

A spotlight from a black projector at the top center illuminates a large, light-yellow rounded rectangle containing the word "MEDIACIJA" in a dark blue, sans-serif font. The background is a solid teal color.

MEDIACIJA



**Gelbėkit vaikus**

Save the Children Lithuania

**G**rėsmingai augantis vaikų savižudybių skaičius Lietuvoje rodo, kad vaikai yra vieniši, stokoja žmonių, kuriais galėtų pasitikėti ir su kuriais galėtų nuoširdžiai pasikalbėti, pasidalinti problemomis, dėmesio.

Nemažėjantis vaikų, patiriančių patyčias, skaičius rodo, kad nežiūrint to, jog dalyje mokyklų yra įgyvendinamos įvairios prevencinės programos, to nepakanka. Vienas iš aktualiausių mokyklos bendruomenės iššūkių – skatinti mokyklos bendruomenės narių konstruktyvių konflikto sprendimo būdų taikymą, kurie padėtų udgyti vaikų įgūdžius ir gebėjimus.

Taikant mediacija mokykloje – kovojame su problema, o ne su asmeniu. Tai nėra absoliutus būdas išvengti patyčių, bet skatiname bendrauti kitaip, tai dialogas, būdas kalbėti apie nesutarimą, ieškoti priežasčių, suprasti, ką jaučia kitas. Tai – mokymosi procesas.

MEDIACIJA MOKYKLOJE – tai konkretus pasiūlymas kiekvienai mokyklai, norinčiai pagerinti mokyklos bendravimo mikroklimatą, mažinti patyčių skaičių. Mediacija yra taikus konflikto sprendimo būdas, kurio metu konflikto dalyviai, padedant trečiajam neutraliai ir nešališkai šaliai, siekia rasti konflikto dalyviams tinkamiausią sprendimą. Mediatorius padeda sumažinti įtampą tarp šalių, palengvina jų bendravimą. Taikant mediaciją „kovojama“ su problema, o ne su asmeniu. Mediacija – dialogas, kurio esmė – konstruktyvus konfliktų valdymas, sudarantis galimybes užtikrinti interesų pusiausvyrą.

#### **KOKIE MEDIACIJOS TAIKymo MOKYKLOSE PRIVALUMAI?**

##### **Mediacija mokyklose:**

- padeda gerinti mokyklos klimatą – yra viena iš smurto bei patyčių prevencijos priemonių;
- padeda udgyti bendravimo, gerinti konfliktų sprendimo įgūdžius;
- ugdo asmenines savybes ir kompetencijas (savarankiškumo,

veiksmingumo, savigarbos, pasitikėjimo, pagarbos, kūrybiškumo, atsakomybės, situacijos analizės, aktyvaus klausymosi, dialogo vadymo ir kt.);

- ugdo socialinius įgūdžius (empatijos, komandinio darbo ir kt.);
- prisideda prie mokytojo indėlio (krūvio) mažėjimo;
- ji lengvai suderinama su kitomis prevencinėmis programomis ir puikiai jas papildo.

#### **Mediacijos mokymai mokiniams ir mokyklos bendruomenei suteiks:**

1. Pasitikėjimo savimi, lyderystės, konsultacijų,

Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencijos 12 straipsnis numato, kad valstybės dalyvės garantuoja vaikui, sugebančiam suformuluoti savo pažiūras, teisę laisvai jas reikšti visais su juo susijusiais klausimais. 13 straipsnis įtvirtina vaiko teisę laisvai reikšti savo nuomonę. Konvencijos 19 straipsnis numato valstybės dalyvės pareigą apsaugoti vaiką nuo visų rūšių smurto.

tarpininkavimo, derybinių įgūdžių, reagavimo į pokyčius įgūdžių.

2. Įgyti klausymo, konflikto sprendimo, dialogo valdymo, informacijos perteikimo įgūdžių.

3. Sužinoti, kaip susikalbėti ir ieškoti kompromiso.

4. Kūrybiškumo, ieškant galimų ginčo sprendimo būdų.

5. Žinių ir kompetencijų, kaip bendradarbiauti su skirtingus interesus bei ypatingus poreikius turinčiais asmenimis.

6. Žinių ir kompetencijų, kaip dirbti komandoje.

Šiame leidinyje aprašomi mediacijos taikymo žingsniai, įgyvendinant projektą Lietuvos mokyklose, geroji užsienio valstybių patirtis ir pasiūlymai, kaip įdiegti mediaciją Lietuvos mokyklose.

## TURINYS

<b>1. MEDIACIJOS YPATUMAI</b>	4
1.1. Proceso etapai bei taisyklės	5
1.2. Mediatorius ir jo stilius	6
1.3. Mediacija Lietuvoje	7
1.4. Mediacija mokykloje	8
<b>2. MOKINIŲ POŽIŪRIS Į KONFLIKTUS IR MEDIACIJĄ</b>	10
2.1. Kas mokiniams yra konfliktas?	11
2.2. Kaip mokiniai linkę konfliktuoti?	13
2.3. Ar mokiniai norėtų būti mediatoriai?	15
2.4. Kaip mokiniai vertina mokymus?	17
<b>3. PROJEKTO „MEDIACIJA MOKYKLOJE“ PRISTATYMAS</b>	18
3.1. Aktualumas, tikslas	19
3.2. Projekto vykdytojai, partneriai	20
3.3. Projekto mokyklos ir veiklos jose	22
<b>4. MOKYMAS(IS) MEDIJUOTI: DU PROGRAMOS VARIANTAI</b>	27
4.1. „Abipusio susitarimo“ metodas: sąvokos, procesas, efektyvumas	28
4.2. Pamokos mokiniams-mediatoriams	34
<b>IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS</b>	44
<b>LITERATŪRA</b>	46
<b>PRIEDAI</b>	47
1. 10 tarpininkavimo etapų	48
2. Mediacijos susitarimas	50
3. Refleksija: ką konflikto dalyviai sužinojo?	52
4. Mediacijos įvertinimas	54
5. Mediatoriaus įsivertinimas: kaip vyko mediacija?	56

# 1. MEDIACIJOS YPATUMAI

**M**ediacija – taikus ginčų sprendimo būdas, padedant trečiai neutraliai šaliai. Mediatorius (tarpininkas arba trečioji šalis) padeda ginčo šalims pasiekti norimą rezultatą – priimti sprendimą, kuris tenkintų abi ginčo šalis.

Mediacijoje nėra tikslo rasti ir nubausti kaltąjį (kaltuosius). Šio proceso metu siekiama

tarpusavio susitarimo, todėl, pavykus susitarti, laimi abi pusės, išsaugomi geresni tarpusavio santykiai ateityje.

Konfliktus dažnai lydi neigiamos emocijos: pyktis, nusivylimas, neapkinta, neretai kylanti agresija, todėl mediatorius tikslas ir užduotis pirmiausiai padėti ginčo šalims „nuleisti garą“. Po to siekiama padėti šalims išgirsti viena kitą, įsiklausyti ir pažiūrėti į situaciją kito akimis.

## 1.1. PROCESO ETAPAI BEI Taisyklės

**M**ediacija – tai procesas, turintis tam tikrą struktūrą ir taisyklės.

**Pagrindiniai mediacijos principai:**

→ Konfidencialumas. Tam, kad mediacija būtų efektyvi, ginčo šalys turi būti nuoširdžios, atviros ir sąžiningos, pasitikėty. Todėl labai svarbu užtikrinti, kad visa tai, kas pasakoma mediacijos metu, būtų konfidencialu.

→ Savanoriškumas. Ginčo šalys turi norėti pačios dalyvauti ir spręsti sunkumus, jos gali bet kuriuo metu pasitraukti iš mediacijos.

→ Sąžiningumas. Tam, kad pasiektas susitarimas būtų priimtinas ir vykdomas ateityje, svarbu, kad šalys atvirai ir sąžiningai dalyvautų šiame procese, nesistengtų nuslėpti informacijos, kuri gali būti svarbi priimant sprendimą.

→ Šalių lygiateisiškumas. Labai svarbu mediacijos metu užtikrinti, kad abi šalys jaustųsi ir būtų lygios, turėtų vienodas galimybes išsakyti savo pozicijas, teikti siūlymus, priimti sprendimus.

→ Mediatoriaus neutralumas, nešališkumas, nepriklausomumas. Mediatorius neturi ir negali palaikyti nei vienos iš ginčo šalių, su abiem jis turi elgtis vienodai. Taip pat jis turi būti neutralus ir nepriklausomas – niekas iš šalių (vadovas, auklėtojas ar kitas asmuo) negali daryti jam įtakos.

→ Proceso neformalumas, lankstumas, universalumas. Mediacijos procesas turi tam tikrą struktūrą, tačiau ji yra lanksti ir lengvai pritaikoma kiekvienoje individualioje situacijoje, atsižvelgiant į ginčo pobūdį, ginčo šalių poreikius ir interesus, konflikto lygį ir pan.

Lankstumo principas – kūrybiška sprendimų paieška, atvirumas naujoms idėjoms.

Nors mediacija yra lankstus ir universalus

procesas, tačiau egzistuoja tam tikra struktūra.

**Dažniausiai mediaciją sudaro šie etapai:**

→ Pasirengimas mediacijai, tinkamumo vertinimas – tai organizacinio pobūdžio paruošiamieji veiksmai, informacijos surinkimas, pasiruošimas susitikimams, vietos, laiko parinkimas. Mediacijos taikymas ne visada yra tinkamas. Tuomet, kai konfliktas yra labai gilus, kai kyla pavojus vienos iš ginčo šalių saugumui (buvę smurto atvejai), mediatorius gali atsakyti vykdyti mediaciją.

→ Pirmas kontaktas su šalimi. Šalims suteikiama trumpa informacija, suderinamas galimo susitikimo laikas, vieta.

→ Mediacijos sesijos (susitikimai):

1. Įvadas į mediaciją.

2. Šalių pasisakymai. Šiame etape šalys turi galimybę nevaržomai išsakyti mediatoriui ir kitai šaliai savo nuomonę visais ginčo klausimais.

3. Spręstinų klausimų nustatymas, interesų įvardijimas, problemų nustatymas.

4. Diskusijos ir sprendimo paieškos. Ginčo šalys siūlo ir aptaria įvairus būdus bei galimybes, kaip sunkumas, nesutarimas galėtų būti išspręstas.

5. Derybos dėl pasirinktų galimybių. Nustačius galimus ginčo sprendimo būdus, šalys derasi, daro nuolaidas.

6. Esant poreikiui – individualūs susitikimai.

→ Susitarimas. Jeigu ginčo šalims pavyksta rasti taikų ginčo sprendimą, mediatorius jį dar kartą pakartoja ir išdėsto raštiško (arba tik žodinio) susitarimo forma.

→ Mediacijos pabaiga.

## 1.2. MEDIATORIUS IR JO STILIUS

**M**ediacijos sėkmė priklauso nuo mediatoriaus: jo asmeninių savybių, žinių ir patirties bei noro padėti šalims susitarti. Kantrybė, išmintis, pasitikėjimas savimi, komunikabilumas ir dėmesingumas, jautrumas ir kuklumas, geras humoro jausmas, tolerancija, mokėjimas išklausti ir neteisti – tai svarbiausios gero mediatoriaus savybės. Dažniausiai mediacijos sėkmę lemia mediatoriaus lankstumas ir gebėjimas valdyti konfliktą bei emocingai nusiteikusias konflikto šalis. Mediatorius – tai ir diplomatas, ir psichologas, ir kūrybiškas vadybininkas. Jis malonus ir paprastas, tačiau labai stiprus emociškai, tolerantiškas ir jaučiantis konflikto „temperatūrą“. Mediatorius turi tikėti proceso sėkme, būti optimistiškas ir tikėjimu sėkme „užkrėsti“ konfliktuojančias puses, tačiau tuo pačiu nesuteikti ginčo šalims nepagrįstų lūkesčių.

Mediatoriaus vaidmuo procese gali būti tiek aktyvus, tiek pasyvus, priklausomai nuo to, kokį mediacijos stilių jis pasirenka. Vertinamąjį stilių pasirinkęs mediatorius yra aktyvus, jis teikia pasiūlymus kaip spręsti ginčą, gali nurodyti šalių trūkumus bei pranašumus. Šį stilių mėgsta teisinį išsilavinimą turintys mediatoriai.

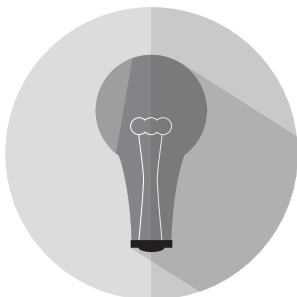
Kitas stilius yra lengvinantysis. Šiuo atveju

mediatoriaus vaidmuo yra pasyvesnis, jis užduoda klausimus šalims, aiškinasi jų pozicijas, tačiau savo nuomonės nereiškia, nepataria, o tiesiog nukreipia šalis tinkama linkme sprendžiant ginčą. Tai vienas seniausių ir populiariausių stilių mediacijos pasaulyje.

Transformacinį stilių naudojantys mediatoriai yra mažiau orientuoti į sprendimo priėmimą nei anksčiau minėtuose. Tokios mediacijos metu mediatoriaus tikslas yra pakeisti (transformuoti) šalių požiūrį į pačią konfliktinę situaciją. Transformacinis mediacijos stilius gali pagerinti šalių tarpusavio santykius, tačiau ne visada pavyksta pasiekti susitarimą.

Pasakojamojo mediacijos stiliaus mediatorius, padedant pokalbiams ir aptarimams, siekia atskleisti ir padėti suprasti ginčo šalims tikrąją konflikto prigimtį. Šio proceso metu kiekviena iš šalių papasakoja savo istorijos versiją, mediatorius jas panaudoja toliau svarstydamas konfliktą ir padeda sukurti alternatyvią istoriją, kuri taptų konfliktinės situacijos pakaitu, o ginčas baigtųsi ne tik abipusiai priimtiniu sprendimu, bet ir pagerėjusiu tarpusavio bendravimu.

Kompetentingas mediatorius mediacijos procesą gali vesti derindamas kelis stilius, atsižvelgdamas į konkretų ginčą ir susidariusią situaciją.



## 1.3. MEDIACIJOS RAIDA LIETUVOJE

**N**uo 2008 m. liepos 31 d. Lietuvos teisės sistemoje įsigaliojo Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. Įstatymas yra taikomas tiek teisminei, tiek neteisminei mediacijai. Nežiūrint teisinio reguliavimo, mediacijos plėtra Lietuvoje buvo lėta. Todėl 2015 m. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymu buvo patvirtinta taikinamojo tarpininkavimo (mediacijos) plėtros koncepcija.

Kaip teigia doc. dr. Natalija Kaminskienė (2016), „teismai – tai visų mūsų teisinių ginčų chirurgai. Pašalino problemą pačiu radikaliausiu – teismo – keliu ir nėra problemos. Tačiau ne visais atvejais reikia tokio kardinalaus ir rizikingo priėjimo prie konfliktų bei nesutarimų sprendimo.“

Mediacija – yra švelnesnis ir labiau tausojantis būdas spręsti mūsų pačių, mūsų šeimos narių, bendradarbių ir partnerių konfliktus. Jis neardo mūsų santykių, nežlugdo pasitikėjimo vieny kitais, kadangi leidžia spręsti ginčus išsaugant santykius, įsiklausant į kito žmogaus nuomonę, situacijos matymą, ieškant ir randant išeitį iš pačios sunkiausios situacijos. Todėl mediacijos ateitį Lietuvoje aš įsivaizduoju kaip neišvengiamą, logišką ir šviesią. Tikiu, kad Lietuvoje gyvenantys žmonės yra verti geriausio, todėl verti mediacijos“.

Visuomenės susidomėjimas mediacija auga. Vis dažniau kilus konfliktui yra siekiama patiems ieškoti sprendimo, o ne laukti kol jį priims kiti.



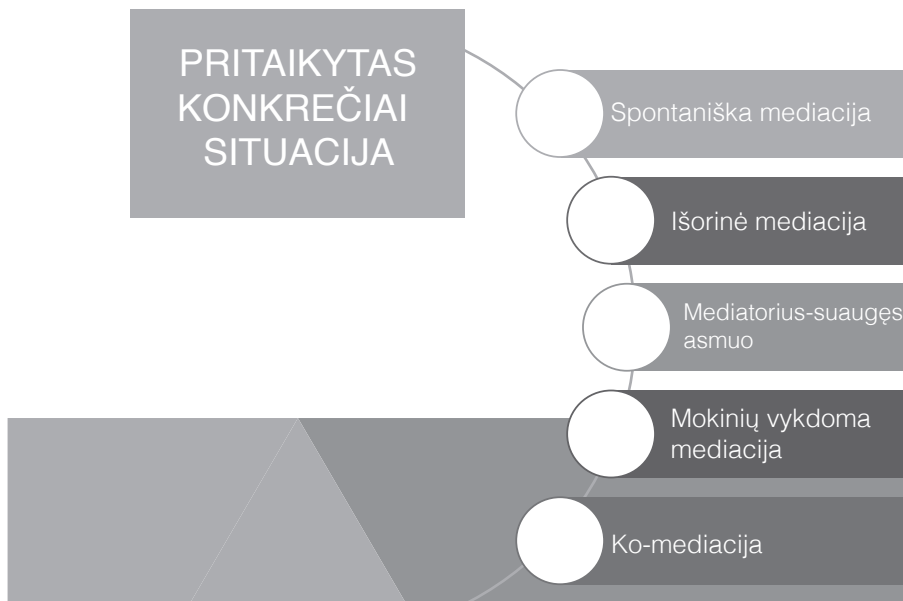
## 1.4. MEDIACIJA MOKYKLOJE

Mokykla yra ne tik mokymosi, mūgdymo, bet ir skirtingų interesų, pomėgių, patirčių, amžiaus jaunų žmonių susibūrimo vieta. Todėl tai yra potenciali konfliktų vieta. Vakarų Europos valstybėse vis dažniau

vykdoma mediacija. Dažniausiai mokiniai mediatoriai padeda spręsti konfliktus jaunesnių klasių mokiniams arba bendraamžiams.

Spontaniška mediacija. Tai gali būti pertraukų metu vykdoma tiek mokytojų,

### Mediacijos mokykloje būdai



1 pav. Mediacijos mokykloje būdai (Odeta Intė 2015 m.)

tokiems nesutarimams spręsti yra pasitelkiama mediacija. Galima išskirti penkis dažniausiai taikomus mediacijos būdus (1 pav.).

Mokinių vykdoma mediacija. Tai tinkamai paruoštų ir apmokintų mokinių – mediatorių, aiškiai apibrėžta tvarka

tiek vyresnių klasių mokinių – mediatorių mediacija, sprendžiant pradinukų konfliktus. Pertraukų metu budintys mediatoriai padeda pradinukų klasių mokiniams spręsti spontaniškai kilusius nesutarimus – pasistumdymus, peštynes, ar kitokį netinkamą tarpusavio elgesį.

Išorinė mediacija. Esant sudėtingai situacijai, siekiant užkirsti kelią galimiems šališkumams, gali būti pasitelktas mediatorius ne iš mokyklos bendruomenės.

Mediatorius – suaugęs asmuo. Tai gali būti tinkamai paruoštas socialinis pedagogas, psichologas ar kitas mediacijos mokymus baigęs mokytojas, mokyklos administracijos atstovas. Tenka pastebėti, kad mokinių gyvenime svarbų vaidmenį gali turėti rūbininkas ar draugiškas ir gerbiamas valytojas. Šie mediatoriai gali padėti spręsti sudėtingesnius, vyresnių klasių mokinių konfliktus, taip pat konfliktus tarp mokinių ir mokytojų, tarp mokytojų, tarp mokytojų ir tėvų, jeigu kyla sunkumų užtikrinant nešališkumą, neutralumą, nepriklausomumą.

