próbę odnalezienia i nazwania tego, co jest rzeczywistym problemem aktualnych relacji.

Na tym etapie mediacji:

- można zadawać pytania Kubie o to, jak myśli, jak daną kwestię widzi Ania i odwrotnie,*
- można poprosić, by na ten sam problem, tę samą kwestię, którą zgłosiła jedna strona, wypowiedziała się również druga strona, by spojrzęła na problem z perspektywy tej drugiej strony.*

IV. Poszukajcie możliwych i akceptowalnych rozwiązań sporu.

*Mediator może na tym etapie pomóc stronom poprzez zadawanie pytań o **oczekiwane** zachowanie drugiej strony, ale także **akceptowalne** ustępstwa, co pozwoli na określenie strefy kompromisu oraz jego granicę.*

V. Porozumienie.

Zadanie dodatkowe dla młodszych uczniów

Przygotuj wydruki z nazwą zasady i osobno z jej definicją i poproś uczniów, by w grupach, dopasowali nazwę do definicji.

Mediacja

rozmowa dwóch stron, która ma na celu doprowadzenie do rozwiązania konfliktu i porozumienia, prowadzona przy udziale mediatora

Dobrowolność

to strony decydują, czy chcą wziąć udział w mediacji, nawet jeśli wyrażą zgodę na mediację, mogą ją cofnąć na każdym etapie mediacji

Poufność

przebieg mediacji objęty jest tajemnicą

Bezstronność mediatora

strony mediacji mają równe prawa i powinny być traktowane jednakowo

Akceptowalność osoby mediatora

strony muszą zaakceptować mediatora i jego pomoc w dochodzeniu do porozumienia, mogą wybrać mediatora, mogą poprosić o zmianę mediatora

Neutralność mediatora

mediator nie może narzucać stronom własnych propozycji rozwiązań sporu, porozumienie jest wypracowywane przez same strony, mediatorowi nie wolno czerpać żadnych korzyści z ugody stron

Załącznik nr 1

STAN FAKTYCZNY

(warto podczas warsztatów zmienić w stanie faktycznym imiona bohaterów na rzeczywiste imiona uczniów, którzy odtwarzają rolę Kuby i Ani)

~~Ania~~ i ~~Kuba~~ przyjaźnią się, chodzą do jednej szkoły, ale do różnych klas. Znają się od przedszkola, bardzo się lubią. Oboje bardzo dobrze się uczą, zależy im na dobrych ocenach.

Zdarzyło się, że ~~Kuba~~ pożyczył ~~Ani~~ swoją książkę – lekturę. Była to książka, która należała wcześniej do jego mamy.

W najbliższą środę klasa ~~Kuby~~ omawiać ma lekturę, dlatego ~~Kuba~~ zwrócił się o jej zwrot. Jeszcze jej nie przeczytał. ~~Ania~~ książkę miała oddać w poniedziałek. Jednak książki zapomniała. Chciała wytłumaczyć Kubie, dlaczego zapomniała książki, że w weekend zachorował jej pies, że spędziła godziny u weterynarza, a później czuwała przy pupilu całą noc. Chciała też obiecać Kubie, że książkę odda mu jutro, we wtorek. Jednak ~~Kuba~~ obrażony odszedł od razu, nie słuchał wyjaśnień.

Po rozmowie ~~Kuba~~ umieścił na Instagramie i na Facebooku zdjęcie ~~Ani~~, które ta wcześniej wysłała do niego z prośbą, by zachował je tylko dla siebie i nie rozpowszechniał. Na zdjęciu ~~Ania~~ nie wyglądała atrakcyjnie, zostało zrobione chwilę po tym jak się obudziła, była wówczas przeziębiona, miała zaczerwieniony nos i potargane włosy. Pod zdjęciem ~~Kuba~~ umieścił jeszcze napis „~~ANKA~~ TO GUPIA ZŁODZIEJKA”.

Następnego dnia w szkole inni uczniowie, którzy widzieli zdjęcie i napis, zaczęli sobie żartować z ~~Ani~~ i jej dokuczać. Zrobiło się jej bardzo przykro, tym bardziej, że nie czuła się winna tego, że nie mogła natychmiast oddać koledze książki. Przecież zachorował jej pies, martwiła się o niego, bała się, nie spała całą noc.

Następnego dnia ~~Ania~~ chciała oddać książkę, nie mogła znaleźć ~~Kuby~~, pod klasą leżał tylko jego plecak. Jego koledzy z klasy, kiedy zobaczyli ~~Anię~~, zaczęli znów złośliwie komentować jej zdjęcie. Wówczas w odwecie, na okładce książki ~~Kuby~~, ~~Ania~~ napisała czerwonym mazakiem „Naucz się ortografii głupi ośle” i wrzuciła mu ją do plecaka.

~~Kuba~~ **zażądał** od ~~Ani~~ by ta:

- zapłaciła 50 zł za zniszczoną książkę,
- i przeprosiła go za to, że go obraziła komentarzem o „głupim ośle”. Przeprosiny miałyby zamieścić na swoim koncie FB i Instagramie.

Załącznik nr 2

Streszczenie stanu faktycznego

- ~~Kuba~~ i ~~Ania~~ przyjaźnią się
- ~~Kuba~~ pożyczył ~~Ani~~ książkę
- ~~Ania~~ nie oddała książki, zapomniała o niej, bo zachorował jej pies
- ~~Kuba~~ nie słuchał wyjaśnień, był zły, ponieważ wiedział, że bez książki nie przygotuje się do lekcji
- ~~Kuba~~ umieścił zdjęcie ~~Ani~~ na FB i Instagramie z komentarzem „~~Anka~~ TO GUPIA ZŁODZIEJKA
- żarty innych uczniów ze zdjęcia ~~Ani~~
- ~~Ania~~ zniszczyła książkę ~~Kuby~~, zapisując w niej komentarz „Naucz się ortografii gŁupi ośle”
- książka była pamiątką

Załącznik nr 3

Uczucia – wyrażają nasz stosunek do innych osób, sytuacji lub przedmiotów. Wynikają z emocji, ale nie zawsze. Czyli jeżeli kogoś kochamy, to odczuwamy **uczucie** jakim jest miłość, któremu to uczuciu mogą towarzyszyć emocje takie jak strach, podekscytowanie, radość, smutek. Jeśli kogoś bardzo nie lubimy, to towarzyszy nam **uczucie** nienawiści, któremu mogą towarzyszyć emocje takie jak złość, smutek, strach, ale także stan obojętności.

Emocje – to uczucie, ale nietrwałe, przemijające, pojawiające się pod wpływem konkretnej sytuacji – strach, złość, radość.

Wyróżniamy sześć podstawowych emocji:

- radość,
- smutek,
- wstręt,
- strach,
- zaskoczenie,
- złość,

a w rozszerzonej wersji jeszcze:

- dumę,

- wstyd,
- zażenowanie,
- podekscytowanie.

Choć czasem używa się tych pojęć zamiennie (co nie jest błędem), to jednak nie zawsze stosowanie emocji i uczuć jako synonimów jest uzasadnione.