

Univerza v Ljubljani

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Diplomsko delo

**POGLED UČENCEV NA VRSTNIŠKO MEDIACIJO KOT
NAČIN KONSTRUKTIVNEGA REŠEVANJA KONFLIKTOV V
OSNOVNI ŠOLI**

Mentorica: as. dr. Petra Videmšek

Nina Lepej

Ljubljana 2012

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Nina Lepej

Naslov naloge: Pogled učencev na vrstniško mediacijo kot način konstruktivnega reševanja konfliktov v osnovni šoli

Kraj: Ljubljana

Leto: 2012

Št. strani: 134 **Št. Prilog:** 2

Mentorica: as. dr. Petra Videmšek

Ključne besede: šola, konflikt, šolska mediacija, usposabljanje za vrstniške mediatorje, socialne veščine, pozitivna komunikacija, medosebni odnosi, šolska klima

Povzetek: Naloga predstavlja uvajanje vrstniške mediacije v šolski prostor z vsemi njenimi prednostmi. Mediacija kot alternativna metoda reševanja konfliktov v šoli, spodbuja učence k mirnemu in sodelovalnemu načinu reševanja konfliktov s pomočjo tretje, nevtralne osebe, ki usmerja k skupni rešitvi, sprejemljivi za obe strani. Poleg spremenjenega pogleda na konflikt in njegovo reševanje prispeva še k moralnemu razvoju posameznika, osvajanju novih načinov komuniciranja, uči učence prevzemanja odgovornosti za svoje vedenje in krepi medosebne odnose.

Naloga v raziskovalnem delu ponuja odgovor na vprašanje, kakšno je vrednotenje in doživljanje vrstniške mediacije s strani učencev. Rezultati raziskave potrjujejo številne v literaturi navedene prednosti vrstniške mediacije. Mediacijske spretnosti dajejo otrokom orodje, ki ga bodo lahko unovčili tudi kasneje v življenju, pozitivni učinki vrstniške mediacije pa veliko pripomorejo h kvaliteti učenčevega življenja tako v šoli kot tudi izven nje.

Title: Student's perspective on peer mediation as a way of constructive resolution of conflicts in primary school

Key words: school, conflict, school mediation, training of peer mediators, social skills, positive communication, interpersonal relations, school climate

Abstract: In this thesis the introduction of peer mediation in the school area with all of its advantages is presented. Mediation as an alternative method for solving conflicts in school is used to encourage students to solve conflicts in a calm and corporative way with the help of a third neutral person, who guides towards to joint solution, acceptable to both sides. Besides the changed view of the conflict and its solving, the mediation contributes to the moral

development of an individual, winning new ways of communication, it also teaches students to take responsibility for their behaviour and it strengthens interpersonal relations.

The answer, how the students experience peer mediation, is provided in the research part of the thesis. The several advantages, quoted in the literature, were confirmed also in practice. The quality of the student life at school as well as outside is affected by positive effects of mediation, because mediation skills give children tool, which can be redeemed later in life.

Univerza v Ljubljani

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Diplomsko delo

**POGLED UČENCEV NA VRSTNIŠKO MEDIACIJO KOT
NAČIN KONSTRUKTIVNEGA REŠEVANJA KONFLIKTOV V
OSNOVNI ŠOLI**

Mentorica: as. dr. Petra Videmšek

Nina Lepej

Ljubljana 2012

*... Ni potrebe, da se še naprej bojimo razprav,
konfliktov in problemov s samim seboj in
drugimi,
ker tudi zvezde sem ter tja trčijo med seboj
in nastanejo novi svetovi.
Danes vem: To je življenje.
(Charlie Chaplin)*

PREDGOVOR

Konflikt je sam po sebi del življenja, neizbežna sestavina vsakega družbenega prostora in s tem tudi razreda oz. šole. Torej je nekaj normalnega, nekaj, česar ni mogoče zanikati, čemur se ne moremo izogniti in se nam tudi ni potrebno. Ni naloga šole, da prepreči vse konflikte, bistvenega pomena je, da otroke uči konstruktivnega odzivanja nanje in jih na ta način opremi za nadaljnje življenje. Pomembno je, da se šola zaveda, da zaradi svoje raznolikosti in odnosne pestrosti, hitro postane prostor številnih konfliktov. V tem zavedanju mora imeti za nastale konfliktne situacije pripravljen prav tako hiter in učinkovit odgovor, ki bo učencem in tudi učiteljem predstavljal miren in premišljen način odzivanja.

Ena od možnih poti, konstruktivnega, nenasilnega in sporazumnega reševanja konfliktov v šoli je vsekakor lahko šolska mediacija in v okviru te, vrstniška mediacija, ki v konfliktu vidi priložnost za učenje in spremembe ter predstavlja izziv ustvarjalnemu tkanju pristnih medčloveških odnosov. Učence opremi z boljšimi načini soočanja s konflikti, pripomore k razumevanju samega sebe, spodbuja k skrbi za druge in uči sprejemanja različnosti. Skozi te prednosti bom skušala v svojem diplomskem delu vrstniško mediacijo tudi podrobneje predstaviti.

Za to temo sem se navdušila med opravljanjem prakse na Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec, kjer sem se imela priložnost poglobljeje seznaniti s projektom Mediacija in v njem aktivno sodelovati. Šola se je odločila vrstniško mediacijo vključiti v delo z učenci, saj se zaveda, da gre za alternativno metodo reševanja konfliktov, ki vnaša številne novosti v sam način razmišljanja otrok, medosebnega komuniciranja in s tem zagotavljanja prijetne šolske klime. Prav tako tudi številni strokovnjaki (Cohen 2005, Prgić 2010, Kaplan 2009) trdijo, da so prednosti vrstniške mediacije bistvenega pomena za otrokovo osebno rast in socialno učenje.

Učenci lahko s pomočjo projekta Mediacija in v okviru tega prek delavnic obvladovanja konfliktov, ki so organizirane z namenom usposabljanja vrstniških mediatorjev, poglobijo svoje razumevanje konflikta in tako povsem spremenijo pogled na konfliktne situacije, ki se jih naučijo premagovati in še več, preprečevati. Torej prek delavnic v prvi vrsti učenci spoznavajo in nadgrajujejo konstruktivne in mirne načine reševanja konfliktov, ob tem pa odkrivajo in krepijo sposobnosti kreativnega razmišljanja, aktivnega poslušanja, osvajajo

nove načine komuniciranja, se učijo prevzemati odgovornost za svoje vedenje in tako lažje negujejo medosebne odnose.

Ravno način dela na delavnicah za usposabljanje vrstniških mediatorjev je dodatno pritegnil moje zanimanje za raziskovanje. Zato sem želela preveriti, kako prek obiskovanja delavnic vrstniško mediacijo vidijo, sprejemajo in doživljajo udeleženi učenci.