Ko-mediacija. Sudėtingesnėse situacijose mokiniai mediatoriai gali medijuoti kartu su mokytojais mediatoriais.

Mediacijai mokyklose taikomi labai panašūs principai ir taisyklės, kaip įprastos mediacijos metu. Organizuojant mediacijos procesą, taikomi tokie metodai:

→ aktyvus klausymasis (savo nuomonė bei idėjos paliekamos nuosalyje ir koncentruojamasi į kalbėtoją; mediatorius savo kūno kalba rodo supratingumą, taip keldamas pasitikėjimą);

→ perfrazavimas (mediatorius savais žodžiais persako šalių pasisakymus, kurie gal būti įžeidžiantys ar žeminantys pašnekovą, bet nevertina ir nesmerkia, jis tiesiog perfrazuoja arba „pykčio kalbą“ verčia į labiau pagarbią);

→ leidimas „nuleisti garą“ (abiems pusėms sudaromos galimybės emocingai reikšti mintis, tačiau tuo pat metu valdomos ribos, pavyzdžiui, panaudojant „stop“ ženklą, kai kuris nors iš pašnekovų peržengia toleruotinas ribas ar kai emocijos tampa nebevaldomos);

→ pauzės ir pertraukėlės (yra būtinos, kai emocijos yra labai stiprios);

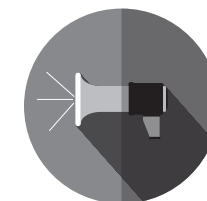
→ nebaigti sakiniai, pradėti ir nebaigti klausimai (tai padeda išsiaiškinti konflikto esmę ar ieškoti sprendimo).

Pastebėtina, jog nei mediatoriaus veiksmas, nei taikytini proceso metu metodai nėra pernelyg sudėtingi mokiniui, paaugliui.

Mediacijos taikymas mokykloje moko bendravimo ir bendradarbiavimo, tolerancijos ir pakantumo. Vaikai mokosi reikšti, įvardinti bei atpažinti savo ir bendraamžių jausmus, emocijas. Mokyklose gerėja mikroklimatas, tarpusavio bendravimas, ryšiai. Mažėja konfliktų, patyčių ir smurto.

Šis konfliktų, ginčų sprendimo būdas gali būti taikomas sprendžiant nedidelius, nesudėtingus tarpusavio santykių konfliktus, dažniausiai pradiniam jų etape, siekiant užkirsti kelią konflikto eskalacijai ir galimiems susidūrimams.

Mediacija mokykloje yra dar naujas reiškinys Lietuvoje. Šio projekto tikslas – suteikti mokiniams, mokytojams, mokyklos bendruomenei žinių ir kompetencijų spręsti konfliktus taikiai, ieškant ne kaltų asmenų, o sprendimo būdų. Mokiniai mediatoriai – naujas ir neįprastas reiškinys, todėl ne visų mokyklų bendruomenėms tai gali būti priimtina. Projekto „Mediacija mokykloje“ metu siekiama įgalinti ir „užnorinti“ pačius vaikus nesutarimams su bičiuliais, bendraklasiais bei mokytojais spręsti taikiai, įtraukti juos į sprendimo paieškas ir priėmimą, sudarant galimybes išsakyti savo poziciją, argumentus, išgirstant kito nuomonę. Tai galimybė ir būdas ugdyti socialiai atsakingą, aktyvų jauną žmogų, gebantį išsakyti nuomonę, gerbiantį kito pasisakymus ir ieškantį, nebįjantį ne tik priimti taikius susitarimus, bet ir besilaikantį sutartų dalykų.



## 2. MOKINIŲ POŽIŪRIS Į KONFLIKTUS IR MEDIACIJĄ

Siekiant pažinti mokymų dalyvių spartintį mokymų „Mediacija mokykloje“ metu sistemingai buvo atliekami interpretaciniai tyrimai. Mokinių prašyta apibūdinti, kas jiems yra konfliktas (I tyrimas), išsakyti nuomonę apie konfliktų stabilumą (II tyrimas), motyvaciją dalyvauti mediatorių mokymuose (III tyrimas), įvertinti savo patirtį mokymuose (IV tyrimas). Visi tyrimai apibūdinami kaip dalyvavimo veiksmo tyrimai.

Atlikti tyrimai nėra reprezentatyvūs. Respondentais tapo mokymų, vedamų projekto kontekste, dalyviai – negausi paauglių, besimokančių 7-8 klasėse, grupė. Skirtingų tyrimų imtis varijuoja priklausomai nuo mokymų etapo: apie konfliktus nuomonę išsakė atitinkamai daugiau mokinių negu apie

mediatorių mokymus. Taikytas rašytinės komunikacijos duomenų rinkimo metodas, duomenims analizuoti taikyta turinio (content) analizė. Atliekant tyrimus laikytasi objektyvumo, kolegialumo, konfidencialumo principų.

Mokinių interpretacijos leido įsitikinti dėl mokymų aktualumo ir prasmingumo, pasitikslinti akcentuotinus mokymo temų aspektus, suteikė įžvalgų mokymų tobulinimo galimybėms.

Tyrimų rezultatams pristatyti naudojama 3 žingsnių schema. Visų pirma aptariamas triamasis aspektas, vėliau pristatomi tyrimo rezultatai, galiausiai formuluojamos išvados bei hipotezės. Atliktų tyrimų išvados laikomos hipotetiniais teiginiais – juos tikslinga būtų toliau tikrinti.

### 2.1. KAS MOKINIAMS YRA KONFLIKTAS?

Nuostatai apibrėžti vartojamos tokios formuluotės kaip nuostata – „išsipildanti pranašystė“ / „pasąmoningas įsakymas mūsų nervų sistemai“ / „susidaręs nusistatymas vienodomis aplinkybėmis elgtis vienodai ir panašiai“. Skiriami du tipai nuostatų – skatinančios ir varžančios. Pirmojo tipo – išplečia galimybes, stiprina, antrojo – naikina galimybes, silpnina. Anot tyrėjų, nuostatos lemia veiksmų kryptį ir jų kokybę.

Wilmot ir Hocker (2001, p. 11-26), aprašę nuostatas į konfliktą, pažymi, kad vyraujanti nuostata yra neigiama, kur konfliktas vertinamas kaip nenormalumas, konfliktuojantieji – kaip pasiligoję, o rezultatas – kaip arba laimėjimas, arba pralaimėjimas. Konfliktui apibūdinti dažnai vartojamos sąvokos karas, smurtas, agresija. Neigiama nuostata koreliuoja su pastangomis vengti atviro konflikto, kaltinti kažką dėl jo atsiradimo, su pastangomis sužlugdyti „kaltąjį“.

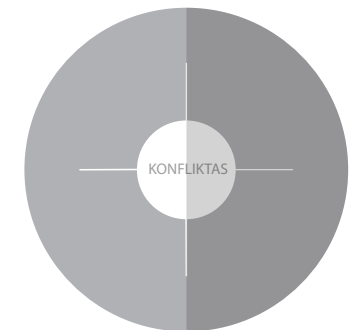
Tuo tarpu konflikto tyrėjai sako, kad konfliktas yra neutralus reiškinys, o prie destruktivaus arba konstruktyvaus rezultato veda jo sprendimui taikomi veiksmai. Tinkamas konflikto valdymas (konstruktyvus konflikto sprendimas) lemia teigiamą jo baigtį abiem konfliktuojančioms pusėms. Pažymėtina, kad tokiu atveju jos ne tik pasiekia ko norėjusios, bet konstruktyvus konflikto sprendimas dar ir stiprina konfliktuojančiųjų tarpusavio ryšį – orientuoja juos į tolesnį bendradarbiavimą. Teigiamas požiūris į konfliktą išreiškiamas tokiais samprotavimais kaip:

- konfliktas – neišvengiamas bet valdytinas gyvenimo reiškinys;
- konfliktas reikalingas, nes padeda pamatyti bei spręsti problemas;
- konflikto metu ryškėja oponuojančiųjų tikslai;

→ jis padeda geriau pažinti bei suprasti vieniems kitus.

Todėl konfliktas gali būti matomas kaip iššūkis, kaip galimybė, kaip priemonė pasimokyti. Teigiamą nuostata sutelkia pastangas ieškoti tinkamo sprendimo, skatina konfliktinėje situacijoje mąstyti kūrybiškai.

Turint omenyje nuostatos reikšmę, siekta išsiaiškinti, kokia yra mokinių nuostata konflikto atžvilgiu. Mokinių paprašyta parašyti sąvokos „konfliktas“ asociacijas. Asociacijų kūrimas buvo inspiruojamas metodu – minčių ežys:



Rezultatai. Tik dešimtdaliui mokinių sąvoka „konfliktas“ kėlė teigiamas asociacijas. Jiems konfliktas – tai **drąsa, problemos išsprendimas, atsiprašymas**. Kaip matyti, vos keli suminėti žodžiai iliustruoja skatinančią nuostatą. Daugeliui paauglių sąvoka konfliktas kelia neigiamas asociacijas. Jiems apibūdinti vartotos 32 skirtingos sąvokos.

Konfliktas mokinių dažniausiai siejamas su griaunančiais veiksmais, pradendant neutraliais žodžiais (nuomonių nesutapimas, nesusipratimas, nesutarimas, ginčas, barnis), tęsiant žodžiais, apibūdinančiais verbalinę agresiją (pravardžiavimas, patyčios,

melas, rėkimas, ašaros), baigiant fizinę agresiją iliustruojančiomis sąvokomis (agresija, kova, muštynės, šaudynės, susišaudymas).

Kiek rečiau konfliktas mokinių siejamas su neigiamomis emocijomis, kurių amplitudė taip pat nevienalytė: neigiamos emocijos, nelaimė, baimė, kaltė, liūdesys, pyktis, įnirsis. Kita vertus, pažymėtina, kad daugeliui paauglių konfliktas – tai neigiamų emocijų ir destruktivių veiksmų samplaika.

Dalis mokinių konfliktą apibūdino metaforomis, tokiomis kaip: nesąmonė, blogis, laimėjimas arba pralaimėjimas, išsiskyrimas, neteislingumas, klaida, nedraugiškumas, draugai, tėvai. Joms interpretuoti galima pasitelkti dar vieną nuostatos apibrėžimą: nuostata

– tai apibendrinta gyvenimo patirtis; apibendrinimas apie tai, kas gali sukelti skausmą ir malonumą.

**Apibendrinimas.** Konfliktą daugelis mokinių suvokia kaip reiškinį, apimančią neigiamas emocijas ir destruktivius veiksmus. Dažniausiai jis siejamas su pykčiu ir muštynėmis. Nuostatos apibrėžimų kontekste šie duomenys gali iliustruoti ir patirti, kai konfliktai sprendžiami netinkamai, ir nusiteikimą vengti konflikto, o tuos, kurių nepavyksta išvengti, spręsti verbaline ar fizine agresija.

Siekiant konstruktyvaus konflikto sprendimo, svarbus ir nuostatos į konfliktą pokytis, juk mus kuria ne išoriniai įvykiai, bet mūsų nuostatos apie tai, ką tie įvykiai reiškia.



## 2.2. KAIP MOKINIAI ELGIASI KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ METU?

**E**sama skirtingų galimybių apibūdinti konflikto metu išreiškiamus veiksmus (Gross & Guerrero, 2000; Van de Vliert et al., 2004; Wilmot & Hocker 2001). Pavyzdžiui, elgesys konflikto metu gali būti reiškiamas aktyviai (klausinėjama, argumentuojama) arba / bei pasyviai (tylima, stengiamasi neparodyti nepasitenkinimo, guodžiamasi kam kitam, keičiama pokalbio tema). Dar apie konfliktinį elgesį galima kalbėti kaip apie tinkamą (išklausoma, išlaukiama, teikiami pasiūlymai, sutinkama dėl tam tikrų nuolaidų) bei / arba efektyvų (reikalaujama, grasinama, prašoma, siūloma). Dar viena galimybė charakterizuoti jį pagal dalyvių motyvus kaip ryžtingą (kur dalyvis labiausiai motyvuotas gauti ko norįs) bei / arba pagalbų (kur dalyvis labiau motyvuotas išlaikyti santykius su oponentu). Kai vertinimo centre yra santykiai, konfliktiniam elgesiui apibūdinti tinka ir sąvokos vienijantis (jungiantis) (kalbamasi, deramasi) bei / arba skiriantis (naudojama verbalinė arba fizinė agresija).

Pastarasis konfliktinio elgesio aspektas tapo klausimu, užduodamų mokymų dalyviams, akcentu. Mokinių klausta:

→ Kaip dažnai jie bei jų bendraamžiai

dalyvauja konfliktuose?

→ Kaip jie bei jų bendraamžiai sprendžia tarpusavio konfliktus?

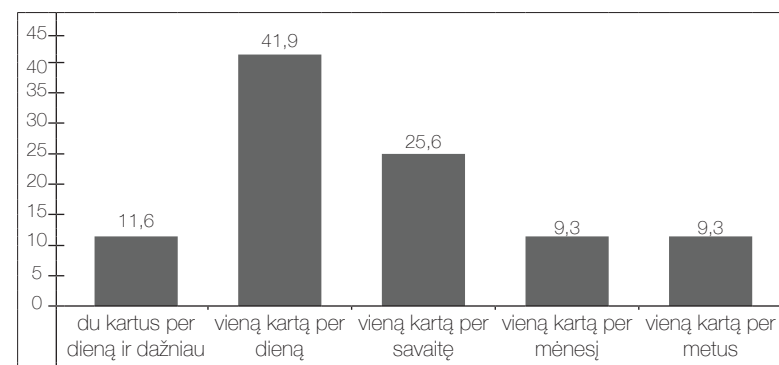
Šiuo atveju, siekiant nustatyti tendencijas, pateikti atsakymų variantai su galimybė parašyti

savo originalų atsakymą (kita...). Be to, rūpėjo sužinoti ne tik tai, kurie konfliktai dominuoja

(vienijantys ar skiriantys, t.y. sprendžiami dialogu ar jėga), o ir į ką paaugliai linkę kreiptis pagalbos

esant konfliktinei situacijai. Šis klausimas, tikėtasi, leis kelti prielaidas dėl skirtingų tipų mediacijos aktualumo: draugų mediacija ar suaugusiojo vedama mediacija esanti priimtinesnė paaugliams.

Rezultatai. Remiantis duomenimis, pusei apklaustųjų paauglių konfliktas yra kasdienis reiškinys (pav. 2). Du penktadaliai mokinių konfliktą sprendžia kartą per dieną. Dešimtadalis susiduria su konfliktais dažniau. Kita pusė respondentų pažymėjo, kad konfliktas jų gyvenime yra rečiau išgyvenamas reiškinys: penktadalis konfliktuoja vieną kartą per savaitę, netoli dešimtdalio – vieną kartą per mėnesį ir vieną kartą per metus.



2 pav.  
Atsakymų į klausimą „Kaip dažnai konfliktuojate?“ pasiskirstymas (proc.)



Bendraamžių atžvilgiu mokiniai yra atidesni. Daugumos (75 proc.) apklaustųjų nuomone, jų bendraamžiai mokykloje konfliktuoja dažnai: du ketvirtadaliai mano, kad vieną kartą per dieną, daugiau nei trečdalis – kad dar dažniau. Tik nedidelė dalis mokinių nepastebi bendraamžių konfliktų: 7 proc. mokinių teigė, kad bendraamžiai konfliktuoja kartą per savaitę, po 5 proc. – kad kartą per mėnesį ar kartą per metus. Atsakymų pasiskirstymą greičiausiai lėmė sąvokos „konfliktuoti“ skirtingas suvokimas. Kaip parodė ankstesnis tyrimas, tik daliai mokinių tai ginčas, nuomonių nesutapimas. Kitiems mokiniams – tai muštynės, ašaros. Greičiausiai yra tokių, kurie nematydami ašarų, nemato ir konfliktų.

Nors konfliktas daugeliui mokinių asocijuojasi su destruktiviais veiksmais, paprašyti atsakyti į klausimą, kaip patys sprendžia konfliktus, didesnę dalis (du penktadaliai) pažymėjo, kad savo konfliktus linkę spręsti dialogu. Kita vertus, netoli dešimtadalis mokinių pažymėjo ir alternatyvų variantą – jėgą. O šis pasirinkimas atitinka ir asociacijų tyrimo rezultatus. Dar dešimtadalis žymėjo abu variantus: dialogą ir jėgą. Tai iliustruoja situacinį sprendžiamų konfliktų rezultatyvumą: kartais vienaip, kartais kitaip. Matyt, tarp daugelio veiksmų, galinčių lemti pasirinkimą, yra ir palaikančiųjų buvimas ar nebuvimas.

Klausimas, kas tau padeda spręsti konfliktus, buvo lydimas keturių atsakymo variantų: „draugai“, „mokytojai“, „tėvai“, „kita“. Penktadalis pažymėjo atsakymą „draugai“, tik 8 proc. pažymėjo atsakymo variantą „tėvai“. Tarp pasirinkimų bemaž buvo varianto „mokytojai“. Tad, viena vertus, ryškėja psichologų plačiai aprašytas šio amžiaus jaunuolių atitolimas nuo suaugusiųjų. Kita vertus, grėsmingai atrodo tendencija

nepasitikėti mokykloje arčiausiai esančiu suaugusiuoju – mokytoju. Atskiro tyrimo reikalinga ši pastebėta tendencija ir jos priežastys.

Kaip ir apibūdinant aktualumą, bendraamžiai pristatomi labiau neigiamai. Net 40 proc. paauglių nurodė, kad jų bendraamžiai konfliktus sprendžia jėga, 35 proc. – kad dialogu, dešimtadalis nuomone – tiek jėga, tiek dialogu. Trečdalis paauglių mano, kad bendraamžių konfliktuose dalyvauja trečia šalis – draugai. Šiuo atveju nebuvo pasirinkimo „tėvai“, tad paaugliai, matyt, nepasipasažuoja apie tėvų pagalbą. Tik 2 proc. respondentų pažymėjo, kad konfliktuojantiems bendraamžiams į pagalbą ateina mokytojai.

Apibendrinimas. Kas antras mokinytis teigia, kad konfliktas jam įprastas reiškinys, nes jis konfliktuoja bent kartą per dieną. Tačiau, jei pats nekonfliktuoja, tai bene kiekvienas tampa bendraamžių konfliktų liudininkais, nes 75 proc. mokinių teigė, kad bendraamžiai konfliktuoja kartą per dieną ir dažniau. Tai rodo, jog mokymai apie konfliktus yra šiai amžiaus grupei aktualūs, nes susiję su jų kasdiene patirtimi.

Kita vertus, šiai amžiaus grupei mokymai konstruktyvaus konfliktų sprendimo tema ne tik aktualūs, bet ir prasmingi. Remiantis duomenimis, jų pasirinkimais sprendimo būdai ne tik dialogas, bet ir jėga. Dažniausi pagalbininkai, sprendžiant paauglių konfliktus, tampa ne suaugę, o draugai, dažnai taip pat konfliktuose pasikliaujantys jėga. Čia būtų reikalinga pagalba susivokti, kurie sprendimo būdai yra taikūs ir ilgalaikiai, kurie destruktivūs bei trumpalaikiai, koks turėtų ir galėtų būti suaugusiojo vaidmuo bei pagalba.