V teoretičnem delu predstavljam vpogled v ozadje uvajanja vrstniške mediacije v šolsko okolje, in sicer najprej prek kratke opredelitve konflikta in možnih stilov odzivanja nanj v splošnem in pa znotraj šole. Sledi splošna predstavitev mediacije s kratko zgodovinsko umestitvijo in njenimi bistvenimi značilnostmi (določitev osnovnih ciljev in prednosti, načel in pravil, ki usmerjajo proces mediacije, definiranje vloge mediatorja, predstavitev najpogosteje uporabljenih tehnik in spretnosti, ki so v pomoč mediatorju za zagotavljanje kvalitetnega, predvsem pa učinkovitega procesa mediacije in faze, po katerih poteka proces usmerjanja k rešitvi).

V osrednjem teoretičnem delu preidem na pomen uvajanja mediacije v šolsko okolje, v okviru katerega osrednji prostor namenim vrstniški mediaciji. Predstavim modele in postopek vodenja vrstniške mediacije ter natančno opredelim njen pomen z vsemi prednostmi, ki jih prinaša učencem. Pri tem pa opozorim tudi na nekatere ovire in omejitve, ki se lahko pojavijo in jih je možno presegati zgolj s celotnim pristopom, ki k sodelovanju poziva vse člane šolske skupnosti. Ob koncu predstavim še posamezne faze in smernice za uspešno uvajanje vrstniške mediacije med učence in učitelje.

V nadaljevanju se v povezavi z osrednjo temo, oprem še na socialno učenje kot pomemben stranski učinek mediacije in hkrati dolžnost šole, da učence z njimi čim bolj opremi in pa na socialno delo, ki mediatorju ponudi veliko znanj in veščin, s katerimi lahko dragoceno obogati svoje vodenje mediacijskega pogovora.

Preden preidem na raziskovalni del navajam konkretno izkušnjo uvajanja vrstniške mediacije na Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec in podrobneje predstavim projekt Mediacija, v okviru katerega poteka izvajanje delavnic obvladovanje konfliktov za usposabljanje vrstniških mediatorjev.

V raziskovalnem delu skušam odgovoriti, kako se številne teoretično opredeljene prednosti, ki jih je mogoče prebrati v literaturi o vrstniški mediaciji, kažejo in vidijo skozi oči aktivnih

udeležencev – torej otrok, ki obiskujejo delavnice obvladovanja konfliktov v okviru usposabljanja za vrstniške mediatorje na Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec.

Moj glavni namen je bil tako dobiti povratno informacijo s strani učencev o doživljanju, sprejemanju vrstniške mediacije kot metode konstruktivnega načina reševanja konfliktov v osnovni šoli in ali lahko na podlagi pogleda otrok, opravičeno zagovarjam njen pozitivni prispevek k osebni rasti in opolnomočenju mladega človeka, prek navajanja na odgovorno soočanje s konflikti in krepitvijo socialnih in komunikacijskih spretnosti.

Hkrati pa sem želela z dobljenimi rezultati, seznaniti strokovne delavce Prve osnovne šole Slovenj Gradec in prispevati svoj del k oblikovanju nadaljnjega dela pri projektu Mediacija.

Na tem mestu se želim iskreno zahvaliti mentorici Petri Videmšek in Tadeji Kodele, za vse nasvete, strokovno usmerjanje in pomoč pri nastajanju mojega diplomskega dela.

Posebna zahvala gre tudi Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec in učiteljicama Marijani Habermut ter Mileni Svetina, ki sta mi omogočili vključitev v raziskovanje, hkrati pa z nasveti in razlagami pomagali povezati teoretična spoznanja s praktičnimi.

Hvala tudi vsem ostalim, predvsem družini in fantu, ki so me spremljali skozi študijska leta in verjeli vame.

KAZALO

1 TEORETIČNI UVOD	9
1.1 KONFLIKT	9
1.1.1 Opredelitev konflikta	9
1.1.2 Stili odzivanja na konflikt oz. strategije reševanja konfliktov	12
1.1.3 Načini soočanja s konflikti v šoli	14
1.2 MEDIACIJA	15
1.2.1 Zgodovina mediacije	15
1.2.2 Opredelitev mediacije	16
1.2.3 Cilji in prednosti mediacije	17
1.2.4 Pravila in temeljna načela mediacije	18
1.2.5 Vloga mediatorja	20
1.2.6 Mediacijske spretnosti in tehnike	22
1.2.7 Proces mediacije – faze in koraki	26
1.3 MEDIACIJA V ŠOLI	28
1.3.1 Vrstniška mediacija	30
1.3.1.1 Modeli vrstniške mediacije	31
1.3.1.2 Pregled postopka vrstniške mediacije	32
1.3.1.3 Pomen in prednosti vrstniške mediacije	34
1.3.1.4 Omejitve in ovire pri izvajanju vrstniške mediacije	40
1.3.2 Uvajanje vrstniške mediacije v šole	42
1.3.3 Usposabljanje vrstniških mediatorjev	45
1.4 SOCIALNO UČENJE IN VRSTNIŠKA MEDIACIJA	47
1.4.1 Socialne veščine in socialne spretnosti	47
1.4.2 Trening socialnih veščin kot način učenja vrstniških mediatorjev	49
1.4.3 Področja socialnega učenja	50
1.4.3.1 Kreativno mišljenje in ustvarjalnost	50
1.4.3.2 Sposobnost samozavedanja (zavest o sebi) in oblikovanje samopodobe	51
1.4.3.3 Čustva in čustveni odzivi	53
1.4.3.4 Umetnost komuniciranja	55
1.5 KAJ LAHKO PONUDI SOCIALNO DELO VRSTNIŠKI MEDIACIJI	58
1.5.1 Jezik socialnega dela	59
1.5.2 Delovni odnos	60
1.5.3 Opolnomočenje	63
1.6 „PROJEKT MEDIACIJA” NA PRVI OSNOVNI ŠOLI SLOVENJ GRADEC	64
1.6.1 Usposabljanje vrstniških mediatorjev prek »delavnic obvladovanja konfliktov« ..	67
2 PROBLEM	71

3 METODOLOGIJA	72
3.1 VRSTA RAZISKAVE.....	72
3.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV	72
3.3 ZBIRANJE PODATKOV	73
3.4 OBDELAVA PODATKOV	74
4 REZULTATI	77
4.1 RAZLOGI ZA UDELEŽBO NA DELAVNICAH MEDIACIJE	77
4.1.1 Vpliv na odločitev za obiskovanje delavnic iz mediacije.....	78
4.2 POGLED UČENCEV NA MEDIACIJO	79
4.3 DINAMIKA DELAVNIC – DOGAJANJE NA DELAVNICAH	81
4.4 RAZLOGI ZA VŠEČNOST/ZADOVOLJSTVO Z OBISKOVANJEM DELAVNIC MEDIACIJE.....	82
4.5 RAZLOGI ZA NEVŠEČNOST/NEZADOVOLJSTVO Z OBISKOVANJEM DELAVNIC MEDIACIJE.....	83
4.6 OCENA LASTNEGA ZNANJA/RAVNANJA PRED OBISKOVANJEM DELAVNIC MEDIACIJE	83
4.7 OSVOJENO ZNANJE ZARADI OBISKOVANJA DELAVNIC IZ MEDIACIJE	84
4.8 KONFLIKT IN REŠEVANJE KONFLIKTOV	85
4.8.1 Načini soočanja/ravnanja s konflikti pred obiskovanjem delavnic mediacije.....	85
4.8.2 Spremembe v soočanju s konflikti po obiskovanju delavnic mediacije in vpliv obiskovanja delavnic na hitrejša in lažja reševanje konfliktov	86
4.9 UPORABA MEDIACIJSKEGA ZNANJA V KONKRETNIH SITUACIJAH	89
4.10 ODNOSI – SPREMEMBE V ODNOSIH KOT POSLEDICA OBISKOVANJA DELAVNIC MEDIACIJE.....	90
4.11 SPREMEMBE V OSEBNEM VEDENJU	91
4.12 KOMUNIKACIJA – POMOČ MEDIACIJSKEGA ZNANJA ZA USPEŠNO POGOVARJANJE	93
4.13 POČUTJE – RAZLOGI ZA BOLJŠE POČUTJE UČENCEV KOT POSLEDICA OBISKOVANJA DELAVNIC MEDIACIJE.....	94
4.14 PREDLAGANJE OBISKOVANJA DELAVNIC »DRUGIM« IN RAZLOGI ZA PREDLAGANJE	95
4.15 ODLOČITEV ZA NADALJEVANJE OBISKOVANJA DELAVNIC MEDIACIJE	97

4.16 PRENOS MEDIACIJSKEGA ZNANJA V VSAKDANJE ŽIVLJENJE	99
5 POSKUSNA TEORIJA	101
6 SKLEPI	111
7 PREDLOGI.....	117
8 LITERATURA	119
9 PRILOGE	123
10 POVZETEK.....	132

1 TEORETIČNI UVOD

Mediacija se v praksi uporablja in pojavlja vedno z istim osrednjim namenom – usmerjanje sprtih strani k iskanju skupne rešitve, ob tem pa jih opremiti za konstruktivnejše reševanje konfliktov v prihodnje, zaradi česar bosta sprti strani iz reševanja konflikta lahko odšli zadovoljni in opolnomočeni.

V teoretičnem delu predstavljam mediacijo kot alternativno metodo reševanja konfliktov, ki se je uveljavila na zelo različnih področjih človekovega življenja. Glede na področje pojavljanja mediacijo delimo na družinsko, delovno-pravno, gospodarsko, skupnostno, okoljsko in nazadnje za moje področje raziskovanja najpomembnejšo, šolsko mediacijo, ki se pojavlja v dveh različicah: šolska in vrstniška mediacija. Bistvena razlika med njima je v tem, da šolsko mediacijo izvajajo strokovni delavci šole, vrstniško pa učenci sami.

S teoretično opredelitvijo želim pokazati na številne prednosti in koristi, ki jih lahko mediacija vnese v šolski prostor, ob tem pa osvetliti pogled na vrstniško mediacijo kot metodo soočanja s konflikti, kjer vrstnik vrstniku omogoči konstruktivno reševanje konflikta in hkrati prevzame pomembno vlogo, s katero postane odgovoren član šolske skupnosti.

1.1 KONFLIKT

Sposobnost reševanja konfliktov je danes ena izmed temeljnih veščin, ki jih človek potrebuje za kakovostno življenje v tako raznoliki skupnosti. Prej ko se tovrstno učenje začne, večji uspeh lahko pričakujemo kasneje v življenju.

1.1.1 OPREDELITEV KONFLIKTA

V življenju nam konflikt predstavlja nekakšno nasprotovanje, nesoglasje oz. spor (Prgić 2012: 4). V vsakdanjem jeziku pojme, kot so prepir, pretep, spor najpogosteje uporabljamo kot sinonim za konflikt, predvsem zato, ker gre za najbolj opazne pojavne oblike ali manifestacije konflikta. Sam konflikt pa leži nekoliko globlje in je kompleksnejši in večplasten pojav (Iršič 2004: 66).

Dejstvo je, da so konflikti sestavni del življenja. V vsakem medosebnem odnosu se pojavljajo konflikti in nasprotujoča si mnenja, saj si vsak iz med nas ustvari svoj pogled na svet, ki ga vidi skozi svoje vrednote, prepričanja itd.

Situacije, v katerih dejanje ene osebe onemogoča, otežuje ali ovira dejanje druge osebe, označujemo kot medosebni konflikt (Lamovec 1991: 61). Ta definicija je v tesni povezavi z Gordonovo (1989: 134-135) opredelitvijo konflikta, ki pravi, da je konflikt situacija, ko vedenje ene osebe ovira izpolnjevanje potreb druge osebe oz. da je konflikt medosebni proces, v katerem so neusklajene vrednote dveh posameznikov.

Odgovor, zakaj je prišlo do neusklajenosti in posledično do konflikta, pa lahko iščemo v različnih ciljih posameznika, razlikah v načinu njihovega uresničevanja ali pa v razlikah med potrebami in pričakovanji posameznika v odnosu do druge osebe (Lamovec 1991: 61).

Ker se torej konflikt praviloma pojavlja znotraj odnosov zaradi določenega nestrinjanja, neusklajenosti, je pomembno, da se teh nestrinjanj zavedamo, jih prepoznavamo, saj jih bomo le tako lahko reševali in spreminjali v strinjanje, v skupno rešitev. Iršič (2004: 75) poudarja, da mora biti izid konflikta enoten za obe strani, pa naj si bo to uveljavljanje določenega interesa, vrednot ali načina delovanja.

Enoten izid pa je toliko težje doseči, saj pogosto pri konfliktu prihaja do zaznavnih izkrivljanj, ki povzročajo, da sogovornikovo vedenje vidimo v popačeni obliki (Prgić 2010: 24). Tudi neskladnost med realnostjo in med tem, kaj oseba dojema kot realno, lahko prispeva k medosebnemu konfliktu. Ljudje nismo nevtralni prejemniki informacij. Vse, kar zaznavamo, gre skozi oči naših stališč, izkušenj, vrednot, idej in predsodkov. Te razlike v zaznavah pa so lahko hitro priložnost za medosebne konflikte.

Poleg tega ima konflikt vedno zgodovino (preteklo vedenje, izkušnje, pogovore in zaznavanja), ki ga definira. Redkokdaj torej konflikt izbruhne nenadoma in brez razloga iz ozadja. Prav tako ne gre za nek izoliran dogodek (Cohen 1995).

Udeleženca v konfliktu sebe praviloma zaznavata kot žrtev in drugega kot hudobno stran, ob tem pa ne opazita svojih napak, medtem, ko sta na napake druge strani še kako pozorna. Na ta način pride do stopnjevanja konflikta. Čeprav se zavedata, da so njuna dejanja podobna ali celo enaka, iščeta razlage, zaradi katerih je dejanje enega opravičeno, drugega pa ne. S čustvi

želita vsiliti drug drugemu spremembo odnosa. Pogosto konfliktno situacijo spremljajo občutki zmedenosti, prestrašenosti, zaskrbljenosti, ranljivosti in tudi jeze. Obvladovanje situacije postaja težavno in udeleženi povzroča veliko mero stresa (Prgić 2010: 24).