## 2.3. AR NORĖTŲ BŪTI MEDIATORIAI?

**K**aip mokyklos bendruomenėje atrinkti mediatorius? Į šį klausimą nėra vienareikšmio atsakymo. Mokyklinės mediacijos tyrėjai susiskirstę į dvi stovyklas. Vienu nuomone (cadre approach), mediatoriaus vaidmuo patikėtinas grupei išrinktųjų, kurių atranka turėtų būti labai kruopšti. Neverta pasikliauti vien mokytojų nuomone arba sudaryti grupę, kurios nariai būtų vien gerai besimokantys, aktyvūs, drausmingi mokiniai. Yra didelis pavojus, kad į tokius nesikreips tie, kurie yra kitokie ir kuriems labiausiai trūksta konstruktyvaus konfliktų sprendimo įgūdžių. Tad lemiamais veiksniais tampa ne geras pažymys bei nepriekaištingas elgesys, o motyvacija bei draugų palaikymas – stengiamasi parengti mediatoriais tuos mokinius, kurie patys norėtų padėti ir yra lyderiai tarp savo bendraamžių. Be to, tyrėjai (pvz., Flecknoe, 2005; Bickmore, 2002; Humphries, 1999) siūlo apmąstyti merginų bei vaikinių proporcingumą, o taip pat atsižvelgti į amžiaus, tikėjimo, tautinio identiteto, socialinio-ekonominio statuso kriterijus, kad mediatorių komanda būtų kuo įvairesnė.

Kita vertus, paminėtinas ir kitoks mediatorių vaidmens vertinimas. Anot mokslininkų (Johnson et al., 1995), mediatoriais rengtini visi bedruomenės nariai (whole school approach): tiek mokiniai, tiek mokytojai bei administracija ir tėvai (Theberge and O. C. Karan, 2004). Kad kiekvienas, esant būtinybei, galėtų padėti konfliktinėje situacijoje kitam bendruomenės nariui. O taip pat, kad nebūtų pamelyg sunkios naštos išrinktiesiems. Šio modelio kontekste medijuoja tie, kurie, pavyzdžiui, konflikto dieną turi budėjimą. Mokslininkų vertinimu, šis modelis sudėtingesnis ir brangesnis, tačiau ir veiksmingesnis, užtikrina spartesnę ir efektyvesnę mokyklos kultūros kaitą.

Šio projekto metu vadovautasi grupės mediatorių atrankos modeliu. Siekiant pažinti mokinių motyvaciją būti mediatoriais bei draugų palaikymą, mokiniams – įvadiniių mokymų dalyviams – užduoti tokie klausimai:

→ Ar norėčiau padėti draugams spręsti konfliktus – būti mediatorius?

→ norėčiau, nes .....

→ nenorėčiau, nes.....

→ Kurio klasės draugo (-ės) paprašyčiau pagalbos siekdamas išspręsti savo konfliktą?

→ Galėčiau kreiptis į ....., nes.....

Visų pirma siekta atrinkti tikslingą grupę mokinių, kurie yra motyvuoti mokytis būti mediatoriais. Tokia atranka daryta dėl dviejų priežasčių. Pirmą, klasėje yra mokinių, kuriems nėra įdomi bei aktuali taikaus konflikto sprendimo tema. Antra, medijuojant atliekami konkretūs pratimai, o, siekiant visų dalyvių įsitraukimo, optimaliausia yra iki 12 asmenų grupė. Taip pat siekta iširti, kurie klasės mokiniai bendraamžių vertinami kaip galintys padėti spręsti tarpusavio konfliktus.

Rezultatai. Atsakymai į klausimą, ar norėtų padėti kitiems spręsti konfliktus (būti mediatoriais) yra trejopi. Didžiausią grupę (apytiksliai 58 proc.) sudaro neigiami atsakymai. Apytiksliai ketvirtadalis (26 proc.) mokinių atsakė, kad norėtų būti mediatoriais. Trečią grupę (apie 17 proc.) sudaro atsakymai, kuriuose atsispindi vidinis konfliktas, nes mokiniai ir norėtų ir nenorėtų imtis tokios funkcijos. Jų dvejonę parodo pateikiami du argumentai: vienas paaiškina, kodėl norėtų padėti kitiems spręsti konfliktus, kitas argumentas pažymi, kodėl nenorėtų to daryti.

Neigiamas atsakymas dažniausiai būna lydimas komentaro, atspindinčio

mediatoriaus vaidmens nepatrauklumą. Mokinių nuomone, tai sunku (nes reikia gilintis į kitų problemas, klasėje yra patyčių) o taip pat neįdomu (nepatinka), nuobodū, neaktuali (ne mano darbas spęsti konfliktus, draugai patys turi spręsti savo konfliktą, turiu savų problemų). Be to, esama komentarų, atspindinčių savęs, kaip netinkančio atlikti šį vaidmenį, vertinimą. Mokiniai pažymėjo, kad nenori būti mediatoriais, nes jiems stinga kantrybės, jie negebėtų išlikti objektyvūs ar neutralūs ir ramūs konfliktinėje situacijoje, nesą optimistai. Arba tariant apibendrintai – nemoka spręsti konfliktų, neturi tinkamų savybių (aš labiau mėgstu kovas).

Treji argumentai lydi norą mokytis mediatoriaus funkcijos. Pirmą, dalis mokinių įžvelgia šios funkcijos prasmingumą klasės kontekste: klasėje yra daug problemų, noriu padėti draugams, labai noriu daryti kažką gera ir naudinga. Antra, yra mokinių, kurie mano, kad šis vaidmuo būtų naudingas jiems patiems: galėčiau geriau spręsti savo konfliktus, kiti pradėtų daugiau su manimi bendrauti, padėdama/s kitiems galėčiau jaustis gerai. Be to, kitų mokinių nuomone, jie turi savybių, reikalingų šiam vaidmeniui atlikti – gebu tai atlikti, man patinka išklausti, padėti spręsti problemas, patinka klausyti kitų nuomonės, ką jie patyrė – tai juos motyvuoja mokytis medijuoti.

Atsakymai į klausimą, į ką kreiptųsi pagalbos dėl savo konflikto, labai įvairūs. Mokiniai rašė draugų vardus – didelė tikimybė – geriausių savo draugų vardus. Potencialių pagalbininkų sąrašas ilgas ir jame vos vienas kitas vardas minimas dažniau nei vieną kartą. Tad neišryškėjo joks klasės lyderis, kuris būtų pagalbus daug kam konfliktinėse situacijose.

Kreipiamasi pagalbos į draugus, nes jie yra kantrūs, draugiški, tolerantiški, supratingi, moka saugoti paslaptis, protingi, išmintingi, gebantys išlikti ramūs. Mokinių atsakymuose minėtos konkrečios asmeninės savybės arba ir visaapimantis apibendrinimas – nes jis / ji yra geras draugas.

Pažymėtina, jog pavieniai mokiniai parašė, kad nėra klasėje žmogaus, į kurį jis galėtų kreiptis pagalbos. Vienišumo priežastys šiuo tyrimu nėra atskleistos.

Apibendrinimas. Didesnė dalis septintos klasės mokinių nenorėtų būti mediatoriais. Vieni jų mano, kad pagalba spręsti konfliktus yra sunkus bei jiems neįdomus užsiėmimas. Kiti įsitikinę, kad jie neturi reikalingų savybių.

Tik apytiksliai ketvirtadalis mokinių būtų linkę imtis mediatoriaus vaidmens bendraamžių konfliktuose. Nusiteikę padėti įžvelgia mediacijos prasmingumą (tai geras darbas) kolektyvui, naudingumą sau. Arba mano, kad jie turi reikalingų šiai funkcijai atlikti savybių. Daliai šio amžiaus mokinių sunku apsispręsti ir pateikti vienareikšmį atsakymą – jie mato mediatoriaus veikloje tiek privalumų, tiek pavojų. Tai rodo įvadininių mokymų privalumą – mokiniai skatinami susimąstyti, vertinti realybę ir galimybes. Kita vertus, šis rezultatas apeliuoja į tikslesnį ir įžanginių paskaitų turinį.

Daugelis mokinių turi klasėje draugą ar draugę, į kuriuos gali kreiptis pagalbos. Įdomu tai, kad atsakymai į šį klausimą neišryškina klasės lyderių – minimi artimiausi bendraamžiai. Kita vertus, išryškėjo ir faktas, kad keli mokiniai savo klasėje jaučiasi vieniši – jie neturi joje į ką kreiptis pagalbos.

## 2.4. KAIP MOKINIAI VERTINA MOKYMUS?

**Įsivertinimas – procesas, kurio metu analizuojama veiklos kokybė. Tai veiklos ir rezultatų naudingumo tyrimas, padedantis nustatyti, kaip pasiekti užsibrėžti tikslai ir kokie tikslai keltini į ateitį. Įsivertinimo metu ne tik įgyjama reikšmingų žinių sprendimams priimti, bet ir atskleidžiami bei fiksuojami gerosios praktikos pavyzdžiai.**

Duomenys rinkti paskutinio susitikimo (mokymų dalies) metu. Analizuoti atsakymai į klausimus:

→ Kas labiausiai patiko mokymų metu?

→ Kokių pateiktum pasiūlymų tobulinant mokymus?

→ Ar esi pasiryžęs (-usi) eiti toliau – medijuoti realius konfliktus mokykloje?

**Rezultatai.** Į pirmą klausimą dalis mokinių atsakė labai apibendrintai: viskas buvo puiku, pamokos buvo įdomios, buvo linksma, daug gerų emocijų, patiko mokintis būti mediatoriumi. Kiti paminėjo konkrečius metodus. Tapo aišku, kad mokiniams patiko žaidimai, atmintuko gamyba, mediacijos inscenizacijos. Keli mokiniai paminėjo vedėją – patiko, kad buvo gera mokytoja, kad ji buvo iškalbinga, maloni, padedanti, atvira, aiškiai pasakanti pamokos tikslus. Paminėtina, kad kelių mokinių buvo vertinami konkretūs mokymo rezultatai: labiau pažinau kitus, išmokau spręsti konfliktus, patiko padėti, bendrauti, per pokalbį išsiaiškinti situaciją.

Antras klausimas orientavo į mokymų tobulinimą. Nors ir buvo pasiūlymų, kad nieko keisti nereikia, verta suklusti ties pasiūlymais, kur mokiniai pataria organizuoti

daugiau praktinių užduotėlių, daugiau žaidimų ir sukurti įvairesnių (gal turėta omenyje ir daugiau) situacijų mediacijoms. Bene kiekvienas mokinys pažymėjo, kad reikėtų ir daugiau susitikimų. Vienoje mokykloje pavyko mokymus vesti kartą per savaitę, tačiau, mokinių nuomone, gerai būtų, kad jie vyktų 2 kartus per savaitę.

Šis noras turėti daugiau mokymų nestebina – juk įgūdžiai formuojami nuolatos ir natūralu, kad neapsiribojama noru išbandyti, bet siekiama ir kartoti, plėsti, gilinti. Užsienio šalių patirtis taip pat liudija, kad mediatorių mokymai tėra pradžia – vėliau su mokymus išklausišiais mediatoriais toliau dirbama organizuojant jiems sisteminius mokymus, sistemingai susitinkant su jais aptarti patirties (sunkumų, sėkmių), atsakoma į jiems kylančius praktinius klausimus, teikiami patarimai. Tad šio pobūdžio pasiūlymai kella susirūpinimą – kaip ir ar pavyks suorganizuoti mokykloje taip reikalingą tęstinumą.

93 proc. dalyvavusių mediatorių mokymuose mokinių norėtų tęsti šią veiklą, norėtų ne tik daugiau mokymų, bet ir išbandyti savo jėgas tikrose konfliktinėse situacijose.

**Apibendrinimas.** Mokymus galima vertinti kaip sėkmingus. Mokiniams patiko jų turinys, vedimo forma, vedėjai. Mokiniai ir toliau pasiryžę būti „su mediacija“ – norėtų daugiau mokymų ir išbandyti savo jėgas tikrose konfliktinėse situacijose.

Projekto tikslas įgyvendintas, tačiau kyla tolesnių klausimų: ar mokykla norės bei pajėgs išnaudoti šį potencialą kelyje link bendradarbiaujančios, konfliktus taikiai sprendžiančios bendruomenės?

### 3. PROJEKTO „MEDIACIJA MOKYKLOJE“ PRISTATYMAS

#### 3.1. AKTUALUMAS, TIKSLAS

**V**aiko raidą tyrinėjantys specialistai teigia, kad visko, kas laikoma tinkamu elgesiu, vaikus galima išmokyti, jiems parodant naujo, tinkamo elgesio modelius. A. Banduros išmokymo stebint teorija teigia, kad dominuojančių elgesio būdų yra išmokstama per socialines situacijas. Tai reiškia, jei vaikas kuo dažniau matys suaugusiųosius tinkamai sprendžiant ginčus, tikėtina, kad ir jis išmoks toku būdu juos spręsti. Tad, galima teigti, jog taikiai spręsti konfliktus ir ginčus galima išmokyti visiems, jei tik matomas tinkamas pavyzdys.

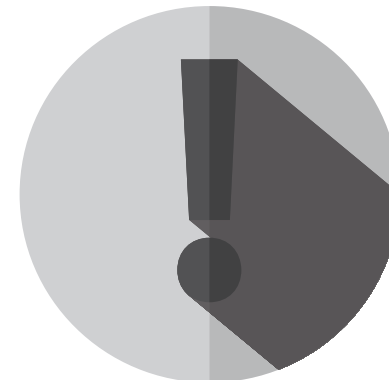
Kita vertus, specialistai pastebi, kad žmonės, konfliktinėse situacijose, dažnai vengia priimti sprendimus ir yra linkę sprendimo priėmimą kam nors deleguoti. Tai patvirtina ir sparčiai augantis šeimos ginčų skaičius teismuose. Mokykloje mokytojai konflikto su mokiniais sprendimą taip pat neretai perkelia mokinių tėvams ar mokyklų vadovams, atskirais atvejais, net kitoms institucijoms. Nebenorime ar nebemokame spręsti savo ginčų?

Lietuvoje atliktos mokyklinio amžiaus vaikų apklausos – 1994, 1998, 2002, 2006, 2010 ir 2014 m. rodo, kad apie 40 proc. mokinių mokyklose vis dar patiria patyčias, berniukai dažniau nei mergaitės tampa patyčių

objektais (31,2 proc. berniukų ir 27,7 proc. mergaičių). 2010-ųjų ir ankstesnių metų tyrimų duomenimis, Lietuvos mokyklose patyčių dažnis, lyginant su kitomis šalimis, buvo didžiausias. Taigi, nežiūrint įvairių taikomų programų, akcijų, smurtas tarp vaikų ir paauglių yra labai paplitęs. „Kas trečias mokinys patiria patyčias“ – šiuos žodžius girdime net kelis kartus per dieną LR Prezidentės inicijuotos „Už saugią Lietuvą“ kampanijos metu. Organizacijos „Gelbėkit vaikus“ 2014 m. atlikta studija dėl mokinių patiriamų patyčių patvirtina, kad trečdalis mokinių su patyčiomis susiduria keletą kartų per mėnesį.

leškant inovatyvių, vaikams ir paaugliams patrauklių konfliktinių situacijų sprendimo būdų, remiantis gerąja užsienio valstybių patirtimi, organizacija „Gelbėkit vaikus“ 2016 m. pradėjo vykdyti Šiaurės ministrų tarybos finansuojamą projektą „Mediacija mokykloje“. Mediacija – tai galimybė patiems, tarpininkaujant mediatoriui, išspręsti savo ginčą. Mediacijos procesas įgalina ginčo šalis tapti savo sprendimo dalyvėmis ir leidžia pasirinkti tuos sprendimus, kurių šalys tikrai galės laikytis.

Projekto tikslas – siekiant mažinti patyčių bei konfliktų skaičių mokyklose, gerinti mokinių, mokytojų, tėvų bendravimą, skatinti ginčus spręsti taikiu būdu.



## 3.2. PROJEKTO VYKDYTOJAI, PARTNERIAI

**Komandos sudarymas – labai svarbi sėkmingo rezultato sudedamoji dalis. Ekspertų komanda buvo suburta įvertinant asmenybės savybes (bendradarbiavimas, darbštumas, atsakingumas ir pan.) bei profesines kompetencijas ir gebėjimą kontroliuoti savo nuostatas, požiūrį. Projekte dalyvauja penki ekspertai, specialistai – praktikai ir mokslininkai:**

Odeta Intė – projekto vadovė, teisininkė, turinti daugiau kaip 16 metų darbo vaiko teisių apsaugos srityje bei mediacijos taikymo patirties, Mykolo Romerio universiteto lektorė.

Aivaras Pranaruskas – lektorius, daugiau nei 10 metų dirbantis neformalaus švietimo srityje. Aivaras įgijo vertingos patirties veddamas patyčių prevencijos mokymus organizacijos „Gelbėkit vaikus“ įgyvendintame projekte „Saugi mokykla“, yra įvairių savęs pažinimo audio knygų autorius.

Aurelija Lingienė – VšĮ „Asmenybės brandos centras“ vadovė ir psichologė (psichologijos magistro kvalifikacinis laipsnis), turinti daugiau nei 10 metų darbo patirtį, smurto prevencinės metodikos skirtingoms amžiaus grupėms autorė, lektorė, teikianti psichologo paslaugas daugiau nei dešimtyje Lietuvos savivaldybių, mediatorė.

Gražina Čiuladienė – socialinių mokslų daktarė, edukologė, turinti 10 metų darbo mokykloje patirtį. Tiria konfliktus, dalyvauja skleidžiant mediacijos, bendravimo be pykčio iniciatyvas Lietuvos mokyklose, dėsto Mykolo Romerio universitete.

Ramunė Vidmantienė – organizacijos „Gelbėkit vaikus“ savanorė, mediatorė, turinti 25 metų darbo patirtį vaiko teisių apsaugos srityje bei 15 metų tarpininkavimo patirtį, padedant spręsti šeimos ginčus. Turi teisės magistrės ir pedagogės išsilavinimą, stažavosi Vokietijoje bei Norvegijoje, dalyvauja vaiko

teisių pažeidimų prevencijos projektuose.

Lietuvos patirtis mediacijos srityje yra nedidelė, todėl, rengiant projektą, remtasi kitų šalių, kur mediacija mokyklose skaičiuoja dešimtmečius, patirtimi. Projekto partneriais tapo Estijos ir Danijos mediatoriai.

Projekto specialistams – ekspertams buvo surengti dveji mokymai (24 akademinės val.), kurias vedė ekspertė Merit Lage. Lektorės patirtis, žinios bei noras skleisti mediacijos idėją visiems projekto dalyviams buvo ypatingai naudinga formuojant savo nuostatas, požiūrį į mediaciją mokykloje individualiame bei komandos lygmenyse. Mokymų metu lektorė pristatė teorinę medžiagą ir praktines užduotis, kurios tapo Lietuvoje vykdytų mokymų metodinės medžiagos pagrindu (mokymų medžiaga pateikiama 4 dalyje bei prieduose).