Lahko rečemo, da se je ravno zaradi teh »negativnih« občutkov, v družbi prijelo prepričanje, da je konflikt nekaj slabega, negativnega. Prgić (2012a: 8) opozarja, da se je treba zavedati, da konflikt sam po sebi ne nosi negativnega ali pozitivnega naboja, ampak mu ta naboj pripisujemo glede na načine, s katerimi se udeleženci konflikta spopadajo z njim in glede na izid konfliktno situacije. Mnogi so mnenja, da so konflikti krivi za prepire, spore, nasilje, vendar je pravi vzrok v nesposobnosti konstruktivnega medosebnega reševanja le-teh. Kar pomeni, da lahko vsak konflikt prispeva k naši osebni in družbeni rasti, če ga znamo konstruktivno reševati in se za to pot odločimo.

Ravno konstruktivnejši načini soočanja s konflikti pa morajo biti cilj sodobni šoli, kjer ne bi smelo biti prostora za izogibanje, potlačevanje ali celo nasilno reševanje.

Učenci morajo pridobiti »sposobnost za konflikt«, ki jo Mertens (v Čačinovič Vogrinčič 1998: 228) zagovarja kot bistveno lastnost, ki jo potrebujemo. Gre za pridobljeno, naučeno sposobnost posameznika, da zazna konflikt za motenimi interakcijami in komunikacijami, ga prepozna in se z njim sooči, da bi ga začel reševati bodisi zmoget živeti z njim. Sposobnost za konflikt je tako kompetenca osveščenosti o problemih, ki so globlji od vsakdanjih skrbi in težav. Gre za vzgojno sposobnost, da otrok sproti vidi v medčloveški interakciji in komunikaciji vsebovano konfliktnost in se z njo spoprime, ne da bi moral nase, zasebno sprejeti krivdo.

Torej, če nam uspe, članom šole približati konflikt v konstruktivni, funkcionalni luči, ima lahko pozitivno vzgojno in izobraževalno vrednost, ki pomaga pri razvoju šole, učencev in učiteljev. Ob tem pa so konflikti tudi pomembni nosilci sprememb, saj lahko vodijo do novih idej in razvoja. V vzgoji in izobraževanju brez konfliktov ni resničnih sprememb (Brajša 1993: 207 - 210).

Lamovčeva (1991: 61) pravi, da lahko konflikti prinašajo naslednje koristi:

- pripomorejo, da ozavestimo probleme v odnosu, ki jih je potrebno rešiti;
- spodbujajo spremembe;

- mobilizirajo energijo in povečujejo motivacijo za soočenje s problemi;
- razbijajo monotonost življenja, spodbujajo nove interese, pomenijo izziv in vnašajo dinamiko;
- pogosto pripomorejo k ustrežnejši odločitvi;
- znižujejo napetost v vsakdanjih odnosih;
- v konfliktu bolje spoznamo samega sebe;
- konflikti lahko odnos obogatijo in poglobijo;
- v konfliktu bolj spoznamo drugega;
- spodbujajo osebno rast;
- razrešeni oz. obvladani konflikti povečujejo in utrjujejo sposobnosti razreševanja in obvladovanja konfliktov;
- prispevajo k širjenju znanja in poglobljanju razumevanja sveta oz. življenja;
- prinašajo višjo raven kulture v interakcije in omogočajo bolj intenzivno sodelovanje;
- omogočajo večje zaupanje drugemu ali samemu sebi.

Konflikt, ki je uspešno razrešen, prinaša koristi za celotno šolo in s tem izboljša počutje članov in njihove medosebne odnose. Učence je zato potrebno seznanjati s temi koristmi, jim omogočiti, da jih prepoznajo v svojih medosebnih konfliktih in tako zavrnejo negativno stališče, ki jih nagovarja k uporabi destruktivnih načinov soočanja s konflikti.

1.1.2 STILI ODZIVANJA NA KONFLIKT OZ. STRATEGIJE REŠEVANJA KONFLIKTOV

Konflikt nas sam po sebi sili v odzivanje. Kolikor hitreje konflikt opazimo, toliko lažje ga je reševati in obvladati (Iršič 2007: 17).

Odziv na konflikt je lahko različen tako pri različnih ljudeh kot tudi pri istem posamezniku v različnih okoliščinah. Človek izoblikuje nek prevladujoči stil odzivanja na konflikt, poleg tega pa na njegov odziv vpliva tudi konkretna okoliščina, razpoloženje, odnos z drugim in socialno okolje (Iršič 2004: 133).

Glede na pomembnost osebnega interesa in pomembnost odnosa do drugega, Prgić (2010: 26) govori o treh najpomembnejših načinih odzivanja na konflikt:

- **soočenje – tekmovalen odnos do reševanja konfliktov,**

- **umik,**
- **konstruktivno ali sodelovalno reševanje konfliktov.**

Naš odziv zahteva presojo, kako pomemben je za nas osebni cilj in kako pomembno nam je, da ohranimo dobre odnose. In glede na to dvojje se odzovemo.

Pri **tekmovalnem pristopu** k reševanju konflikta je pogosta uporaba manipulacije, nepriznavanja napak, agresivnih sporočil; gre za reševanje v duhu »zmagovalec-poraženec« (Prgić 2010: 28). Osebam s takim načinom odzivanja je zelo pomemben osebni cilj, odnos pa jim le malo pomeni (Lamovec 1991: 65). Šola mora biti na tovrstne odzive učencev še posebej pozorna, da se ti ne stopnjujejo v nasilne obračune. Kadar učenec zavzame tekmovalen odnos do reševanja konflikta, namreč obstaja velika verjetnost, da se bo druga stran odzvala na podoben način, s čimer se vzpostavi polje zaostrovanja konflikta.

Umik lahko poimenujemo tudi beg od konflikta (Prgić 2010: 29). Gre za odpoved tako svojim osebnim interesom kot tudi odnosu. Oseba pod pritiskom ne zmore soočenja s konfliktom, saj je prepričana, da je reševanje konflikta že vnaprej obsojeno na propad. Čuti nemoč, zato se fizično ali psihično umakne, samo da ne bi prišlo do soočanja (Lamovec 1991: 66) V šoli pogosto prihaja do te oblike odziva na konflikt, ko učenci in/ali učitelji zanikajo obstoj konflikta, se pretvarjajo, da ga ni, in upajo, da bo minil sam od sebe.

Sodelovanje je najbolj učinkovito orodje za preoblikovanje konflikta in je postopek, s katerim se ustvari nova skupna podlaga za reševanje vseh udeležениh. Tako lastni interesi kot tudi interesi drugega oziroma odnos z drugim posameznikom je zelo pomemben (Iršič 2010: 44). Gre za umetnost pogajanja v smeri dobim – dobiš (Prgić 2010: 29). Žarišče se preusmeri od medsebojnega premagovanja k premagovanju konflikta, saj posameznik želi obdržati svoje cilje in odnos hkrati, zato išče tisto rešitev, ki bo zadovoljila obe strani. Iršič (2010) sodelovalen odziv poimenuje razreševanje konflikta. To je odziv, ki tako posameznemu učencu kot celotni šoli prinese največ koristi pri spopadanju s konflikti in posledično ustvarjanju prijetne, nenasilne šolske klime.

Kadar si šola zada cilj v doseganju sodelovalnega reševanja konfliktov, prevzame nase odgovornost, da bo učence opremila s številnimi komunikacijskimi in socialnimi veščinami, ki bodo pomagale dosegati soustvarjanje rešitev in s tem preprečevale tveganje za poslabšanje

odnosa, ki se lahko zaradi neuspešnega reševanja celo prekine ali pa preraste v nasilje. Torej če hočemo spremeniti izide konfliktov med učenci, jim moramo pomagati, spremeniti njihovo neustrezno odzivanje nanje. To spreminjanje pa nikakor ni enostavno, saj so odzivi, še posebej v stresnih situacijah, v veliki meri samodejni.

Da se bodo reakcije s strani otrok nagibale v smeri sodelovalnega odzivanja, pa lahko rešitev iščemo prek vstopanja mediacije v šolski prostor, ki je uporabno orodje za mirno in konstruktivno odzivanje na konflikt.

1.1.3 NAČINI SOOČANJA S KONFLIKTI V ŠOLI

Reagirane v konfliktnih situacijah tvori jedro vzgoje v javni šoli (Kroflič 2011: 15). Zato se je reševanja potrebno lotiti resno in premišljeno, saj lahko le od ustrezno izbranega načina reševanja pričakujemo vzgojne učinke, ki bodo šli v pravo, torej konstruktivno, in še več, preventivno smer.

V šolskem prostoru poleg formalnih postopkov – izrekanja vzgojnih ukrepov, ki se nanašajo na šolska pravila, obstajajo tudi neformalne poti reševanja konfliktov, ki se še posebej nagibajo v smeri »vzgajanja«.

Pri obravnavi konflikta znotraj šolskega okolja se tako hkrati srečujemo s pravnim in pedagoškim vidikom. Šola mora kot formalna družbena institucija poskrbeti za pravno zaščito učencev in sankcionirati »prekrške«, hkrati pa ne sme pozabiti na svojo vlogo v skupnosti, kjer za doseganje svojih temeljnih vzgojno zasnovanih ciljev nujno potrebuje dodatne oblike vzgojnih dejavnosti (preventivnih in podpornih, s katerimi v naprej preprečuje nastajanje večjih konfliktov) in oblike kurativnih ukrepov, ki bodo z alternativnimi dejavniki omogočale discipliniranje na način, da učenca napotijo k popravi nastale škode oziroma k dejavnostim, ki krepijo prosocialno in moralno usmeritev posameznika (Kroflič 2009: 72-74). Vzgojni ukrepi so namreč le oblike zunanje prisile, ki ne rešujejo bistva težave, zato je nujno, da se ne uporabljajo kot edina možnost, temveč le kot skrajno pot, ko so druge poti zaprte (Pavlović 2007, v Prgić 2010: 11).

Preden začnemo z uvajanjem mediacije v osnovno šolo, se moramo zavedati, da ta ne sme delovati kot nasprotovanje vzgojnim ukrepom, saj gre za proces, ki lahko uspešno dopolnjuje obstoječe načine, s katerimi skuša šola reševati kritične situacije. Pri tem pa Kroflič (2009:1)

še poudarja, da nikakor ne sme biti izsiljena z grožnjo strožjega posega odrasle osebe (kot so vzgojni ukrepi ali celo opomini), ampak morajo biti tovrstni »alternativni« ukrepi uporabljeni za reševanje takih zapletov, pri katerih lahko upravičeno pričakujemo ugodno razrešitev brez pritiska ali grožnje s sankcijo. To je pomembno, saj se zlasti v tem primeru prostovoljno aktivirajo prosocialni motivi, na katerih bi moral biti utemeljen razvoj moralne odgovornosti otrok. Še več, z mediacijo se dotaknemo tudi reševanja konflikta, ki je povezan z interesi, čustvi in odnosi udeležencev in se jih ponavadi šola ob »klasičnem« izreku ukrepa niti ne zaveda v celoti, saj rešuje le trenutno »aktualno« konfliktno situacijo.

Pomembno je tudi razlikovanje, da se šolski sistem, ki temelji na vzpostavljanju discipline, osredotoča predvsem na sankcije, mediacija pa stremi predvsem na izboljšanje medosebnega odnosa med vsemi vpletenimi v konflikt in si prizadeva, da bi se konflikt razrešil in bi s tem zmanjšal verjetnost ponavljanja v prihodnje (Prgić 2010: 112).

Odločitev, kakšno mesto bo imela mediacija, natančneje vrstniška mediacija znotraj šolskega sistema, tako ostaja na ravni posamezne šole in njihovega zavedanja o pomenu učenja kreativnega in samostojnega razreševanja konfliktov za mladega človeka.

1.2 MEDIACIJA

Mediacija je znanost in umetnost. Je hkrati veščina, izbira, tudi odlika, ali celo način življenja (Kotnik, Veselinović 2009: 7).

1.2.1 ZGODOVINA MEDIACIJE

Mediacija je tradicionalna nekonfrontalna metoda reševanja konfliktov, ki so jo uporabljali že v Aziji in Afriki. Najstarejši podatek o uporabi mediacije sega v zgodovino sumerijske civilizacije. Nasploh je bila mediacija glavno sredstvo za reševanje sporov na Kitajskem, Konfucij pa je tako ali tako zagovarjal stališče, da je spor mogoče optimalno rešiti le z moralnim prepričevanjem in dogovorom, ne pa z avtoritativno odločitvijo (Šetinc-Tekavc 2002: 17).

Razcvet mediacije v njeni modernejši obliki, je nastopil v šestdesetih letih prejšnjega stoletja v ZDA, ko je prišlo pred ameriška sodišča veliko število zadev, ki jih ta niso bila več

sposobna sprotno reševati. Sledili so razni programi mediacije, organizirani s strani sodišč, ustanavljanje zasebnih centrov, neprofitnih organizacij, ki so nudile usluge reševanja sporov. V osemdesetih in devetdesetih je mediacija začela svojo pot tudi v Evropi, v Sloveniji pa se je prvič uvedla v letu 1994 na nekaterih centrih za socialno delo, nato nadaljevala pot prek sodišč in ustanavljanja zavodov, pri čemer sta Zavod Rakmo in Inštitut za mediacijo Concordia pomembna začetnika uvajanja mediacije na področja izven sodne prakse (Iršič, 2011).

Vidimo torej, da ima šolska (in s tem tudi vrstniška mediacija) korenine izven šolskega okolja. Začetki uvajanja v šole so se začeli v osemdesetih letih v ZDA. Skupina mediatorjev in šolskih delavcev je z ustanovitvijo National Association for Mediation in Education, podprla program mediacije v šolah in začela močno prodirati v ameriške šole (Cohen 2005, v Prgič 2010: 86). Ta vpliv pa se je istočasno razširil po svetu, in nenazadnje tudi v Slovenijo, kjer si ta inovativna metoda reševanja konfliktov zadnja leta vztrajno utira pot v šolski prostor.

1.2.2 OPREDELITEV MEDIACIJE

Beseda mediacija izvira iz latinskega izraza »mediatio«, kar pomeni »pomirjajoče posredovanje« (Udovič, v Jenkole, Kuzmič 2009: 113).