Projekto vykdytojai vyko į Estiją bei Daniją. Vizito Estijoje metu aplankytos ikimokyklinio ugdymo įstaiga bei 2 mokyklos, kur jau keleri metai taikoma mediacija. Abi mokyklos, nežiūrint jų skirtumų, jungė vienas svarbus veiksnys – noras sukurti tolerantiškesnę, be smurto bendruomenę. Ikimokyklinio ugdymo įstaigoje vykdomi užsiėmimai, kurių metu vaikai mokomi jausmų atpažinimo, įvardijimo ir raiškos. Visa tai daroma naudojant minkštą žaislą – meškiuką. Taikoma metodika įtraukia visą ugdymo įstaigos bendruomenę: vaikus, specialistus ir tėvus. Užduotys moko vaikus draugiškumo, atjautos, įtraukia į taikius konfliktų sprendimus.

Vizito Danijoje metu ekspertai lankėsi Kildegardsskolen mokykloje Kopenhagos priemiestyje Herleve. Čia jau 11 metų taikomas mediacijos metodas sprendžiant mokinių konfliktus. Mokiniams veikti padeda keturi mokyklos mokytojai, atsakingi už mediaciją ugdymo įstaigoje. Visiems šeštų klasių mokiniams privalu 6 valandas mokytis mediacijos, po to vyksta

mediatorių atranka. Labai svarbu, kad mediatoriais taptų motyvuoti, pasirengę padėti kitiems mokiniai. Tie, kurie nori būti mediatoriais, įrašomi į sąrašą ir poromis budi per pertraukas mokykloje bei jos kieme. Šie mokiniai turi specialią aprangą – kepuraites bei marškinėlius su užrašu „mediatorius“. Šie mokiniai 2 kartus per savaitę sutartu laiku renkasi su mokytojais aptarti rezultatus. Džiugu, kad norinčių medijuoti yra nemažai, todėl nesilaikantys taisyklių mediatoriai yra braukiami iš sąrašo, vietoje jų skiriami nauji. Už atsakingą darbą mokiniai yra apdovanojami. Tai, pavyzdžiui, gali būti išvyka pasibaigus mokslo metams.

Naudingas ir įdomus buvo ekspertų susitikimas su „Raudonojo kryžiaus“ organizacijos atstovu. Jis mediacijos moko gatvės vaikus. Tai yra projekcinė veikla, kurią vykdo specialius mokymus išklause savanoriai. Pradžioje siekiama užmegzti ryšius, susipažinti ir susidraugauti su gatvės vaikais. Vėliau, užsiėmimų metu,

moko atpažinti ir reikšti savo jausmus, spręsti konfliktus. Aukščiausias projekto rezultatas – vaikų-dalyvių paruošimas dirbti savanoriais su kitais vaikais. Pirmajame etape užsiėmimai vyksta 6 savaites. Tai teorijos ir praktikos derinys apie konfliktus, jų sprendimo būdus ir pan. Mokymuose vaikai kalba apie patiriamą pyktį, jo raišką, piešia savo gyvenimo liniją. Kitas 6 savaites paskaitų dalyviai mokosi mediacijos. Baigę bet kurį etapą, dalyviai iškilmingai apdovanojami diplomais. Paskutinis mokymų etapas – tapimas savanoriais (instruktoriais), jis taip pat trunka 6 savaites. Mokymų dalyviams tapus savanoriais, ratas vėl sukasi iš naujo. Šis mediacijos aspektas Lietuvai labai aktualus, nes mūsų visuomenė taip pat nestokoja elgesio sunkumų turinčių vaikų ir paauglių.

Projekte dalyvavo dar viena šalis partnerė – Baltarusija, kurios specialistai dar tik ieško inovatyvių bei efektyvių metodų problemoms šalies mokyklose spręsti.



### 3.3. PROJEKTO MOKYKLOS IR VEIKLOS JOSE

**Projektas vykdytas 5 Lietuvos mokyklose, kurių atranka vyko remiantis ankstesnių projektų partnerių bendradarbiavimo principu. Tai nulėmė laiko ir projekto lėšų stoka. Pagrindiniai mokyklų atrankos kriterijai šįkart buvo:**

- noras dalyvauti projekte,
- atvirumas naujovėms,
- noras sukurti saugesnę ir draugiškesnę bendruomenę savo ugdymo įstaigoje.

Mokyklų bendruomenės noras ir pasiruošimas dalyvauti projekte veiklose buvo skirtingas. Vienoms tai buvo pirmoji pažintis su mediacija, kitoms – ilgai laukto ir planuoto naujo metodo bei naujos galimybės įgyvendinimas. Mokyklas, kuriose buvo įgyvendinamos projekto veiklos, buvo pilnai subrendusios ir aiškiai sau suformulavusios poreikį pokyčiams.

Projekte dalyvavo miestų ir kaimo seniūnijų mokyklos: Vilniaus miesto Simono Stanevičiaus progimnazija, Vilniaus Radvilų gimnazija, Ukmergės rajono Siesikų gimnazija, Panevėžio Raimundo Sargūno sporto gimnazija, Širvintų rajono Gelvonų vidurinė mokykla.

Pasirinkus mokyklas, mokyklų vadovai ar specialistai, kuravę šį projektą, rekomendavo projekto veikloms klases: vieni tarėsi dėl mokinių amžiaus atitikties veikloms, įvardindami rekomenduotas klases ypatumus, kiti rekomendavo tiesiog, jų nuomone, tinkamas klases, neturėdami jokių argumentų. Dar kitu atveju, mokyklų vadovai norėjo, kad mediatoriai būtų kiekvienoje klasėje, todėl grupė mokymams buvo sudaryta iš skirtingų klasių mokinių. Kiekvienas atvejis buvo vis kitoks, vis kitokia buvo ir darbo su klase patirtis. Įvertinant darbo su įvairiomis grupėmis patirtį, vienareikšmiško vertinimo, kurio amžiaus mediatorių grupės efektyviausios, nėra. Dirbant su jaunesio amžiaus mediatorių grupėmis (6-7 klasės), galima tikėtis šių mokinių

ilgesnės mediacijos veiklos mokykloje. Mokant mediacijos vyresnius mokinius (8-10 klasės), stiprioji pusė – jų amžius, nes vyresnių mokslėivių yra aukštesnė socialinė branda, jie supratingesni, turi daugiau atsakomybės, gal net autoriteto, mokykloje.

Vilniaus miesto Simono Stanevičiaus progimnazijoje sėkmingam projekto įgyvendinimui įtakos turėjo aktyvus socialinės pedagogės dalyvavimas: mokinių dalyvių (dviejų septintokų klasių) parinkimas, motyvavimas, tarpininkavimas organizuojant ir vedant mokymus. Radvilų gimnazijoje prie projekto veiklų aktyviai prisidėjo mokyklos psichologė. Projekto veiklose dalyvauti buvo pasiūlyta dviems I gimnazijos klasėms, atsižvelgiant į tai, jog į jas susirenka vieni kitų nepažįstantys mokiniai ir jų laukia socializacijos procesas, kuriame gali pasitaikyti įvairių sunkumų. Ukmergės rajono Siesikų gimnazijai vadovauja direktorius, pasižymintis demokratišku bendravimo būdu, mokinių vadinamas „bičiuliu“, nuolat ieškantis inovacijų, galinčių pozityviai paveikti ugdymo įstaigos bendruomenę. Dalyvauti mediacijos mokymuose buvo pasiūlyta aštuntokams. Širvintų rajono Gelvonų vidurinės mokyklos vadovė pasiūlė pirmajam susitikimui pakviesti 5-8 klasių mokinius.

Panevėžio Raimundo Sargūno sporto gimnazijoje didelė įtaką turėjo aktyvus direktorės dalyvavimas, mokyklos bendruomenės įtraukimas. Organizuojant susitikimą su projekto ekspertais direktorės iniciatyva buvo atlikti puikūs „namų darbai“ – ugdymo įstaigos bendruomenė supažindinta su mediacijos sąvoka, privalumais ir galimybėmis. Taip pat buvo atrinkti mokiniai ir pedagogai, norintys mokytis mediacijos.

Projekto metu buvo numatytos šios veiklos:

- projekto pristatymas mokyklos

bendruomenei;

- mediacijos mokymai mokiniams;
- mediacijos mokymai pedagogams;
- koordinatorių parinkimas;

→ mokyklos bendruomenės pasirengimas nesutarimus, ginčus spręsti padedant mediatoriui;

→ mediacijos metodo taikymo patirtis;

→ dalyvavimas tarptautinėje konferencijoje, patirties sklaida.

Projekto pristatymas mokyklos bendruomenei. Svarbu, kad kuo daugiau mokyklos bendruomenės narių žinotų, kas vyksta mokykloje. Tokiu būdu, tikėtina, bet kurios veiklos vykdymui bus kuo daugiau sąjungininkų ir bendraminčių. Mediacijos atveju taip pat neužtenka atskirų asmenų pozityvaus požiūrio. Patirtis leidžia teigti, kad tose mokyklose, kuriose yra daugiau demokratijos, kurių aktyvesnė bendruomenė, ten ir daugiau susidomėjimo, ten geresnis rezultatas. Svarbu ir tai, kad neretai žmonės apie mediaciją žino labai nedaug, todėl pristatymas mokyklos bendruomenei prisideda prie mediacijos, kaip metodo, informacinės sklaidos.

Mediacijos mokymai mokiniams. Pažintis su mediacija skirta visiems, išreiškusiems norą dalyvauti veiklos pristatyme. Mokiniai supažindinami su terminais, tikslais, technikomis, naudojamomis taikant mediacijos metodą, taip pat taikomi simuliacijos metodai, supažindinama su kitais veiklos ypatumais bei kiekvienam gaunama nauda. Susitikimo pradžioje visi dalyviai pildo klausimyną. Mokymų pradžios apklausos tikslas – nustatyti, kaip dažnai projekto dalyviai mokiniai stebi ar dalyvauja konfliktuose, kokius konfliktų sprendimo būdus taiko, į ką kreipiasi pagalbos, kai patenka į konfliktus. Besibaigiant pirmajam susitikimui, kiekvienas dalyvis įvertina susitikimo naudą ir laisva valia apsisprendžia dėl dalyvavimo tolesniuose susitikimuose. Neretai mokyklos vadovai, nenorėdami diferencijuoti klases mokinių, liepia visiems dalyvauti mokymuose. Todėl, kalbant apie efektyvumą veiklose, geriau pakviesti dalyvauti tik norinčius ir tikinčius,

kad šis mediacijos metodas jų mokykloje turi ateiti. Projekte numatytos ne mažiau kaip 8 akademinės valandos susitikimams su mokiniais.

Mediacijos mokymai pedagogams. Pedagogai gali reikšmingai prisidėti prie sėkmingo mediacijos metodo mokyklose taikymo. Pedagogams, taip pat kaip ir mokiniams, pateikiamos praktinės ir teorinės žinios, taikomi simuliacijų metodai. Projekte numatyti ne mažiau kaip 8 akademiniai valandų susitikimai su pedagogais. Mokymų trukmė gali būti koreguojama atsižvelgiant į ugdymo įstaigos poreikį ir galimybes.

Koordinatorių parinkimas. Besibaigiant pirmajam užsiėmimui, norintiems pedagogams pasiūloma tapti mokinių mediatorių koordinadoriais. Tokiu būdu mokykloje suformuojama mediatorių komanda, kuri sprendžia mokinių ginčus, konfliktus, patyčių atvejus. Esant poreikiui, šioms koordinadoriams gali būti organizuojami tęstiniai 10 akademiniai valandų mokymai.

Mokyklos bendruomenės pasirengimas nesutarimus bei ginčus spręsti padedant mediatoriui. Su mokiniais ir pedagogais aptariamos galimybės jų mokykloje taikyti šį metodą. Nusprendžiam, kokių būdu bus pasirenkami atvejai mediacijai, aptariama, kur gali būti teikiama mediacijos paslauga, atsižvelgiama ir kitus su mediacijos teikimu susijusius klausimus. Visa tai aptarus, mediacijos komanda jau yra pasirengusi mediacijos procesui.

Mediacijos metodo taikymo patirtis. Po kiekvieno susitikimo mokyklų mediatorių komandos raginamos bandyti taikyti metodą praktikoje. Įvykus visiems mokymams, komandos, derindamos veiksmus ugdymo įstaigos viduje, pagal galimybes mediacijos metodą taiko savo bendruomenėse ginčų, konfliktų ir patyčių atvejais. Po kelių mėnesių numatyti tęstiniai susitikimai mokyklose su mediatorių komandomis. Tai laikas, skirtas pasidalinti patirtimi, aptarti pasiektus rezultatus ir nenumatytus sunkumus bei suderinti tolesnius veiksmus, tobulinti pačią veiklą.

Dalyvavimas tarptautinėje konferencijoje, patirties sklaida. Metų pabaigoje numatyta konferencija, skirta aptarti projekto naudą,

efektyvumą, patirtį ir tobulinimo galimybes. Mokyklų mediatorių komandos turės galimybę joje dalyvauti, galės pasidalinti savo patirtimi, sėkmės ir nesėkmės atvejais bei kitais pastebėjimais. Konferencijoje turėtų dalyvauti projekto partneriai iš Estijos, Danijos ir Baltarusijos.

Apibendrinant galima išskirti du mediacijos mokykloje įgyvedinimo modelius:

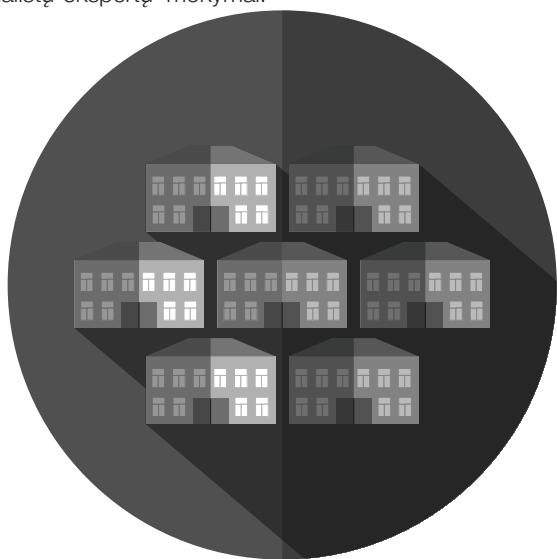
I modelis. Visa klasė klausosi įvadinio mokymo, kurio metu aptariami klasėje kylantys konfliktai bei skirtingi jų sprendimo būdai, analizuojami visų šių būdų privalumai ir trūkumai. Mediacija šiame kontekste pristatoma kaip naujas ir iki šiol netaikytas konflikto sprendimo būdas. Tada atrenkama savanorių grupė mokyti mediacijos – sužinoti praktinių reikalavimų, taikomų mediatoriams, simuliacijų būdu įgyti pirmosios mediatorių patirties. Vėliau šios grupės nariai gali būti skirtingų konfliktų mediatoriais. Svarbu, kad mokykloje būtų sudarytos sąlygos šiai funkcijai atlikti. Metodo privalumai: su mediacija susipažįsta visi klasės mokiniai, visi turi galimybę apmąstyti savo konfliktų sprendimo kompetenciją ir, esant norui, ją tobulinti.

II modelis. Kitas mokymų modelis susideda iš dviejų dalių: mokyklų „namų darbai“ ir projekto specialistų-ekspertų mokymai.

Pirmiausia mokykla pati domisi mediacija. Pavyzdžiui, mokykloje surengiama apvalaus stalo diskusija, kurios metu visi dalyviai gauna pirminių žinių apie mediaciją. Tai sudomina mokytojus, kurie, savo ruožtu, vykdo apklausas klasėse, norėdami išsiaiškinti, kurie mokiniai norėtų būti mediatoriais. Vėliau klausama, į kokius mokinius kreiptųsi bendraklasiai, prašydami mediacijos paslaugos. Rezultatai neretai džiugina, nes, pasirodo, daugeliu atvejų, norintys būti mediatoriais sutampa su tais, į kuriuos, iškilus konfliktui, mielai kreiptųsi pagalbos bendraklasiai. Atlikus šias užduotis, pradedami mokymai mokytojams ir mokiniams (mokymų medžiaga – 4 skyriuje, prieduose). Metodo privalumai: mokykla savo iniciatyva gauna pirmines žinias apie mediaciją, ekspertų mokymuose dalyvauja apklausos metu išsiaiškinti, norintys dalyvauti mediacijoje, motyvuoti mokiniai ir mokytojai. Projekte dalyvavusiems mokiniams ir mokytojams įteikiami dalyvio pažymėjimai.

Ruošiant mediacijos komandas mokyklose iš viso mokymuose dalyvavo 144 mokiniai ir 48 mokytojai.

Vykdoma mediacija mokyklose- dar vienas veiklos rezultato rodiklis. Pateikiami pirmieji mokinių – mediatorių mediacijų pavyzdžiai.



## Pavyzdys Nr. 1

### Situacija

Susidūrimas vyksta mokyklos bibliotekoje. Lietuvių kalbos mokytoja, aštuntos klasės mokiniams iki nurodytos datos uždavė perskaityti kūrinį. Reikiamų knygų skaičius ribotas. Liko viena knyga, o jos pasiimti tuo pačiu metu atėjo dvi mokinės. Tarp jų įvyko žodinis konfliktas. Kuriai mergaitei pirmai pasiimti nurodytą perskaityti knygą? Jos pasakė viena kitai nemažai grubių žodžių. Konfliktas neaišku, kaip būtų pasibaigęs, bet bibliotekos darbuotoja paprašė mergaičių liautis įžeidinėti viena kitą ir pasiūlė kreiptis į mediatorių, kuris galės padėti susitarti. Bibliotekininkė lauks moksleivių ateinant po mediacijos proceso, tada ir išduos knygą.

### Mediatorius

II gimnazijos klasės merginos mane susirado per pertrauką koridoriuje ir trumpai išdėstė situaciją. Aš, ilgosios pertraukos metu, jas pakviečiau į mūsų klasę. Paprašiau klasės vadovės, kad leistų mums padirbėti. Prisimindama tarpininkavimo eigą pirmiausiai susodinau mokines taip, kad jos tiesiogiai palaikytų akių kontaktą su manimi, o ne viena su kita. Tada išsamiai paaiškinau būsimo proceso struktūrą, eigą ir aptarėme tarpininkavimo taisykles, išsiaiškinau, ar jos abi nori, kad padėčiau spręsti konfliktą. Toliau perėjome į sekančią – antrąją mediacijos fazę. Kiekviena mergaitė, kitai dalyvei klausantis ir nepertraukinėjant, papasakojo savo požiūrį į įvykusį konfliktą. Po kiekvienos mokinės pasakojimo buvo matyti, kad įtampa tarp priešingų pusių mažėja, o kai paprašiau pasakyti, ką kiekviena išgirdo iš draugės pasakojimo ir pasikeisti pozicijomis, t. y. pirmoji dalyvė paprašoma įsijausti į antrosios dalyvės vaidmenį, o po to – atvirkščiai, tarp mergaičių pasijuto teigiamas emocinis kontaktas. Tuo momentu supratau, kad galima kalbėti apie sprendimus, prašyti pašnekovių pateikti galimus sprendimo kelius. Prašiau sakyti visus variantus, kurie tik ateina į galvą, sakiau, nevertinsiu ir nepatarinėsiu, o tik klausysiuos ir fiksuosiu ant lentos. Po išeičių siūlymo jau galėjome kalbėti apie susitarimą ir susitaikymą. Jos susitarė eiti kartu skaityti knygos į mokyklos skaityklą ir atsiprašė viena kitos už grubius, žeidžiančius žodžius. Aš jų pasirinktą susitarimą užrašiau ant lapo, be jokių papildomų sąlygų ir išlygų. Užfiksavau iki kada jos nutarė šį susitarimą įvykdyti. Po šiuo sutarimu pasirašėme visos mediacijos proceso dalyvės.