Strokovnih opredelitev mediacije kot strokovnega procesa je veliko, vendar se vse stikajo v tem, da je mediacija eden izmed načinov alternativnega načina reševanja sporov, kjer udeleženci s pomočjo tretje nevtralne osebe skozi pogovor izpostavijo sporna vprašanja z namenom oblikovanja možnosti, tehtanja alternativ in oblikovanja sporazumnega dogovora, ki bo zadovoljil potrebe vseh udeležencev (Šetinc Tekavec 2002: 19).

Nekateri avtorji (Kaplan 2009, Metelko Lisec 2005, Prgič 2012a) vidijo mediacijo še v smeri strukturiranega, metodičnega in zaupnega procesa, ki je odraz uporabe različnih načinov poslušanja, mediacijskih tehnik, učinkovitejše komunikacije, preko katere se razvije empatija med nasprotnikoma ter tako zagotovi udeležencema v konfliktu, da najdeta lastno rešitev problema.

Pri mediaciji gre torej za pogovor v smeri raziskovanja svojih želja, potreb in interesov ter izmenjave stališč, s pomočjo katerih bi dobili rešitev, s katero bi bili vsi zadovoljni. Ker

udeleženci v sporu sami prevzemajo odgovornost za rešitev nastalega konflikta, ima mediacija moč, da krepí ali celo na novo vzpostavi odnos, ki bo temeljil na zaupanju in spoštovanju.

Zato lahko prepoznamo v mediaciji edinstven potencial za »preobrazbo« ljudi, in sicer v smislu spodbujanja moralne rasti.

Mediacijo kot alternativno metodo reševanja konfliktov tako v osnovi določajo trije pojmi:

- nevtrálnost tretje osebe,
- razjasnjevanje konflikta,
- iskanje skupne rešitve.

To pomeni, da gre za proces, kjer se ne odloča o vsebini, kjer se ne podaja rešitev, ampak se skrbi za sam proces reševanja konflikta. Pomembno je sodelovanje vseh udeleženi, pri čemer je vloga mediatorja predvsem povezovanje, usmerjanje, koordiniranje, poslušanje in pojasnjevanje slišane, ter usmerjanje k situaciji »zmagam – zmagaš«. Mediator si pri tem pomaga z različnimi komunikacijskimi tehnikami in veščinami, prek katerih udeleženi definirajo problem, vzpostavijo pogajanje in rešujejo konflikt na sporazumen način, brez vsiljevanja rešitev.

1.2.3 CILJI IN PREDNOSTI MEDIACIJE

Proces mediacije je usmerjen v prihodnost in celovito pristopa k reševanju konfliktov.

Osnovni cilj vsake mediacije je »reševanje medosebnih konfliktov«, kjer so optimalno upoštevani interesi vseh partnerjev v konfliktu, ki pripeljejo do sporazumne in samoodgovorne rešitve.

Drugi sklop ciljev pa se usmerja v dajanje »pomoči za samopomoč«. Torej gre za usposabljanje udeležencev, v tem primeru učencev, za nadaljnje samostojno in samoodgovorno dogovarjanje ter sporazumno reševanje konfliktov. Z upoštevanjem temeljnih načel mediacije (prostovoljnost, nevtrálnost, samoodgovornost, informiranost, zaupnost), ki krepíjo avtonomijo in kompetence posameznika, lahko pri učencih razvijamo vzgojno-educativne in psihohigienske učinke (Udovič, v Jenkole Kuzmič 2009: 115).

Nekako gre za cilje, ki so lahko posredno doseženi znotraj samega procesa iskanja in usmerjanja k skupni rešitvi. Hkrati pa so to cilji, ki so vezani na zelene dolgotrajne spremembe pri soočanju s konflikti in njihovem konstruktivnem obvladovanju le-teh.

Kotnik in Veselinovič (2009: 8) izpostavita, da s tem, ko mediacija spodbuja sprejemanje, priznavanje raznolikosti ob hkratnem iskanju skupne poti na miren, tvoren in asertiven način, prevzema tudi pomembno vlogo gradnika in spodbujevalca demokratičnosti, avtonomnosti, odgovornosti, človečnosti in kar je zelo pomembno, medsebojnega zaupanja.

V procesu mediacije so torej lahko nekateri stranski učinki pomembnejši od same rešitve. Pri tem Iršič (2010: 63) pravi, da dober mediacijski proces udeležencem omogoči:

- razvijanje učinkovitejših oblik preprečevanja in razreševanja težav in nesoglasij;
- izboljšanje odnosa in sodelovanja med sprtima stranema;
- povečanje verjetnosti, da se v prihodnje spori ne bodo zaostrovali ali pa do njih sploh ne bo prihajalo;
- razvijanje novih komunikacijskih veščin in učenje po zgledu, ki ga udeleženi daje mediator.

Iz prednosti in učinkov mediacije jasno vidimo, da lahko dobri pogoji za izvajanje mediacije, prinesejo udeležencem znanja, ki jih potrebujemo za kvalitetno medsebojno življenje in so mnogo več kot zgolj skupno dogovorjena rešitev, zaradi katere se v prvi vrsti odločijo za vključitev v postopek mediacije. Po uspešno zaključeni mediaciji, posameznik vstopa v vsakdanje življenje opremljen s številnimi orodji, ki bodo bistveno pripomogla h konstruktivnejšim načinom soočanja s konflikti, če se bo za to pot reševanja seveda odločil.

In ravno zaradi teh »posrednih« učinkov je uvajanje mediacije lahko tako dragocena izkušnja tudi znotraj šole, katere naloga je med drugim, da opremi in motivira otroke, da bodo zmogli peljati svojo kasnejše življenje v konstruktivni smeri.

1.2.4 PRAVILA IN TEMELJNA NAČELA MEDIACIJE

Ko vstopamo v katerikoli mediacijski proces, je potrebno upoštevati določena pravila in načela, s katerimi poskrbimo za korekten, predvsem pa sodelujoč odnos med udeleženci.

Po Kaplanovi (2009) povzemam osnovna pravila, ki jih morajo upoštevati vsi udeleženi, ki vstopajo v proces mediacije:

- ohranjanje dostojanstva in spoštljivosti,
- enakopravnost obeh strani,
- odsotnost žalitev, groženj, poniževanja in nasilja,
- zaveza h govorjenju resnice,
- zaveza k zaupnosti,
- sporočanje in poslušanje brez prekinjanja.

Zgoraj naštetna pravila so osnova za vodenje procesa mediacije, hkrati pa so pravila, ki jih gre upoštevati tudi v vsakdanjem pogovoru in pri reševanju konfliktov.

Upoštevanje pravil pa nadgradijo še temeljna načela mediacije, s pomočjo katerih dodatno poskrbimo za kvaliteten proces izvajanja mediacije.

Načela povzemam po Iršiču (2010: 69-74) in Prgiču (2010: 52-55), ki navajata: načelo prostovoljnosti, načelo nevtralnosti in nepristranskosti, načelo zaupnosti, načelo enakopravnosti, načelo, da mediator ne posega v vsebino in ne svetuje ter načelo, da mediator ustvarja varno pogajalsko okolje in nima pooblastil za sprejemanje odločitev.