Šiuo atve jų sprendimą pavyko rasti per vieną susitikimą. Po poros dienų susiradau minėtas mokines ir pasidomėjau, ar mergaitės įvykdė susitarimą, ar nebereikia mano pagalbos? Atsakymą gavau teigiamą, kad problema išspręsta ir mokytojos nurodytas kūrinys perskaitytas.

Džiaugiuosi, kad šis mano, kaip mediatorės, darbas pavyko ir davė teigiamų rezultatų dviems laimingiems žmonėms.

Panevėžio Raimundo Sargūno sporto gimnazijos mediacijos būrelio narė – mediatorė

## Pavyzdys Nr .2

Praėjusiais mokslo metais mūsų gimnazijos tuomet dar aštuntokai turėjo galimybę dalyvauti įdomiuose ir naudinguose susitikimuose su organizacijos „Gelbėkit vaikus“ psichologėmis bei kitomis specialistėmis. Užsiėmimų metu mokiniai susipažino su mediacija – taikiu konfliktų sprendimo būdu. Keletas merginų ryžosi tapti mediatorėmis ir įgytas teorines žinias sėkmingai taiko gimnazijos kasdieniame gyvenime.

### Situacija

Neseniai I gimnazijos klasės mokinės – mediatorės pasiekė žinia, jog šeštokas tyčiojasi iš savo klasės bičiulės. Merginos netrukus susitiko su skriaudžiama mergaite, kuri noriai atsakė į jų pateiktus klausimus, papasakojo apie tai, kas vyksta, išsakė nuomonę, kaip galima būtų pagerinti situaciją. Nedelsdamos mediatorės susitiko ir su įtariamu dėl patyčių mokiniu. Berniukas išsyk su mediatorėmis elgėsi nedrąsiai, tačiau greitai pripažino problemą ir net pats pasiūlė jos sprendimo būdą – susitaikymą su klasės drauge. Per kitą pertrauką mediatorės suorganizavo susitikimą, kurio metu besityčiojantis mokinys atsiprašė skriaustos mergaitės ir pažadėjo su ja elgtis pagarbiai. I gimnazijos klasės merginos džiaugiasi ir didžiuojasi pirmuoju savo, kaip mediatorių, darbu bei tiki, kad ateityje jų tarpininkavimas sprendžiant konfliktus taip pat duos teigiamų rezultatų.

Ukmergės rajono Siesikų gimnazijos mokinių patirtis

# 4. MOKYMAS (IS) MEDIJUOTI: DU PROGRAMOS VARIANTAI

**P**rieš apytiksliai dvidešimt metų Amerikoje startavo mediacijos taikymas mokyklose. Ši naujovė netruko atsirasti ir kitose pasaulio šalyse (Anglijoje, Australijoje, Vokietijoje, Lenkijoje ir kt.). Tačiau reikia pažymėti, kad mediacijos taikymo mokykloje idėjai plintant geografiškai, daugėjo ir mediacijos programų skaičius. Įtakos tam turėjo ne vienas veiksnys. Visų pirma programos rengėjai (mokslininkai, privačios mokymo įstaigos) turėjo savo koncepciją dėl programos turinio. Iš esmės buvo sutarta tik dėl to, kad tokia programa apima kelis aspektus – tai žinios bei gebėjimai, susiję su:

- konflikto dinamika, sprendimo strategijomis, kilimo priežastimis ir kt.;
- mediacijos proceso stadijomis, etapais;
- mediatoriaus funkcijomis.

Tačiau skirtingos programos siūlė skirtingą mokymų valandų skaičių, kurį lėmė skirtinga turinio elementų reikšmingumo traktuotė, o

taip pat skirtingų mokymo metodų rinkiniai.

Antras veiksnys, turintis įtakos programos turiniui, yra pati mokykla: kokio amžiaus mokiniai, kurie mokytojai, kiek valandų mokysis mediacijos, kaip organizuojama mediatorių veikla, kaip užtikrinama mediatorių rotacija. Atsakymus į šiuos ir kitus klausimus apibrėžia pati mokykla, įvertindama mokyklinės mediacijos aktualumą savo mokyklai, finansines galimybes, mediacijos efektyvumą mokykloje ir t.t.

Šio projekto ekspertai dalyvavo mokymuose, kuriuose lektorė pristatė „Abipusio susitarimo“ metodą (Shared Concern Method). Šio metodo turinys iš esmės koncentruojasi į vieną aspektą – procesą ir į suaugusių mediatorių. Ši metodas detalai aprašomas pirmame skyriaus poskyryje.

Antrame šio skyriaus poskyryje pateikiamas 7 pamokų planas, apimantis pagrindines žinias apie konfliktą, mediaciją, mediatoriaus funkcijas. Pamokos skirtos mokiniams, besirengiantiems būti mediatoriais – pagalbininkais sprendžiant bendraamžių konfliktus.

#### 4.1. „ABIPUSIO SUSITARIMO“ METODAS: SĄJOKOS, PROCESAS, EFEKTYVUMAS

**A**bipusio susitarimo“ metodo autorius – Anatol Pikas. „Abipusio susitarimo“ metodą yra aprašęs K.Rigby knygoje „The method of shared concern: a positive approach to bullying in schools“, išleistoje 2011 metais.

Šis metodas skirtas patyčių mokykloje valdymui. Jo išskirtinis bruožas tas, kad jis orientuoja į sutarimo su patyčių kaltininkais paiešką. Čia pastangos skiriamos keisti visų patyčių dalyvių gynybinę bei agresyvią nuostatą į sutarimo nuostatą, plečiant tiek aukos, tiek kaltininkų požiūrį į konfliktinę situaciją. Metodas grindžiamas nuostata, kad žmonės geba ne tik pasimokyti iš savo klaidų, bet ir, suteikus jiems galimybę (ne bausmę), geba jas ištaisyti. Savo paskirtimi šis metodas labiausiai atitinka transformuojamosios mediacijos pobūdį. Šiuo atveju, suaugęs asmuo (mokytojas / mediatorius), kaip neutralus trečias asmuo, padeda patyčių aukai ir patyčių kaltininkui (kaltininkams) ieškoti sutarimo galimybių. Pažymėtina, jog ne visiems patyčių atvejams jis gali būti pritaikytas. Patyčios, pasireiškiančios žiauriausia savo forma, nusikalstami atvejai, sprendžiami jau teisėtvarkos priemonėmis ar kontaktų nutraukimu. Kita vertus, daugeliu patyčių atvejų šis metodas gali būti veiksmingas, veiksmingumo požymiu laikant tai, jog agresorius (agresoriai) liaunasi tyčiojėsis iš aukos.

**Sąvokos.** Patyčios gali būti apibrėžiamos kaip sąmoningas pasikartojantis egėsys, kurio metu demonstruojama jėga prieš kitą asmenį. Jėgos panaudojimo tikslas – pulti, kenkti arba žeminti asmenį, prieš kurį ji yra naudojama. Pažymėtina, kad patyčios reiškiamos ne tik fizine tiesiogine agresija (pavyzdžiui, suduodama, spiriama), bet ir fizine netiesiogine (pavyzdžiui, gadinami / atimami daiktai), verbaline tiesiogine (pavyzdžiui, pravardžiuojama, atstumiamas) ir netiesiogine (pavyzdžiui, skleidžiamos paskalos) agresija.

Patyčios pasireiškia tuo atveju, kai tarp šalių yra jėgos disbalansas. Turintis daugiau jėgos ir demonstruojantis ją, čia vadinamas agresoriumi, patiriantis puolimą, kenkimą arba pažeminimą, turintis mažiau jėgos – (patyčių) auka. Jėgos pranašumas nebūtinai yra susijęs su fiziologiniais asmens požymiais (pavyzdžiui, agresorius stipresnis, aukštesnis ir t.t.). Neretai tuo pranašumu tampa agresorių skaičius – jų daug ir jie demonstruoja jėgą veikdami kaip grupė.

Pažymėtina, kad Rigby (2011) pataria labai atsargiai vartoti žodį „agresorius“ – jis savo knygoje naudoja sąvoką „itariamasis agresorius“ dėl to, kad ši etiketė nulemia gynybinę reakciją, o taip pat dėl to, kad nėra paprasta besityčiojančių paauglių grupėje įžvelgti agresorių: vienoje situacijoje asmuo gali būti agresorius, kitoje jis gali būti auka.

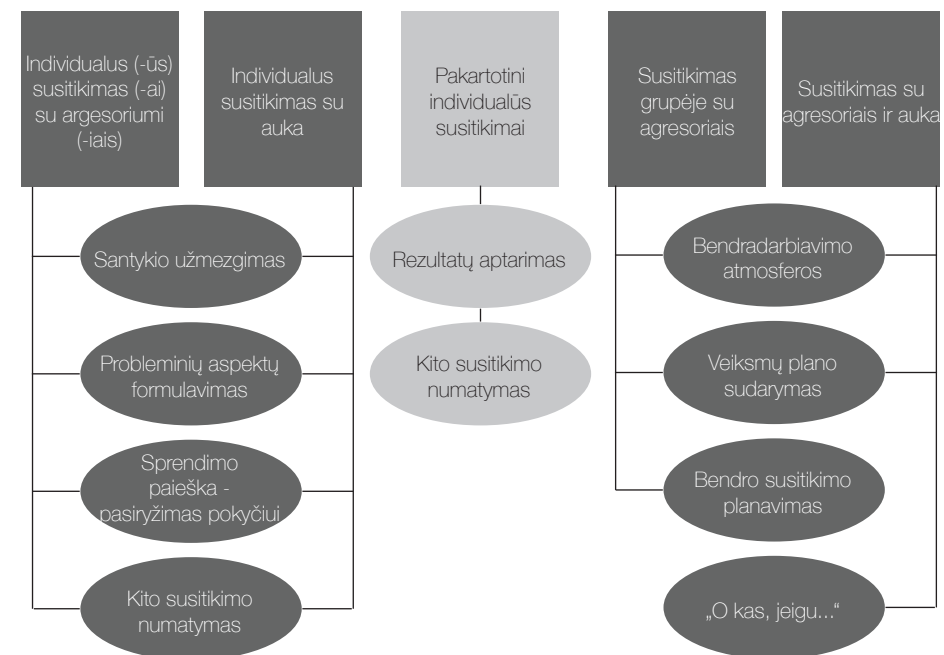
**Procesas.** Mediacijos procesui, realizuojant abipusio susitarimo metodą, įvykti keliamos kelios sąlygos. Pirmą, mokykla suvokia metodo paskirtį ir sudaro sąlygas jį taikyti (pavyzdžiui, mediacijai skiriama patalpa, mokiniai dalyvauja mediacijoje jiems tinkamu metu (po pamokų arba ir jų metu)). Antra, mediatorius suvokia metodo esmę ir geba šį metodą įgyvendinti. Trečia sąlyga – patyčių atvejis atitinka šio metodo funkcionalumą, t.y. vien šis metodas netaikomas, kai įvykdyta nusikalstama veikla (tada imamasi ir papildomų reikalingų taktikų) arba kai aiškėja, jog fiziškai nei auka, nei agresorius (-iai) nebebendraus ateityje.

Mediacijos procesas čia apima 5 etapus, kurių kiekvienas – tai apibrėžtų žingsnių seka (3 pav.).

Procesas pradedamas nuo **SUSITIKIMO SU AGRESORIUMI**. Jei agresoriai yra keli mokiniai (grupė), susitinkama su kiekvienu iš jų atskirai. Mediatoriui daug lengviau užmegzti ryšį kabantis individualiai nei su grupe gynybinę poziciją demonstruojančių mokinių. Be to, svarbus dar vienas aspektas – pirmą kalbantį ne su auka, o su agresoriumi (agresoriais), eliminuojama

viena tikimybinė aukos kaltinimo priežastis: „išdavė / įskundė“, juk mediatorius operuoja informacija, sužinota iš pačių agresorių. Kita vertus, ne objektyvus

dalyvavo (dalyvauja). Be to, mediatorius paaiškina patį mediacijos procesą (kad vyks ir kiti individualūs pokalbiai bei pakartotiniai pokalbiai susibūrus visiems,



3 pav. „Abipusio susitarimo“ procesas (etapai ir žingsniai). Šaltinis: Rigby (2011). The method of shared concern: a positive approach to bullying in schools.

faktai yra reikšmingiausi mediatoriui, o tu faktų interpretacija, situacijos „matymas“ agresoriaus (agresorių) akimis.

Individualaus susitikimo metu mediatorius visų pirma siekia užmegzti santykį su pašnekovu. Jis prisistato ir paaiškina, kodėl jis čia (jam rūpi saugumas mokykloje, nori padėti asmeniui (-ims), kuris (-ie) negali jaustis saugiai). Mediatorius taip pat akcentuoja mokinio (pašnekovo) vaidmenį – pokalbis vyksta su juo, nes jis susijęs su šia situacija ir gali turėti įtakos jos sprendimui (gali padėti užtikrinti saugumą). Paaiškina, kad jam labai svarbu išgirsti apie situaciją kalbant tuos žmonės, kurie joje

jei dalyviai norės).

Mokinys turi jaustis išklausomas, todėl mediatorius turi taikyti aktyvaus klausymosi technikas, kad skatintų mokinį išdėstyti savo poziciją, išsakyti savo interesus. Mediatorius drąsina mokinį kalbėti užduodamas atvirus klausimus, pavyzdžiui, „kaip manai, kas vyksta šioje situacijoje?“ arba „ką manai apie šią situaciją?“ arba „ką pastebėjai?“ arba „kaip ši situacija prasidėjo?“ ir pan. Apibendrinamas išklaustyta informacija, mediatorius įvardina **probleminį aspektą (-us)** ir perklausa, ar jis gerai suprato ir ar taip galima teigti.



Galvęs pritarimą, mediatorius žengia trečiąjį žingsnį – klausia dėl **galimų sprendimo variantų**: kokius būdus išspręsti netinkamą situaciją mato pats mokinys („ką būtų galima padaryti, kad situacija pagerėtų?“ ir pan.). Kokiomis, mokinio nuomone, sąlygomis, padėtis pasikeistų. Mediatorius pasidžiaugia keikvienu konstruktyviu pasiūlymu. Jei jų negali suformuluoti pats mokinys, mediatorius bando padėti ne primeddamas sprendimus, o tik klausimų forma pateikdamas galimus variantus, kad mokinys įvertintų jų pritaikomumą. Mediatorius fokusuojasi į sprendimus ir įsipareigojimus („ką mes dabar darysime (nuo šiandien...)“?; „ką darysi / koks bus tavo indėlis, kad situacija pasikeistų teigiama linkme?“). Šis žingsnis baigiamas pasiryžimu keisti situaciją: kažko stengtis nebedaryti („galiu (šią savaitę) neprasivardžiuoti“ / „neslėpsiu kuprinės“ ir pan.).

Pokalbis baigiamas, mediatorius padėka mokiniui už bendradarbiavimą – už parodytas pastangas siekiant keisti susidariusią situaciją. Paskutinis šio etapo žingsnis – **parengi ir pasirengti kitam susitikimui**. Mediatorius informuoja, kad jie ir vėl susitiks po kurio laiko, kad aptartų, kaip sekasi realizuoti pasiryžimą. Be to, mokinys informuojamas, kad mediatorius kalbės ir su kitais mokiniais, kad vėliau norės su visais kartu pasikalbėti apie sprendimų galimybes. Mediatoriui yra svarbu susivokti, kokie ryšiai sieja šį asmenį su kitais, priklausančiais agresorių grupei. Tad santykių tema tampa dar vienu pokalbio aspektu.

Individualus pokalbis apytiksliai užtrunka apie 10 minučių. Kita vertus, trukmė gali varijuoti priklausomai nuo situacijos sudėtingumo, mokinio individualių savybių, rodomo noro bendradarbiauti.

Antrasis mediacijos etapas – **SUSITIKIMAS SU AUKA**. Kaip ir pirmame etape, mediatorius visų pirma siekia užmegzti santykį su mokiniu. Bendravimas pradedamas nuo prisistatymo ir savo vaidmens apibrėžimo. Aukos nuostatą bendradarbiauti galima paskatinti faktų, kad jau vyko pokalbiai su kitais mokiniais, kad jie, pokalbių metu, išreiškė ryžtą keisti savo tam tikrus veiksmus, kad sutinka spręsti problemą.

Antrasis žingsnis – aktyvus mokinio klausymasis siekiant pažinti, kaip jis interpretuoja situaciją (kurie agresorių veiksmai yra įžeidūs, kokie, jo nuomone, yra agresorių motyvai). Mediatoriui svarbu pamatyti situaciją mokinio akimis, kad jo intervencija būtų kuo efektyvesnė. Aktyviai klausydamasis mediatorius taip pat fiksuoja, ar yra ir kokia yra sąsaja tarp aukos elgesio ir agresorių elgesio. Ar veiksmai, agresorių įvardinti kaip „provokuojantys“ jų veiksmus, yra susiję su įgimtomis savybėmis (pavyzdžiui, dalinis kurtumas, aklumas ir pan.), ar su kuriais netinkamais mokinio įgūdžiais (pavyzdžiui, čėpsėjimas, higienos nepaisymas). Mediatorius paklausia paties mokinio nuomonės dėl patyčių priežasčių: ar patyčios, jo nuomone, susijusios su kuriuo nors jo konkrečiu elgesiu; koks jo elgesys gali, jo nuomone, nepatikti kitiems mokiniams. Taip pokalbis orientuojamas ir į savo elgesio vertinimą. Įvardijami **probleminiai aspektai**, reikalaujantys sprendimo.

Trečiasis žingsnis – **sprendimų paieška**. Mediatorius ir šiuo atveju pats neteikia pasiūlymų, jo paskirtis – padėti mokiniui plačiau pažvelgti į situaciją ir pasiryžti priimti sprendimą dėl pokyčių. Jei prieš tai buvo aptarti kokie nors provokuojantys veiksmai, dabar svarbu aptarti, ar yra galimybių juos eliminuoti, ką reiktų / būtų galima padaryti, kad tie veiksmai nebesireikštų. Mediatorius gali užsiminti, kad pokalbiai su skriaudikais buvo sėkmingi, bet negali atskleisti jų pasiūlymų („Jie turi gerų idėjų, kaip pakeisti situaciją, susitikime visi kartu ir aš pasiūlysiu jiems pateikti savo idėjas. Jei jie pažadės visa tai pabaigti, koks bus tavo indėlis ir ką darysi kitaip?“).

Pokalbis baigiamas padėka už bendradarbiavimą ir pastangas analizuoti, ieškoti konflikto sprendimo galimybių. Mediatorius informuoja, kad visiems bendrai susitikti ir sutarti dėl sprendimo bus įmanoma tik tuo atveju, jei visi tikrai reikš pastangas bendradarbiauti, jei laikysis prisiimtų pasiryžimų. Mediatorius apie numatomus susitikimus informuoja skriaudikus, kad dar kartą įsitikintų jų ryžtą bendradarbiauti. Taip pat informuoja, kad situaciją sprendžiant bendradarbiavimu, reikalingas visų bendras susitikimas. Mediatorius primena mokiniui, kad jei

viskas vyks teisinga linkme, ir mokinys bus pakviestas į susitikimą. Mokinys neprivalo jame dalyvauti, tačiau jis turi laiko permąstyti šiuos ateityje numatomus žingsnius. Susitikimas, tikėtina, užtruks ilgiau negu ankstesnieji.

Trečiasis mediacijos etapas – **PAKARTOTINI SUSITIKIMAI AU AGRESORIAIS**. Šie susitikimai įvyksta praėjus vienai, dviems ar trimis dienoms po pirmo susitikimo. Mokiniai turėjo laiko įgyvendinti savo pasiryžimą, kurį suformulavo pirmojo susitikimo su mediatoriumi metu, tad, per pakartotinį susitikimą, informuoja, kaip jiems sekėsi. Šis susitikimas paprastai yra trumpas išskyrus tada, kai iškyla poreikis performuluoti probleminius aspektus. Tokiu atveju pakartojami žingsniai, paprastai atliekami pirmojo susitikimo metu. Kita vertus, kartais iškyla poreikis kartoti susitikimus iki tol, kol pokytis tampa sąmoningas ir akivaizdus. Pakartotinis susitikimas baigiamas informavimu apie kitą proceso etapą – apie susitikimą grupėje.

Ketvirtasis etapas – **SUSITIKIMAS SU AGRESORIŲ GRUPE**. Šis metodas atkreipia dėmesį į grupės poveikį individui. Jei noras būti grupės nariu ar įtvirtinti savo poziciją joje lėmė netinkamą elgesį (patyčias), tai ir stabdant netinkamą elgesį turėtų būti numatyti ir įvertintina grupės įtaka. Tad pirmasis žingsnis šiame etape – **bendradarbiavimo aplinkos sukūrimas**. Įvykusių individualių pokalbių metu dalyviai buvo informuoti, kad jie susitiks visi kartu kalbėtis apie probleminę situaciją. Dalyviai taip pat žino, kad susitinkama ne kaltinti, o ieškoti sprendimo galimybių, tokių, kurios yra jų pačių pasiulomos ir jiems tinkamos. Ši pozityvi atmosfera turi būti tęsiama ir visiems susirinkus kartu: mediatorius gali pasiūlyti pasivaikšinti sausiniais, saldainiais, turėtų kreiptis į juos vardais, kaip į kolegas, kuriuos vienija bendras tikslas – geranoriškai išspręsti konfliktą. Tad kiekvienas jų paprašomas pasidalinti patirtimi / „pasiekimais“ – ką buvo nusprendę daryti kitaip, kaip sekėsi įgyvendinti pasiryžimą (pavyzdžiui, nustoti pravardžiuoti auką), kaip vertina savo pastangas ir pakitusį elgesį. Mediatorius pasidžiaugia kiekvienu sėkmingu pozityviu

pokyčiu, empatiškai įsiklauso į nesėkmes. Tęsimas susitikimas organizuojant minčių lietu – koks gali būti konflikto sprendimo **veiksmy planas**. Dėlioiant mintis, remiamasi patirtimi, kurie veiksmai pasiteisino ir buvo įmanomi realizuoti, o kurie – ne itin lengvai realizuojami. Mediatorius turi stengtis užtikrinti visų mokinių aktyvų dalyvavimą kuriant šį planą. Veiksmai turi būti priimtini kiekvienam iš jų (tad geriau, kai patys dalyviai juos ir pasiūlo), o taip pat aukai (čia mediatorius kontroliuoja pasiūlymus, perklausdamas idėjos siūlytojo, ar jam pačiam būtų priimtinas toks sprendimas). Be to, tai turėtų būti įgyvendintini veiksmai, t.y.

**METODAS** taikytas kelių šalių mokyklose: Ispanijos, Škotijos, Didžiosios Britanijos, Suomijos ir Australijos. Ieškant įrodymų, kiek metodas veiksmingas, jose buvo atliekami tyrimai. Tyrimė, kuriame dalyvavo mokytojai iš 155 Didžiosios Britanijos mokyklų, respondentai prašyti įvertinti metodo naudingumą 5 balų skalėje (1 – netikslingas, 5 – labai pasiteisino). Metodo įvertinimų vidurkis siekė 3,9 balo. Remiantis Škotijos mokyklų patirtimi, 36 atvejai (iš 38 taikytų), kai buvo taikytas šis metodas, liudija sėkmingas pastangas sustabdyti patyčias (dirbta su 7-16 metų mokiniais). Australijos mokyklų mediatoriai pažymi, kad sėkmingai išspręsti 100-85 proc. atvejų.

kiekviename turi būti aišku, kaip elgtis ir kodėl. Šis žingsnis gali užtrukti, tačiau skubėti nėra prasminga – neišdiskutuoti, iš viršaus primesti pasiūlymai paprastai nėra įgyvendinami. Kitas reikšmingas aspektas – nereikia mediatoriui persistengti ir siekti nerealių dalykų, pavyzdžiui, kad agresoriai pažadėtų draugauti su auka. Dideliu pasiekimu laikomas sprendimo nustoti tyčiotis priėmimas.

Jei tai yra atvejis, kai auka provokuoja netinkamą agresorių elgesį, mediatorius turi įsiklausti ir į agresorių „reikalavimą

(-us)“, kad ne tik jie turi keisti elgesį, bet ir auka taip pat turi roryti pastangas – stengtis nebepravokuoti. Mediatorius stengiasi kuo tiksliau suformuluoti provokuojančio elgesio požymius, kad vėliau juos aptartų ir su auka.

Paskutinis šio etapo žingsnis – **pasirengimas grupės susitikimui su auka**. Apsitariama, kas bus konkrečiai sakoma jo metu, kaip bus pristatytas veiksmų planas, kokie pasiūlymai formuluojami aukai – vyksta būsimo susitikimo repeticija. Mediatorius pasiūlo mokiniams pradėti būsimo susitikimą nuo teigiamų apibūdinimų – paprašo kiekvieno įvardinti aspektą, kuriuo mokinyš, tapęs patyčių objektu, jiems patinka. Šio metodo taikymui taip pat reikia repeticijos. Praktikuojamasi sakyti teigiamus dalykus, įsivaizduojant, jog mokinyš (auka) sėdi ant pastatytos kėdės (kėdė iš tiesų būna tuščia).

Pažymėtina, kad mediatorius šio etapo metu turi labai atsakingai įvertinti mokinių grupės elgesį. Ar ši grupė iš tikrųjų nusiteikusi pagelbėti aukai; ar nori, kad auka jaustųsi geriau; ar apgailėstauja dėl savo ankstesnio elgesio; ar nori, kad toks elgesys nebesikartotų? Ar grupė vieninga dėl veiksmų plano realizavimo?

Tik po teigiamų atsakymų į ankstesnius klausimus ir po kruopštaus pasirengimo (pirmas – antras – trečias – ketvirtas etapai) auka gali būti kviečiama į bendrą susitikimą. Mediatorius pakviečia ją, informuodamas, kad tai yra bendras sprendimas susitikti kartu, kad agresoriai nori bendradarbiauti ir išspręsti problemą. Pažymėtina, kad aukai nenorint priimti kvietimo, t. y. nesutinkant susitikti su agresoriais, jos norą vertėtų gerbti ir nereikalauti dalyvavimo. Kita vertus, jei mediatorius įvertina, kad kai kurie agresorių pasiūlymai gali nustebinti auką, jam derėtų iš anksto juos aptarti, kad visiems susitikus derybos būtų lengvesnės.

Penktas proceso etapas – **VISŲ SUSITIKIMAS**. Jis turėtų įvykti netrukus po susitikimo su agresorių grupe. Susitikimą pradėti reikėtų tik su agresoriais, kad mediatorius įsitikintų, jog jie nepakeitė savo pasiryžimo, jog jie tebeketina kartu spręsti problemą.

Bendras susitikimas pradedamas **bendradarbiavimo atmosferos kūrimu**. Vienas būdų – kiekvienas agresorius pasako ką nors teigiamo aukai. Labai svarbu, kad ta pozityvi formulė būtų nuoširdi. Mediatorius primena / informuoja apie svarbias elgesio taisykles, paisytinas susitikimo metu (išklausti nepertraukinėjant, bendradarbiauti ir kt.).

Kitas žingsnis – tarimasis dėl veiksmų plano. Vienas iš agresorių, kalbėdamas grupės vardu, pasako apie veiksmų planą, kuris siūlomas problemai spręsti. Auka išreiškia savo pritarimą / nepritarimą, išdėsto pasiūlymus. Patariama sutarimą fiksuoti raštu, kad ateityje nekiltų konflikto dėl pasiryžimų ir jų formuluočių (žr. priede raštiško susitarimo pavyzdį).

Susitikimo pabaigoje rekomenduojama aptarti aspektą „kas atsitiktų, jeigu kuris nors iš mokinių nesilaikytų susitarimo?“. Mediatorius turi nuteikti, jog tokia situacija tikėtina. Taip gali atsitikti dėl to, jog susitarimas yra paprasčiausiai užmirštas. Tokiu atveju praverstų tiesiog priminti ir paprašyti liautis elgtis netinkamai demonstruojant kokį nors atpažįstamą gestą (dėl jo čia pat ir susitariama). Kita vertus, gali būti ir taip, kad nesilaikoma susitarimo dėl to, jog įsitikinama, kad nebeįmanoma jo laikytis (provokuojamas elgesys vis pasikartoja / patyčios įgauna kitą formą). Tokiu atveju mediatorius prašo aukos imtis ryžtingų veiksmų – informuoti / kreiptis pagalbos. Problemas reikia spęsti, o ne nuo jų bėgti. Mediatorius patikina, kad jis vėl susės su mokiniais bendradarbiauti ir ieškoti kitų – tinkamesnių – sprendimų.

**Metodo efektyvumas.** K. Rigby (2011, p. 86-88) pažymi, kad metodas taikytas kelių šalių mokyklose: Ispanijos, Škotijos, Didžiosios Britanijos, Suomijos ir Australijos. Ieškant įrodymų, kiek metodas veiksmingas, jose buvo atliekami tyrimai. Tyrime, kuriame dalyvavo mokytojai iš 155 Didžiosios Britanijos mokyklų, respondentai prašyti įvertinti metodo naudingumą 5 balų skalėje (1 – netikslingas, 5 – labai pasiteisino). Metodo įvertinimų vidurkis siekė 3,9 balo. Remiantis Škotijos mokyklų patirtimi, 36 atvejai (iš 38 taikytų), kai buvo taikytas šis metodas, liudija sėkmingas pastangas sustabdyti patyčias (dirbta su 7-16 metų

mokiniais). Australijos mokyklų mediatoriai pažymi, kad sėkmingai išspręsti 100-85 proc. atvejų.

Keliuose tyrimuose metodo efektyvumą vertino patys mokiniai, kurių nuomone, šis metodas veiksmingas. Pažymėtina, kad, anot respondentų, metodas lemia ne tik patyčių masto siaurėjimą, bet ir individualų augimą (jis akcentuojamas agresorių pasisakymuose). Pridurtina, kad metodą pozityviai vertino mokiniai, dalyvavę

mediacijoje kaip aukos (jie džiaugėsi, kad agresyvus elgesys iš tikrųjų liovėsi).

Šių tyrimų rezultatus K. Rigby (2011, p. 88) palygina su rezultatais tų tyrimų, kurie atspindi netaikančių mediacijos mokytojų veiksmų neefektyvumą. Remiantis duomenimis, net 50 proc. patyčių aukų, besikreipusių į mokytoją, nesulaukė jokio problemos sprendimo. Maža to, 10 proc. mokinių, po to, kai kreipėsi pagalbos, savo situaciją tik pablogino.



## 4.2. PAMOKOS MOKINIAMS – MEDIATORIAMS

Antrame poskyryje pateikiamas aseptinių pamokų planas. Pamokas vedė projekto ekspertė vienoje Vilniaus mokykloje. Šių pamokų parengimas buvo įkvėptas Danijos mokyklos patirties (plačiau apie tai rašyta 3 šio leidinio skyriuje, taip pat vaizdo medžiagoje: <http://dcum.dk/undervisningsmiljoe/elevmaeglerne-film>). Užduočių, skirtų ugdyti praktiniams įgūdžiams, semtasi iš lietuvių kalba 1996 m. išleistos metodinės knygos „Konfliktai ir bendradarbiavimas“. Ši knyga rekomenduojama visiems tiems, kuriems rūpi taikaus konflikto sprendimo gebėjimų ugdymas.

Kiekvienos pamokos aprašymas apima tris elementus. Pirma, formuluojamas pamokos tikslas. Antra, glaustai aprašomos pagrindinės žinios, susijusios su pamokos tema. Trečia, pateikiamos užduotys, kurių paskirtis – praktinis teorinių žinių pritaikumas.

### 1 pamoka: Kas yra konfliktas?

**Tikslas:** Apibendrinus konfliktų patirtį, apibrėžti konflikto sampratą.

#### PAGRINDINĖS ŽINIOS

Konfliktas gali būti apibrėžiamas labai skirtingai, galima suskaičiuoti virš 80 skirtingų šio reiškinio apibrėžimų. Kartais konfliktas suvokiamas labai siaurai – konfliktu vadinamas toks reiškinys, kai mušamasi (t. y. akivaizdžios kovos (fizinės agresijos) apraiškos). Taip pat konfliktu gali būti vadinamas toks reiškinys, kuris pasižymi akivaizdžiomis neigiamomis pasekmėmis: žaizdos ant kūno, ašaros, skrybros, mirtis (susišaudymo pasekmė). Kita vertus, būna ir priešingai: kartais

konfliktas apibrėžiamas kaip susidūrimas, tada jis apima visus atvejus, kai tik atsiranda priešara (platus požiūris).

Neieškant atsakymo į klausimą, kuris požiūris (siauras ar platus) yra teisingas, konfliktą galima apibūdinti kaip reiškinį, kuris pasižymi 3 požymiais:

1. yra veikėjai (mažiausiai dvi konflikto šalys, pavyzdžiui, mokytojas ir mokinys);
2. yra susidūrimas (pavyzdžiui, „nekalbėk man aiškinant temą“ – „kalbėsiu“)
3. yra šalių aktyvumas, t. y. veiksmai, nukreipti susidūrimui panaikinti. Pavyzdžiui, viena konflikto šalis daro kažką, kad nebūtų kalbama (pakartoja reikalavimą arba pagrašina, jog nubaus už jo nevykdymą arba trumpam nutraukia kontaktą – paprašo, kad kalbantis mokinys išeitų iš klasės). Kita konflikto šalis taip pat gali imtis veiksmų, kad nebeliktų susidūrimo (kalbasi tyliau arba panaudoja SMS žinutes poklabinui pratęsti). Jei kita konflikto šalis mato, kad ir tai mokytojui trukdo, gali liautis kalbėjęs arba išeiti iš klasės ir kalbėtis netrukdomas.

Konflikto šalių veiksmai lemia, koks bus konfliktas. Konstruktyvūs veiksmai (aiškinimasis, išklausymas, paaiškinimas, sprendimų paieška ir derybos) veda prie konstruktyvaus sprendimo. Tokiu atveju konfliktas įgija nemažai pozityvių bruožų:

- jo dalyviai geriau pažįsta save ir vienas kitą;
- nuslūgsta įtampa, kilusi dėl susidūrimo, išreiškiamos emocijos;
- išsprendžiamas susidūrimas (probleminis aspektas);
- susitariama dėl elgesio normų (kuriamos aktualios elgesio taisyklės);
- stiprėja savivertės jausmas – pavyko suvaldyti konfliktą.

Destruktyvūs veiksmai (kontakto vengimas, nesiklausymas oponento argumentų, oponento įžeidimas, puolimas, kenkimas jam) veda prie destruktivaus sprendimo. Tokiu atveju konfliktas turi daug neigiamų bruožų:

- šalys suvokia viena kitą ne kaip oponentą, o kaip priešą;
- įtampa dėl susidūrimo auga, neigiamos emocijos stiprėja;
- susidūrimas (probleminis aspektas) nėra išsprendžiamas, atvirksčiai – jų skaičius didėja;
- neberorima bendrauti – atsiranda santykių iširimo grėsmė, veikla tampa nemiela;
- auga nepasitikėjimas savimi – nepavyksta reguliuoti konflikto, jis perauga į kitą lygį.

Skiriami trys konfliktų lygiai. Pirmas lygis (dar vadinamas trinties lygiu) apima menkus susidūrimus, kurie sprendžiami

negriaunant tarpusavio santykių. Šiam lygiui būdingas diskomfortas (intuityvus jausmas, kad kažkas negerai) ir konstruktyvios pastangos susidūrimui panaikinti.

Nesuvaldžius konflikto pirmame lygyje, jis sudėtingėja – perauga į antrojo lygio konfliktą, kai įtampa iškreipia kito žmogaus ir jo veiksmų suvokimą, kai sumažėja tikėjimas, kad kitas žmogus nusiteikęs geranoriškai. Antrojo lygio konfliktui būdinga tai, kad konfliktuojančiojo mintys vis grįžta prie tos pačios problemos: jis kurį laiką pyksta (kelias valandas, savaitę), kartoja tuos pačius argumentus dėl to paties dalyko po kelis kartus per dieną arba net kelias dienas, apmąsto santykių reikšmingumą, reikalingumą.

Trečiojo lygio konfliktas reiškia tai, kad jo nepavyko suvaldyti net ir antrame lygyje. Trečiasis lygis – krizės lygis, kai nesilaikoma priimtų elgesio normų, kai viena arba abi šalys taip nesivaldo ir yra emociškai taip nepastovios, kad kyla fizinės jėgos (prievartos) pavojus.