1. Načelo prostovoljnosti

Oba avtorja se strinjata, da je eno najpomembnejših načel mediacijskega procesa prostovoljnost. Prostovoljnost se nanaša na prostovoljnost sodelovanja kot tudi na prostovoljnost sprejemanja dogovorov. Če vrstniški mediator ne more »prepričati« učenca v mediacijo oz. le-ta ne želi sodelovati, mediacija odpade.

2. Načelo nevtralnosti in nepristranskosti

Tudi nevtralna oz. nepristranska drža mediatorja do obeh udeležencev v konfliktu je temeljni pogoj, da nekdo lahko posreduje v sporu kot mediator. Zaradi pogoja nevtralnosti ne more učenec v vlogi mediatorja nobeni izmed strani svetovati, kaj je najbolje zanj, biti mora enako naklonjen obema stranema oz. si ne sme prizadevati, da bi bil izid bolj v korist ene ali druge strani.

3. Načelo zaupnosti

Proces tako šolske kot vrstniške mediacije temelji na zaupnosti. Vsi udeleženci so zavezani k ohranjanju informacij. Izjema je storjena le, če se tekom procesa razkrijejo morebitne informacije, ki so jih mediatorji dolžni razkriti po zakonu, ali če obstaja velika možnost, da pride do škode, ogrožanja. Mediator služi kot varen poslušalec, s katerim udeleženca delita informacije, ki jih sicer ne bi javno razkrila.

4. Načelo enakopravnosti

Zgolj v enakopravnem odnosu je možno iskati rešitev sprejemljivo za obe strani. Enakopravnost v procesu mediacije zagotavlja dovolj prostora za izražanje svojih misli, mnenj, čustev, interesov obema stranema. Enak delež prispevata tako pri opredelitvi problema kot tudi pri oblikovanju skupne rešitve.

5. Načelo, da mediator ne posega v vsebino in ne svetuje

Udeleženca v mediacijskem procesu sama zaznavata svoje interese in jih tudi ustrezno zastopata. Imata vso moč, da se odločita za kakršnokoli rešitev oz. izid spora. Za vsebino in rešitev procesa prevzemata tudi odgovornost.

6. Načelo, da mediator ustvarja varno pogajalsko okolje in nima pooblastil za sprejemanje odločitev

Mediator vzpostavlja pogoje, ki spodbujajo pogovor, pogajanje in iskanje možnosti, pri tem pa ni pooblaščen za sprejemanje odgovornosti in nima nikakršne moči avtoritarno poseči v njuno razmerje in odločiti v sporu. Spor se torej rešuje na ravni, na kateri se je začel – pri udeležencih samih. Mediator zgolj uravnoteži moč, če je to potrebno.

1.2.5 VLOGA MEDIATORJA

Ravno iz zgoraj omenjenih pravil in načel lahko določimo vlogo mediatorja in s tem njegove naloge. Mediator s svojim zgledom podpira temeljna pravila mediacije, tako da odgovornost za vsebino mediacije prepušča mediantom, sam pa skrbi za proces mediacije in poleg tega s svojim načinom vodenja pogovora demonstrira konstruktiven način komunikacije (Prgić 2010: 64). Hkrati pa mora biti za uspešno izvajanje in izpolnjevanje

svoje vloge opremljen še s številnimi osebnimi kvaliteta in spretnostmi, s katerimi daje dober vzgled udeležencem.

V prvi vrsti je mediatorjeva najpomembnejša in po mojem mnenju tudi ena težjih nalog ta, da znotraj mediacijskega odnosa nastopa kot nevtralen in nepristranski posrednik med udeleženci konflikta. Pomembno je zavedanje mediatorja, da ne more rešiti problemov drugih namesto njih. Udeleženci morajo sami priti do vpogleda v svoje interese, želje, cilje in s tem oblikovanja dogovorne rešitve. Naloga mediatorja pri tem pa je, da posluša in postavlja vprašanja tako, da udeleženi pridejo do vpogleda, na osnovi katerega se bodo lahko odločili (Prgić 2010: 55). Pri vsem tem mora mediator delovati vsestransko, kar pomeni, da se angažirano zavzema za vse udeležence konflikta.

Za konstruktivno reševanje konflikta med mediantoma, mora mediator zagotoviti ustrezen okvir za komunikacijo. Vodil naj bi pogovor in ustvarjal sproščeno vzdušje od začetnega pozdrava do zapisanega dogovora. Mediator lahko oziroma mora prevzeti vodenje pogovora in paziti, da se upoštevajo vsa pravila (Simsa 2001: 17). Ima torej vlogo komunikacijskega mostu in služi kot kanal za varno posredovanje informacij med sprtima stranema (Isenhart 2000: 78). Posluša, povzema, parafrazira in preverja razumevanje. Iršič (2011: 138) pravi, da je potrebno kot mediator dati občutek slišnosti eni in drugi strani.

Pogosto mediator deluje tudi kot motivator, ki udeležence spodbuja k nadaljevanju oziroma išče spodbude za ohranitev zagona (Isenhart 2000: 78). Mediator ne sme prevzeti vloge preiskovalca. Slednje mora prepustiti udeležencem konflikta, da lahko sami odgovorno rešijo konflikt (Simsa 2001: 17).

Kotnik in Veselinović (2010:7-8) izluščita nekatere osebne kvalitete, ki po njunem prepričanju odlikujeta mediatorja, in sicer:

- večnivojska/široka pozornost: sprejemanje in evalviranje informacij z vidika verodostojnosti in vrednosti; spremljanje, kaj in kako je povedano ter kaj izkazuje govorica telesa, da lahko oceni resničnost sporočenega, stopnjo kooperativnosti in trenutno razpoloženje; hkrati pa spremlja okoliščine v okolju;
- potrpežljivost in preudarnost;
- kredibilnost: točno predstavljanje in samoocena svojih sposobnosti in zmožnosti;
- objektivnost in samonadzor;

- prilagodljivost: prilagajanje raznolikim osebnostim, značajem, okoliščinam, situacijam;
- zbranost, vztrajnost in mirna odločnost.

Mediator ni sodnik, saj ne sprejema odločitev v imenu udeležencev, prav tako ni odvetnik, saj ne daje pravnih nasvetov, mediator tudi ni terapevt – svetovalec, saj ne razrešuje osebnih konfliktov posameznikov in ne razčiščuje odnosa – je sopotnik v procesu iskanja rešitev (Prgić 2010: 57).

Mediator svoje kvalitete v največji meri in najbolj učinkovito razvija skozi izkušnje, skozi reševanje konfliktov v praksi, kjer je z vsakim procesom mediacije postavljen pred nov izziv.

Vidimo, da bo imel učenec v vlogi mediatorja, vse prej kot lahko delo. Zavedati se bo moral, da prevzema nase odgovornost za zelo pomembno in zahtevno nalogo, za katero se mora zavestno odločiti in se za to primerno usposobiti, saj lahko drugače udeležencem povzroči več škode kot koristi. Prek odgovornega in strokovnega pristopa pa bodo tako udeleženci kot tudi mediator, uspešno zaključen proces mediacije zapustili s številnimi pozitivnimi občutki zadovoljstva.