## GALIMI UŽDAVINIAI

Paskirtis	Aprašymas
patirties apibendrinimas	<p>ASOCIACIJOS. Mokinių prašoma išvardinti asociacijas, kurios kyla išgirdus žodį „konfliktas“ ir jos visos surašomos lapeliuose. Aptariant asociacijas komentuojama, jos žymi pozityvų, negatyvų ar neutralų reiškinį (asociacijų pavyzdžių galima perskaityti šio leidinio 11 psl.)</p>
žinių [konfliktų po žymiai ir konflikto funkcijos] pritaikymas	<p>ATVEJO ANALIZĖ. Mokiniais pateikiamas atvejis.</p> <p>Antradienio popietę stovėjau autobuso stotelėje. Tuo metu autobuso laukė gana daug žmonių. Ant suoliuko atsėdė autobuso laukė ir senyvo amžiaus žmonės. Į stotelę atėjo dvi maždaug 12 metų mergaitės. Jos pasiūlymą autobuso tvarkaraštį ir pradėjo vis stipriau ir stipriau judinti stulpą, ant kurio pritvirtinti autobusų tvarkaraščiai. Visi žmonės stotelėje tai matė, bet nereagavo.</p> <p>Staiga viena senyvo amžiaus moteris atsistojo ir sušuko: „Mergaitės, ką gi jūs darote? Tuoj pat liaukitės!“</p> <p>Mergaitės atsuko į moterį, piktai ją nužvelgė, kažką tyliai jai atsakė. Moteris vėl sušuko: „Liaukitės, gana, kas čia dabar! Kaip jūs elgiatės?“</p> <p>Mergaitės pasitraukė toliau.</p> <p>Mokinių prašoma įvardinti susidūrimą („nejudinkite stulpo“ – „judinsime stulpą“), apibūdinti veiksmus, kuriais kiekviena šalis siekė panaikinti susidūrimą. Pavyzdžiui, močiutė norėjo, kad mergaitės nejudintų stulpo, tad ji pasakė pastabą. Vėliau moteris pakėlė balsą pakartodama pastabą – to užteko, kad nebeliktų susidūrimo (stulpas nebejudinamas). Mergaitės norėjo judinti stulpą, tad jos neįsiklausė į močiutės pastabą, tyliai jai kažką pasakė, liovėsi judinti stulpą.</p> <p>Analizuojant šį atvejį pagal bruožus, tenka pažymėti, kad močiutei jis atrodo buvęs teigiamas (ji ištransliavo savo pyktį dėl stulpo; problemą ji sprendė, nustatytos elgesio taisyklės; ji „šaunuolė“ – paauklėjo mergaites). Mergaitėms šis konfliktas buvo mažiau teigiamas, tačiau suvaldytas pirmame lygyje jis neatnešė neigiamų pasekmių.</p>
patirties apibendrinimas ir žinių pritaikymas	<p>ATVEJO UŽRAŠYMAS. Mokinių prašoma aprašyti įsiminusį konfliktą. Vėliau jis analizuojamas atsakant į šiuos klausimus: 1) Kaip apibūdintinas susidūrimas? 2) Kokių veiksmų jo metu ėmėsi kiekviena šalis? 3) Ar yra pozityvių konflikto bruožų? Kokie jie? 4) Ar yra negatyvių konflikto bruožų? Kokie jie?</p>
žinių pritaikymas [konflikto lygiai]	<p>KOKS TAI KONFLIKTAS? Mokiniais išdalintos kortelės ant kurių užrašyti konflikto sinonimai. Prašoma pamąstyti, kokio lygio konfliktą apibūdina sąvoka, argumentuoti savo sprendimą.</p> <p>DISKUSIJA, PRIEŠTARAVIMAS, NESUTARIMAS – žymi pirmo lygio konfliktą. Sakoma nuomonė, ji argumentuojama.</p> <p>GINČAS, BARNIS – žymi antro lygio konfliktą, nes argumentai kartojami, vyrauja neigiamos emocijos.</p> <p>GRUMTYNĖS, KAPAS, MŪŠIS, SKANDALAS – žymi trečio lygio konfliktą, nes santykiai nutraukiami, imamasi agresyvių veiksmų, konfliktas viešinamas, jį įtraukiami kiti žmonės.</p>

## 2 pamoka: Kaip sprendžiame konfliktus?

Tikslas: Apibūdinus konflikto sprendimo būdų įvairovę, aptarti jų grupes, tų grupių privalumus ir trūkumus.

### PAGRINDINĖS ŽINIOS

Nemažai skirtingų būdų taikoma susidūrimui spręsti (siekiant savo tikslo). Šie būdai gali būti grupuojami į keturias pagrindines grupes, kurioms pavadinti vartojama „strategijos“ sąvoka. Viena grupė – KOVOS STRATEGIJA – apima veiksmus, turinčius tokius du pagrindinius bruožus: 1) asmuo siekia savo tikslo (jam labai rūpi jį pasiekti);

2) asmuo visiškai neatsižvelgia į kito asmens tikslą (jam nesvarbu, nerūpi, ko nori kitas).

Konkrečių veiksmų pavyzdžiai galėtų būti tokie: argumentavimas, reikalavimas, agresyvus elgesys (žodžiu ir / arba veiksmais, tiesiogiai ir / arba netiesiogiai). Pažymėtina, kad šie veiksmai gali būti reiškiama gana skirtingais būdais, tad neretai jie pavadinami konflikto sprendimo taktikomis / metodais.

Kita grupė – BENDRADARBIAVIMO STRATEGIJA – apima veiksmus, pasižyminčius tokiomis ypatybėmis:

1) asmuo siekia savo tikslo (jam labai rūpi jį pasiekti);

2) asmuo suvokia, kad jo tikslas susisieja su kito asmens tikslu – tad reikia abipusio sprendimo, kad abiejų tikslai būtų pasiekti.

Sprendžiant konfliktą bendradarbiavimo strategija, įgyvendinamos tokios taktikos: kompromisas, interesų aiškinimasis, kompensacija.

PRISITAIKYMO STRATEGIJA apima veiksmus, kuriais asmuo:

1) atsisako savo tikslo;

2) taip pagelbėja kitam siekti jo/ jos tikslo. Jis nuolaidžiau („padarykime taip, kaip sakai“), neigia savo poreikius („gerai man ir taip“).

VENGIMO STRATEGIJOS taikymo atveju, asmuo atsisako savo tikslo tuo pat metu užkirsdamas kelią kitam siekti savojo. Jis tai gali padaryti keisdamas pokalbio temą (pavyzdžiui, bėga nuo temos „nenoriu apie tai kalbėtis“), vengdamas kontakto, reaguodamas neadekvačiai (tyli, juokiasi).

Ilustracijai pasitelktinas toks pavyzdys. Konflikto situacija iškilo, nes dvi seserys nori apelsino, o jis tik vienas. Ta, kuri kovos (atims jėga, įrodys, kad jai būtina jo reikia ir kt.), gaus visą apelsiną (pasieks savo tikslą, nesirūpindama tuo, jog sesė negaus, ko norėjo). Ta, kuri prisitaikys, nieko negaus (bet leis sesei pasiimti visą apelsiną). Jei bus pasitektas vengimas – nei viena nepaims apelsino. Jei sesės ims bendradarbiauti, mažiausiai, ką pasieks – pusę apelsino kiekvienai (kompromisinis sprendimas). Kita vertus, išsiaiškinusios savo interesus (vienai reikia apelsino, nes ji nori atsigerti apelsino sulčių, kitai – nes jai reikia žievelės, ji nori kepti pyragą), jos abi gautų tai, ko nori, t. y. 100 proc. realizuotų savo tikslą.

Kiekviena šių strategijų turi savo privalumų ir trūkumų (1 lentelė).

1 lentelė. Konflikto sprendimo strategijų privalumai ir trūkumai

Strategija	Privalumai	Trūkumai
Bendradarbiavimas	Kartu ieškoma sprendimo; Tikėtina laimėjo – laimėjo situacija; Unikalūs ir kūrybingi sprendimai; Ilgalaikiai susitarimai; Stiprinami santykiai; Maksimaliai geras rezultatas visoms šalims.	Daug laiko reikalaujantis procesas; Nenuoseklūs sprendimai; Ne visada pasiekiami sprendimai; Strategija gali būti klaidingai suvokiama kaip „per švelni“, „per jautri“.
Kova/ pristatymas/ vengimas	Greitas procesas, nes nebūtini jokie konflikto šalių pasitarimai.	Procesas gali būti vertinamas kaip skatinantis priešišumą; Tikėtina didžiulė žala šalių santykiams, išsekvojami išteklių; Pralaimėjo – pralaimėjo situacija arba pralaimėjo – laimėjo situacija; Netvirti ir neilgalaikiai sprendimai;

GALIMI UŽDAVINIAI

Paskirtis	Aprašymas
p a t i r t i e s apibendrinimas	„SUGNIAUŽTAS KUMŠTIS“. Mokiniai suskirstomi poromis. Vienas iš poros narių turi sugniaužti kumštį, o kito užduotis – per 30 sekundžių jį atgniaužti. Aptariama, kokiais konkrečiais būdais jie siekė tikslo, kodėl pasirinko tokius būdus, kiek skirtingų būdų taikė kiekvienas, o kiek visi? Būdų tikrai demonstruojama įvairių: prašoma, liepiama, manipuliuojama (jei neatgniauži, aš...), kutenama, jėga bandoma atgniaužti, užpuolama (tu, kvaily, daryk, ką sakau) ir kt.
žinių [konflikto sprendimo strategijos] pritaikymas	ATVEJO ANALIZĖ. Mokiniais pateikiamas atvejis. Antradienio popietę stovėjau autobuso stotelėje. Tuo metu autobuso laukė gana daug žmonių. Ant suoliuko atsėdė autobuso laukė ir senyvo amžiaus žmonės. Į stotelę atėjo dvi maždaug 12 metų mergaitės. Jos pasižiūrėjo autobuso tvarkaraštį ir pradėjo vis stipriau ir stipriau judinti stulpą, ant kurio pritvirtinti autobusų tvarkaraščiai. Visi žmonės stotelėje tai matė, bet nereagavo. Staiga viena senyvo amžiaus moteris atsistojo ir sušuko: „Mergaitės, ką gi jūs darote? Tuoj pat liaukitės!“ Mergaitės atsisuko į moterį, piktai ją nužvelgė, kažką tyliai jai atsakė. Moteris vėl sušuko: „Liaukitės, gana, kas čia dabar! Kaip jūs elgiatės?“ Mergaitės pasitraukė toliau. Mokinių prašoma įvardinti strategijas, kurias taikė dalyviai, argumentuoti. Močiutė sprendė konfliktą, pasitelkdama kovos strategiją: ji siekė savo tikslo nepaisydama mergaičių tikslo, ji net jo nesistengė sužinoti. Pasekmė: nesvarbūs santykiai, tikslas pasiektas. Mergaitės sprendė konfliktą dviem strategijomis. Pirma, jos kovojo: nepaisė pastabos (toliau elgėsi taip, kaip norėjo), tyliai, bet žodžiu atstūmė močiutę. Antra strategija buvo prisitaikymas – jos nusileido, padarė taip, kaip oponentas sakė. Santykiams irti nėra grėsmės, savo tikslo nepasiekė.
žinių [konflikto sprendimo strategijos] pritaikymas	ATVEJO ANALIZĖ. Mokiniais demonstruojami konfliktai, įvykę tarp mokytojų ir mokinių – filmuota Ugdymo plėtotės centro medžiaga: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4uW4iAOJJDK">https://www.youtube.com/watch?v=4uW4iAOJJDK</a> . Prašoma apibūdinti konfliktų sprendimo strategijas, metodus. Įrašo pirmoje dalyje kūno kultūros mokytojas konfliktą sprendžia kovos strategija, reikalavimais. Geografijos mokytoja iš pradžių taiko kovos strategiją (įžeidimo taktiką), vėliau – prisitaikymo strategiją (nusileidžia). Anglų kalbos mokytoja – kovos strategiją ir argumentavimo taktiką. Mokiniai, spręsdami konfliktus, visais atvejais taiko kovos strategiją. Įrašo antroje dalyje mokytojai taiko bendradarbiavimo strategiją tiems patiems konfliktams spręsti. Šią video medžiagą galima panaudoti ne tik iliustracijai, kaip skiriasi viena strategija nuo kitos, bet ir diskusijai, kuo skiriasi skirtingos konfliktų sprendimo taktikos.

### 3 pamoka: Mediacija kaip taikaus konflikto sprendimo metodas

Tikslas: Aptarus mediacijos taikymo prielaidas, išsiaiškinti pagrindinius šio metodo buožus.

#### PAGRINDINĖS ŽINIOS

Sėkmingiausias konflikto sprendimas – bendradarbiaujant pasiektas sprendimas. Tačiau pasitaiko atvejų, kai nesiseka bendradarbiauti. Tai gali lemti šios priežastys:

→ išskyla sunkumų pradėti derybas arba derybos patenka į aklavietę;

→ nėra aiškios, sutartos derybų procedūros ar protokolo, o taip pat procedūros (pvz., privatus susitikimai,

atvėsimo laikotarpiai) tinkamai nepanaudojamos;

→ intensyvios emocijos užkerta kelią susitarimui;

→ dalyviai nepajėgia ištaisyti netinkamo bendravimo, pasikartojantis neigiamas elgesys (pyktis, kaltinimai kitiems, etikečių klajavimas) sukuria užtvartas tarp šalių;

→ produktyvumui trukdo klaidingi suvokimai ir stereotipai;

→ yra labai reikšmingų nesutarimų dėl duomenų (informacijos) svarbos, rinkimo, įvertinimo.

Esant šioms kliūtims galima kreiptis į mediatorių, t. y. konfliktą spręsti mediacijos būdu.

Pagrindiniai šio metodo bruožai aprašyti pirmame šio leidinio skyriuje.

### 4 pamoka: Koks yra mediacijos procesas?

Tikslas: Pažinti mediacijos proceso ypatumus.

#### PAGRINDINĖS ŽINIOS

Mokiniai mediatoriai gali padėti spręsti kasdienes bendraamžių konfliktus, kurie nėra itin sudėtingi (ne patyčių atvejus). Paprastai jų mediacijos sesija vyksta susėdus dviems konflikto šalims prie bendro stalo su mediatoriais – neskiriama tiek daug laiko ir dėmesio parengiamiesiems etapams, aprašytiems taikant „abipusio susitarimo“ metodą. Kita vertus, Shapiro metodinėje medžiagoje, skirtoje rengti mokinius mediatorius, mediacijos procesas pristatomas

kaip 10 etapų procesas („Konfliktai ir bendravimas“, 1996, p. 231-233):

→ vietos paruošimas;

→ atėjusiųjų pasveikinimas;

→ taisyklių paaiškinimas;

→ išklausa, kas atsitiko;

→ pagalba ieškant bendrų interesų;

→ pagalba ieškant galimų sprendimų;

→ pagalba randant sprendimą;

→ konflikto sutarties užrašymas;

→ formalumų atlikimas (pvz., savianalizė);

→ pasidžiaugimas.

Mediacijos procesas taip pat aprašytas pirmame šio leidinio poskyryje ( 5 psl.)

#### GALIMI UŽDAVINIAI

Paskirtis	Aprašymas
žinių [mediacijos tipai] pritaikymas	<p>ATVEJŲ ANALIZĖS. Mokiniai parodomi filmukai, kuriuose, edukaciniais tikslais, iliustruojamas mediacijos procesas. Kadangi Youtube kanale filmukai yra užsienio kalbomis, juos rodant reikalingas sinchroninis vertinimas.</p> <p>Pirmasis šaltinis [<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ABY9UoOG0hY">https://www.youtube.com/watch?v=ABY9UoOG0hY</a>]: konfliktas įvyko tarp dviejų paauglių. Jo metu paaugliai susimušė ir vienas iš berniukų atsidūrė ligoninėje, praleido daug pamokų. Suaugęs asmuo – mediatorius – padeda spręsti konfliktą. Veikėjai kalba lenkiškai, tačiau šioje metodinėje medžiagoje akivaizdūs mediacijos principai, procesas. Konfliktas išsprendžiamas: vaikinai vienas kito atsiprašo, pasako siūlymų dėl tolimesnio savo elgesio, susitaiko. Mediatorius pagelbėjo tiek, kiek reikėjo: leido kalbėti kiekvienam, kontroliavo, kad būtų laikomasi mediacijos taisyklių, uždavė papildomus klausimus, kad išryškėtų visi konflikto aspektai.</p> <p>Antrasis šaltinis [<a href="https://www.youtube.com/watch?v=h2HPuToDERI">https://www.youtube.com/watch?v=h2HPuToDERI</a>]: konfliktas įvyko tarp mokinių, žaidžiančių mokyklos kieme (abiems reikėjo kamuolio). Konfliktą padeda spręsti bendraamžės mediatorės. Metodinės medžiagos veikėjai kalba anglų kalba. Kiekvieną mediatorių žingsnį komentuoja lektorė, pagirdama už tai, kas pavyko, pateikdama tobulinimo pasiūlymų.</p>

#### GALIMI UŽDAVINIAI

Paskirtis	Aprašymas
žinių [mediacijos etapai] mokymasis	<p>MEDIATORIAUS VADOVAS. Mokiniai išdalunami lapai (žr. 1 priedą), kuriuose išvardinti visi 10 etapų. Kiekvienas etapas apibūdinamas, bandoma jį realizuoti (inscenizacijos), kiekvienas mokinys užsirašo pastabas ir įsimintinus dalykus. Pabaigoje aptariamos pastabos.</p>

## 5 pamoka: ką daro mediatorius?

Tikslas: Apibūdinti mediatoriaus funkcijas.

### PAGRINDINĖS ŽINIOS

Asmuo, atlikdamas mediatoriaus funkciją, laikosi tokių veiklos principų:

1. nevertina;
2. nepatarinėja;
3. yra nešališkas;
4. laikosi konfidencialumo.

Mediatoriaus tikslas yra skatinti bendravimą – sukurti tokią atmosferą, kad konflikto dalyviai galėtų išreikšti savo

jausmus ir interesus. Dėl to mediatorius ne tik išdėsto mediacijos proceso taisyklės proceso pradžioje, bet ir viso proceso metu užtikrina jų laikymąsi. Mediacijos taisyklės:

- negalima menkinti vienam kito, įžeidinėti, kaltinti;
- negalima pertraukinėti (kalba kiekvienas, atėjus jo laikui);
- negalima pasakoti to, ką asmeniškai išgirdo mediacijos metu.

Vėliau mediatorius išklauso abi konflikto puses, padeda ieškoti bendrų interesų, galimų sprendimų.

### GALIMI UŽDAVINIAI

Paskirtis	Aprašymas
ž i n i ū [mediatoriaus funkcijos] mokymasis	PARUOŠTUKO GAMINIMAS. Aptariant pagrindines mediatoriaus funkcijas gaminamas paruoštukas, kuriame sužymimos esminės sąvokos. Pavyzdžiui, paėmus stačiakampį, kiekvieną jo kampą galima užlenkti ir ant jo užrašyti esmines mediatoriaus veiklos taisykles. Atlėnkus kampus – kitoje „trikampių“ pusėje – užrašyti žodžius, raktines mediacijos taisyklių sąvokas. Stačiakampio viduje galima užrašyti sąvokas, žyminčias mediatoriaus pastangų kryptį (pavyzdžiui, poreikiai, sprendimai, sutarimas).
ž i n i ū [mediatoriaus funkcijos] pritaikymas	VAIDINIMAS. Mokiniai skaito mediacijos scenarijus, kuriuose atsispindi tiek mediacijos proceso žingsniai, tiek mediatoriaus tinkamas elgesys. Šie vaidinimai vėliau aptariami. Nemažai tokių scenarijų pateikta leidinyje „Konflik
praktinių įgūdžių įgijimas	Mokiniam pateikiami pratimai, kuriais akcentuojama AKTYVAUS KLAUSYMO, KLAUSIMŲ FORMULAVIMO, PERFRAZAVIMO, APIBENRINIMO reikšmė bei esmė. Tokių pratimų galima rasti leidinyje „Konfliktai ir bendravimas“.

## 6, 7, 8 pamokos

Tikslas: Simuliacijų metu įgyti praktinių įgūdžių.

### PAGRINDINĖS ŽINIOS

Suvaidinta situacija neprilygsta tikrajai, tačiau vaidinant įgyjama patirties. Skirtingai nei vaidinimuose pagal scenarijų, simuliacijose scenarijų autoriais yra patys mokiniai. Jie turi tik trumpą situacijos aprašymą ir pagal šią įžangą bei paskirtą vaidmenį kuria personažo istoriją. Pažymėtina, kad, skirstant vaidmenis, svarbu paskirti ir aktyvaus stebėtojo vaidmenį – tie, kurie nėra nei agresoriai, nei aukos, nei mediatoriai, stebi situaciją pagal pateiktus kriterijus (pvz., proceso žingsniai) ir vėliau pateikia savo mediacijos proceso vertinimą (pavyzdžiui, kaip mediatorius parodė, kad klausosi? Kokie buvo mediatoriaus gestai ir veido išraiškos? Kaip mediatorius žiūrėjo į konflikto dalyvius? Kokius mediacijos etapus mediatorius atliko teisingai?).

Vykstant projekto mokymams, lektorė, išaiškinusi visus 5 etapus, pateikė situacijas praktinėms užduotims atlikti. Mokymų dalyviai susiskirstė vaidmenimis (agresoriai, auka, mediatorius) ir inscenizacijose (pasikeisdami vaidmenimis) taikė „abipusio susitarimo“ metodą – etapą po etapo, žingsnį po žingsnio. Po kiekvienos inscenizacijos vyko „patirties“ aptarimas.

Toliau pateikiami 3 atvejai, taikyti praktiniams įgūdžiams įgyti, mokantis „Abipusio susitarimo“ metodo.

### 1 atvejis.

Mokiniai: Andželika, Evelina ir Simona

Andželika ir Evelina visuomet buvo geros draugės. Nuo šių mokslo metų pradžios Andželika ir Evelina pradėjo konfliktuoti su Simona. Merginų tėvai buvo įtraukti, kad išspręstų situaciją, bet konfliktas vistiek augo. Andželika ir Simona labai nemėgo viena kitos, jos žemino viena kitą ir atvirai demonstravo savo pyktį. Evelina palaikė savo draugę Andželiką ir kartu sudarė sąjungą prieš Simoną. Kartais prie jų sąjungos prisijungdavo ir kitos merginos. Mokytoja pastebėjo, jog kuomet Andželikos nebūna mokykloje, situacija pagerėja ir Evelina su Simona elgiasi normaliai – nėra patyčių, nekyla konfliktų. Mokytoja taip pat sako, jog praėjusiais metais, Andželikai ir Simonai nekonfliktuojant, ji nepastebėjo jokių patyčių tarp Evelios ir Simonos. Andželikos tėvai yra nusiminę ir reikalauja atsiprašymo bei teisingo situacijos sprendimo.

### 2 atvejis.

Mokiniai: Marija 13 m., Ana 12 m., Beti 12 m. ir Kristina 11 m.

Mokytoja sako, jog Marija, Ana ir Beti yra geros draugės. Marija yra iš pasiturinčios šeimos. Ji labiau subrendusi, daug dėmesio skiria savo išvaizdai ir turi lyderės savybių. Marija, Ana ir Beti tyčiojasi iš Kristinos, paniekinamai mėgdžioja jos kūno kalbą, veido išraiškas, balso toną. Kristina yra jaunesnė ir savo branda atsilieka nuo bendraklasių, tačiau Kristina draugauja su kitais jaunesniais mokiniais iš kitų klasių. Marija, Beti, Ana ir kitos mokinės ją pravardžiuoja, kaltina, kad ši į jas spokso ir jas įžeidinėja, bet mokytojai to niekada nepastebėjo ir sako, kad kaltos pačios merginos. Marija, Ana ir Beti yra pasipiktinusios, kad mokytojai nepastebi blogo Kristinos elgesio. Kristina skundžiasi, kad merginos yra blogos, kvailos ir iš jos tyčiojasi. Kristinos mama kreipėsi į mokyklą dėl to, jog jos dukra patiria patyčias.

### 3 atvejis.

Mokiniai: Tomas 13 m., Aleksas 13 m. ir Paulius 13 m.

Paulius kelias dienas nebuvo mokykloje. Berniuko mama susisiekt su mokykla ir informavo, jog sūnus atsisako eiti į mokyklą. Pasak mamos, Paulius nebemato prasmės mokytis, nes visi klasėje jo nemėgsta, ypač Tomas ir Aleksas. Mokytojų nuomone, Paulius yra kuklus ir užduras, geras mokinys, domisi istorija, tačiau mokytojai pastebi, jog Paulius dažnai būna užmaršus, pamiršta atsinešti rašiklį, knygas ar sąsiuvinius. Tomas ir Aleksas yra populiariūs, jie daug sportuoja, lanko futbolo treniruotes, taip pat gerai mokosi, jie neigia kaltinimus dėl patyčių.

# IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Mediacija – kaip viena iš konstruktyvių konfliktų sprendimo strategijų – turi apibrėžtas taikymo taisykles (principus) bei etapus. Proceso organizavimu rūpinasi mediatorius, taip pagelbėdamas konfliktuojančioms šalims ieškoti konflikto sprendimo alternatyvų, jas vertinti ir sutarti dėl priimtinausios. Mediacijos taikymas mokinių tarpe padeda jiems spręsti tarpusavio nesutarimus, siekti abiem pusėms priimtino rezultato.

2. Mediacijos taikymas mokykloje kylantiems konfliktams spręsti visų pirma prisideda prie mokinio asmeninių konfliktų sprendimo įgūdžių, o taip pat ir bendravimo bei bendradarbiavimo įgūdžių tobulinimo.

Galima išskirti šiuos mediacijos mokykloje privalumus: mokyklos klimato gerinimas; smurto, patyčių prevencija; bendravimo įgūdžių ugdymas, konfliktų sprendimo įgūdžių gerinimas; konstruktyvus konfliktų valdymas, o ne ieškojimas kas „kaltas“ ir kas „nugalėtojas“; alternatyva bausmei; lygybė, interesų pusiausvyra; socialinių įgūdžių ugdymas (empatijos, komandinio darbo, perspektyvos ieškojimas); atsakomybės prisiėmimas; konfliktų priežasčių įžvalga; mokinių savarankiškumo, veiksmingumo ir savigarbos didėjimas; mokytojo indėlio (krūvio) mažėjimas.

3. Remiantis atliktų tyrimų duomenimis, daugelis 7-8 klasių mokinių dažnai atsiduria konfliktinėse situacijose kaip dalyviai arba kaip liudytojai. Pats konfliktas daugeliui jų kelia neigiamas asociacijas tarp kurių vyrauja „pyktis“ ir „muštynės“. Tyrimas taip pat atskleidė, kad, spręsdami konfliktą, paaugliai taiko ir bendradarbiavimo, ir kovos strategijas. Šio amžiaus paaugliai nėra linkę kreiptis pagalbos į suaugusiuosius – mokytojus ar tėvus (jiems dažniausiai padeda bendraamžiai). Atskleista, kad mediatoriaus vaidmuo tėra priimtinas daliai pauglių. Mediatoriais norėtų būti tie, kurie įžvelgia šios funkcijos prasmingumą sau bei klasės bendruomenei.

4. Siekiant konstruktyvaus konfliktų sprendimo mokyklose, svarbu gilinti mokinių žinias apie galimus konflikto sprendimo būdus. Konfliktų sprendimo mokymai 7-8 klasių mokiniams yra aktualūs ir savalaikiai. Be to, būtent bendraamžių mediacija šio amžiaus tarpsnio paaugliams atrodo priimtinausia.

5. Paaugliams patiko ir mediacijos mokymų turinys, ir forma, tačiau įgūdžių tobulinimo galimybės priklauso nuo pačios mokyklos bendruomenės apsisprendimo, kaip ji nuspręs išnaudoti mokinių mediatorių potencialą.

6. Organizacinė patirtis leidžia konstatuoti, kad, siekiant mokyklos bendruomenėje taikyti mediaciją, būtina, jog mokyklos vadovas ne tik būtų atviras mokinių gerove skatinančioms naujovėms, bet, suvokdamas metodo esmę, sudarytų sąlygas jam įgyvendinti.

7. Rekomenduojama pasirūpinti informacine sklaida apie metodą (ir mokymų, ir informavimo forma), kad visa bendruomenė (administracija, mokiniai, mokytojai, tėvai) turėtų galimybę jei ne pasimokyti medijuoti, tai bent pasitelti mediatoriaus pagalbą sprendžiant tarpusavio konfliktus.

8. Norint kurti mediatorių komandas mokykloje, svarbu tinkamas motyvuotų veikti komandos narių pasirinkimas. Pažymėtina, kad mediacijos poveikio efektyvumą lemia pati bendruomenė – jos nariai, pasitikėdami vaikais, įgalina mokinius tikėti ir pasitikėti gebėjimu patiems spręsti tarpusavio konfliktus.

9. Baziniai mokymai organizuoti ne tik mokiniams, bet ir mokytojams, tėvams. Optimalus mokymų tempas būtų 1–2 pamokos per savaitę, optimalus grupės dydis – 10–15 mokinių. Prie tęstinio kurso rekomenduojama pereiti tada, kai mokiniai jau bus vedę bent 5 mediacijas. Mokiniams mediatoriams rekomenduojami reguliarūs tarpusavio susitikimai, organizuojami mokytojų mediatorių (koordinatorių), kurių metu būtų galima aptarti savo patirtį bei gauti atsakymus į iškilančius klausimus.

10. Darbas su mokiniais mediatoriais yra ilgalaikis procesas, galintis trukti nuo kelių mėnesių iki visų mokslo metų, tad mokytojams mediatoriams (koordinatoriams), dirbantiems su mokiniais, mokykla turėtų rasti resursų atlyginti darbo sąnaudas.



# LITERATŪRA

Bickmore, K. (2002). Good Training is not Enough: Research on Peer Mediation Program implementation. *Social Alternatives*, 21(1), p. 33–8.

Flecknoe M. (2005). What Does Anyone Know About Peer Mediation? *Improving Schools*, 8 (3), p. 221-235.

Gross M.A., Guerrero L.K. (2000). Managing Conflict Appropriately and Affectively: an Application of the Competence Model to Rahim's Organizational Conflict Styles. *The International Journal of Conflict Management*, 11 (3), p. 200-226.

Humphries, T. L. (1999). Improving Peer Mediation Programs: Student Experiences and Suggestions. *Professional School Counseling*, 3(1), p. 13–21.

Johnson D. W., Johnson, R. T., Dudley B., & Magnuson, D. (1995). Training Elementary School Students to manage Conflict. *The Journal of Social Psychology*, 135 (6), p. 676-686.

Konflikai ir bendravimas. Vadovas po konfliktų valdymo labirintą. Vilnius: Atviros Lietuvos fondas, 1996.

Kovach K. K. (2005). Mediation. *The Handbook of Dispute Resolution* (ed. Moffitt, M. L.; Bordone, R.C.). San Francisko: Jossey-Bass.

Rigby K. (2011). *The Method of Shared Concern: A Positive Approach to Bullying in Schools*. Camberwell, Vic: Acer.

Theberge, S. K., Karan, O. C. (2004). Six Factors Inhibiting the Use of Peer Mediation in a Junior High School. *Professional School Counseling*, 7 (4), p. 283-290.

Van de Vliert E., Ohbuchi K., Van Rossum B., Hayashi Y., Van der Vegt, G. (2004). Conglomerated Contending by Japanese Subordinates. *International Journal of Conflict Management*, 15 (2), p. 192-207.

Wilmot, W.W., Hocker, J. L. (2001). *Interpersonal Conflict*. – 6th ed. New York: McGraw-Hill Higher Education.

Zaborskis A., I. Vareikienė (2015). Patyčių paplitimo Lietuvos mokyklose pokyčiai 1994–2014 metais. *Visuomenės sveikata*, 2 (69).

# PRIEDAI

## 10 tarpininkavimo etapų

(Šaltinis: Konfliktai ir bendradarbiavimas, 1996, p. 231-233)

ETAPAI	TRUMPAS ETAPO APRAŠAS	PASTABOS IR ĮSIMINTINI DALYKAI
1. Paruoškite vietą	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suraskite ramią vietą.</li> <li>2. Įsitinkinkite, kad niekas Jūsų negirdės.</li> <li>3. Paruoškite vietą.</li> </ol>	
2. Pasveikinkite	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasveikinkite atėjusiuosius.</li> <li>2. Pasiūlykite visiems prisistatyti.</li> </ol>	
3. Paašikinkite taisyklės	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasakykite: „Mediacija suteiks judviejm progą geriau suprasti vienas kitą. Jos metu pabandykite bendromis jėgomis ieškoti abiemis pušems priimtino sprendimo. Mediacija gali padėti laimėti jums abiemis“.</li> <li>2. Pasakykite: „Prieš pradėdami mes norėtume išvardinti keletą taisyklių, kurių būtina laikytis seanso metu. Visų pirma, tai mūsų kaip mediatorių taisyklės: mes nepalaukome ir nevertiname nė vieno iš jūsų, viskas, kas čia bus pasakyta, ilks paslėptyje. Štai taisyklės, kurioms mes prašome pritarti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nemenkinti vienas kito,</li> <li>• neįžeidinėti ir nekaltinti;</li> <li>• nepertiraukinti;</li> <li>• būti sąžiningiems ir pagarbiems;</li> <li>• stengtis išspręsti problemą.“</li> </ul> </li> <li>3. Paklauskite kiekvieno dalyvio: „Ar sutinki su taisyklėmis?“</li> </ol>	
4. Išklauskite, kas atsitiko	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediatorius paprašo, kad vienas iš konflikto dalyvių paašikintų, kas atsitiko ir kaip jis jaučiasi. Po to mediatorius apibendrina jo žodžius ir pasiteirauja, ar apibendrinimas teisingas. Jei kas nors dar neaišku, reikia užduoti klausimų ir išsiaiškinti.</li> <li>2. Kitas mediatorius tą patį pakartoja su kitu konflikto dalyviu.</li> <li>3. Jei atsiskleidžia naujos informacijos, mediatorius paklausia, ar tai keičia konflikto dalyvių požiūrį į konfliktą.</li> <li>4. Mediatorius pasiūlo, kad abu konflikto dalyviai iš eilės papasakotu, ką kalbėjo kitas. Paklauskite, ar atpasakojimas teisingas. Jei taip, tęskite seansą toliau. Jei ne, paprašykite pakartoti ar patikslinti.</li> </ol>	
5. Padėkite ieškoti bendrų interesų	<p>Užduokite tokių klausimų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kaip šiuo metu jaustumėsi, jei būtum kito vietoje?</li> <li>• ko tu nori pasiekti?</li> <li>• dėl kokių dalykų judu sutariate?</li> </ul>	
6. Padėkite išskirti galimų sprendimų	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasakykite: „Netrukus paašikės, kad dabar mes kitaip žiūrime į viską negu seanso pradžioje. Pabandykime pateškoti būdų, kaip išspręsti jūsų konfliktą“.</li> <li>2. Paašikinkite, ką reikia daryti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• išsakyti visas mintis, kokios tik ateis į galvą;</li> <li>• sugalvoti jų kuo daugiau.</li> </ul> </li> <li>3. Paašikinkite, ko nereikia daryti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• neskirstyti idėjų į geras ir blogas;</li> <li>• nesvarstyti jų, tik išsakyti.</li> </ul> </li> <li>4. Vienas mediatorius surašo visus siūlymus „idėjų“ lape.</li> </ol>	
7. Padėkite rasti sprendimą	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasiūlykite abiemis šalims įvertinti galimus sprendimus. Paklauskite: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kokie teigiami ir kokie neigiami galėtų būti kiekvieno pasirinkimo padariniai?</li> <li>• kurie sprendimai tenkina abiejų šalių interesus?</li> </ul> </li> <li>2. Padė abiem šalims priimtina sprendimą, tegul konflikto dalyviai įsitikina, kad jis realistiškas ir įmanomas; konkretus.</li> <li>3. Jei priimtino sprendimo nepavyko rasti, jūs galite: <ul style="list-style-type: none"> <li>• paraginti, kad konflikto dalyviai pasiūlytų daugiau idėjų;</li> <li>• pasiūlyti surašyti, ką naujo abu asmenys sužinojo apie konfliktą ir vienas apie kitą.</li> </ul> </li> </ol>	
8. Viską užrašykite	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jei konflikto dalyviai susitarė, sprendimą garsiai apibendrinkite ir įrašykite į „Konflikto dalyvių sutartį“ (žr. priedą nr. 2 ).</li> <li>2. Visi drauge visada užpildykite lapą „Ką konflikto dalyviai sužinojo“ (žr. priedą nr. 3). Tegul abi konflikto šalys jį pasirašo.</li> <li>3. Pasveikinkite abi šalis.</li> <li>4. Paklauskite, ar besikreipusieji pagalbos nesutiktų užpildyti „Mediacijos įvertinimo“ lapą (žr. priedą nr. 4) ir atiduoti jį mediatorių moderatoriumi. Savo vardų nurodyti nereikia.</li> </ol>	
9. Atlikite formalumus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padėkite sutartį į reikiamą vietą.</li> <li>2. Užpildykite lapą „Kaip vyko mediacija“ (žr. priedą nr. 5).</li> <li>3. Su moderatoriumi pasikalbėkite apie seansą (teigiamus ir neigiamus savo veiklos aspektus).</li> </ol>	
10. Pasidžiaukite	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasveikinkite save su dideliu nuveiktu darbu.</li> <li>2. Jei jaučiate stresą, atlikite jį mažinančią pratimą.</li> </ol>	

**Mediacijos susitarimas**  
(šaltinis: Konfliktai ir bendravimas, 1996)

Dėl ko kilo konfliktas?

---

---

---

**Susitarimas**

Mediacijos dalyviai, išsprendę savo konfliktą, susitaria:

\_\_\_\_\_ (mediacijos dalyvio vardas ir pavardė)

sutinka

---

---

---

\_\_\_\_\_ (mediacijos dalyvio vardas ir pavardė)

sutinka

---

---

---

Mes manome, jog konfliktas išspręstas ir įsipareigojame laikytis susitarimo, tai sutvirtindami savo parašais.

Mokinio parašas

\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Mokinio parašas

\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Mediatoriaus parašas:

\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Mediatoriaus parašas:

\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

## Refleksija: ką konflikto dalyviai sužinojo?

(Šaltinis: Konfliktai ir bendravimas, 1996)

Rekomenduojama užpildyti po kiekvienos mediacijos.

Dėl ko kilo konfliktas?

---

---

---

Jrašykite, ką \_\_\_\_\_ (mediacijos dalyvio vardas ir pavardė)

sužinojo apie konfliktą:

Kitą mokinį:

Kaip pasikeitė jo požiūris į konfliktą po tarpininkavimo seanso:

---

---

Jrašykite, ką \_\_\_\_\_ (mediacijos dalyvio vardas ir pavardė)

sužinojo apie konfliktą:

Kitą mokinį:

---

---

Kaip pasikeitė jo požiūris į konfliktą po tarpininkavimo seanso:

---

---

Ar abu mediacijos dalyviai mano, kad dabar jie daugiau žino apie konfliktą ir apie vienas kitą?

Mokinio parašas

Data

Mokinio parašas

Data

Mediatoriaus parašas:

Data

Mediatoriaus parašas:

Data

## Mediacijos įvertinimas

(Šaltinis: Konfliktai ir bendravimas, 1996)

Rekomenduojame šį lapą mediacijos dalyviams užpildyti po mediacijos.

1. Kaip, Jūsų nuomone, vyko mediacija? \_\_\_\_\_

---

---

---

2. Kas buvo mediatoriai? \_\_\_\_\_

---

3. Ką mediatoriai darė ypač gerai? \_\_\_\_\_

---

---

---

4. Ką mediatoriai dar galėtų daryti geriau? \_\_\_\_\_

---

---

---

5. Jei norite, galite išsakyti savo jausmus ir mintis apie mediatorius. \_\_\_\_\_

---

---

---

## Mediatoriaus įsivertinimas: kaip vyko mediacija?

(Šaltinis: Konfliktai ir bendravimas, 1996)

Rekomenduojame šį lapą mediatoriams po mediacijos.

1. Kas labiausiai sekėsi medijuojant? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Kad būčiau geresnis mediatorius, turiu: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Kas buvo sunkiausia seanso metu? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Medijuojant kilę klausimai: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_




Nordic Council  
of Ministers

# NAUDINGI KONTAKTAI

Dėl mediacijos programos įgyvendinimo jūsų mokykloje kreiptis

Organizacija „Gelbėkit vaikus“

 +370 5 261 0815

 [info@gelbvaik.lt](mailto:info@gelbvaik.lt)

 [www.gelbektivaikus.lt](http://www.gelbektivaikus.lt)