1.2.6 MEDIACIJSKE SPRETNOSTI IN TEHNIKE

Za izpeljavo svoje naloge ima mediator na voljo določene tehnike vodenja pogovora in postopka mediacije, ki naj bi jih usvojil v času svojega izobraževanja (Simsa 2001:17). Zato mu mora biti v glavnem interesu, da osvojeno znanje ponotranji, saj mu bodo le tako vse potrebne spretnosti in tehnike v pomoč pri vodenju mediacijskega pogovora, da bo lahko s svojim zgledom komunikacije in ravnanja tudi vzor udeležencem.

Iršič (2010: 189) pravi, da je poleg sposobnosti poslušanja za dobrega mediatorja ključna njegova spretnost obvladovanja procesa. Pri tem izpostavi nekatere smernice, ki kljub temu, da je obvladovanje procesa praktična veščina, lahko mediatorju ob upoštevanju pomagajo, da uspešneje vodi mediacijo:

1. Transparentnost postopka in procesa

Transparentnost postopka in procesa pomeni, da je jasno, kako mediacija poteka. Mediator to zagotovi z razumljivim in jasnim pojasnilom poteka postopka, njegovih odločitev, z uporabo

povzemanja povedanega in razločevanja ter preverjanja interesov, naravnosti in interesov. Na ta način prispeva k zaupanju in občutku varnosti in nenazadnje tudi k občutku večjega nadzora udeleženih nad pozitivnim razreševanjem konflikta.

2. Ustvarjanje varnega prostora za dialog

Ustvarjanje varnega prostora in dialoga je še ena smernica, ki lahko bistveno pripomore k dobremu vodenju procesa, saj udeleženci dobijo izkušnjo varnega prostora, kjer lahko izrazijo svoje poglede, želje, pričakovanja, predloge in pa tudi skrbi, strahove. Konflikt izgubi na teži, saj ga udeleženi prepoznajo v drugačni luči, kot del realnosti. Istočasno pa nastaja tudi prostor za rešitve konflikta, ki jih prek različnih tehnik mediator premišljeno uvaja v proces.

3. Upoštevanje dejstev in čustev

Mediator mora biti pozoren tudi na upoštevanje dejstev in čustev, preverjanje domnev in razjasnjevanje sporočil udeleženih. Znati mora izpostaviti neusklajenosti in skupne točke, iz katerih lahko izhajajo možnosti za nove rešitve, ki pa se pokažejo prek pozitivnih poudarkov, ki jih mediator naredi opaznejše in posledično ostaja večja verjetnost, da jih sprti strani vključita v iskanje skupne rešitve.

4. Preverjanje domnev in razjasnjevanje

V zavedanju, da prihaja v konfliktnih situacijah do napačnih domnev, nepravilno interpretiranih sporočil in dogovorov, je sprotno preverjanje domnev nujen element procesa. Poleg tega pa razjasnjevanje prispeva k boljšemu razumevanju, pravilnejši in ustrežnejši predstavi o tem, kaj drugi želi, kaj predlaga, kje vidi težavo.

5. Izpostavljanje neusklajenosti in skupnih točk

Pomembna smernica mediacije je tudi izpostavljanje neusklajenosti na eni strani in skupnih točk na drugi, kajti pogosto se zgodi, da zaradi frustracije, ki jo prinaša konfliktna situacija, sami udeleženci niso sposobni videti ne enega in ne drugega. S pomočjo mediatorja pa se udeleženci postopno začnejo zavedati in spremenijo perspektivo. To pomeni, da so sčasoma pripravljeni raziskati neusklajenosti in jih zamenjati z odkrivanjem skupnih točk.

6. Ustvarjanje možnosti in poudarjanje pozitivnega ter predlogov za rešitev

Ta smernica mediatorju nalaga nalogo, da pomaga udeležencema na soustvarjalen način odkriti možnosti, ki bodo vključevale tako interese ene kot druge strani. Pri tem pa je pozoren na

poudarjanje pozitivnega in predlogov, ki jih mora včasih razbrati in preokvirirati iz očitkov, vsiljevanja, nerazumevanja. S tem pa prispeva, da jih udeleženca bolj opazita in vključita v proces iskanja skupne rešitve.

Za vodenje mediacije in doseganje skupnega dogovora obstaja več tehnik. Gre za komunikacijska orodja, ki jih ima na razpolago mediator in s katerimi pogloblja razumevanje. Število tehnik ni omejeno in se med seboj lahko tudi prepletajo, odvisno v kateri fazi procesa mediacije se nahajamo in kaj želimo z njimi doseči. S temeljnimi tehnikami mediacije si lahko mediator pomaga pri vodenju vseh vrst mediacije, to pomeni, da je priporočljivo, da jih osvoji tudi vrstniški mediator.

Iršič (2010) kot tudi Prgić (2012a) štejeta med najpomembnejše mediatorjeve komunikacijske veščine oziroma tehnike: **aktivno poslušanje, povzemanje in zrcaljenje** ter **preokvirjanje**.

Aktivno poslušanje

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

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

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

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

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

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

Povzemanje in zrcaljenje

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

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

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

Preokvirjanje

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

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

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

Zavedati se je potrebno, da se vodenja mediacijskega pogovora z upoštevanjem vseh naštetih tehnik ter postavljanja vprašanj nikakor ni mogoče naučiti iz priročnikov, ampak je potrebno izkustveno učenje v sklopu intenzivnega in ustrezno vodenega usposabljanja.

1.2.7 PROCES MEDIACIJE – FAZE IN KORAKI

Različni avtorji faze mediacije različno opredeljujejo, načeloma pa lahko vse opise poenotimo na naslednji način, ki ga povzemam po Prgić (2012: 27), Iršič (151-188) in Schrumpf (2010: 32): 1. uvod in vstop v mediacijo, 2. definiranje problema in zbiranje različnih pogledov, 3. raziskovanje problema, 4. iskanje rešitev in sklepanje dogovora in 5. spremljanje dogovora.

1. uvod in vstop v mediacijo

Pred začetkom mediacije mediator izpelje uvod, v katerem predstavi, kaj je mediacija, seznani udeležene z načeli in pravili, vlogami, povabi obe strani k sodelovanju in pridobi mandat za

izvajanje mediacijskega procesa, kar pomeni, da pridobi soglasje za začetek izvajanja mediacije.

Do prvega stika z mediatorjem lahko pride s posredovanjem tretje osebe ali direktno z udeleženci konflikta. Mediatorji pa lahko ponudijo svoje posredovalno delovanje tudi iz lastne odločitve. Pri tem mora mediator pri udeležencih konflikta skušati doseči pripravljenost za sam postopek mediacije in vzbuditi zaupanje v vlogo mediatorja.

2. začetna ali pripravljalna faza – definiranje problema in zbiranje različnih pogledov

Po vzpostavitvi prvega stika z uvodnim pogovorom in opredelitvijo poteka procesa mediacije, sledi zbiranje informacij in definiranje problema z zornega kota vsakega udeleženega, prepoznavanje in izražanje čustev, prepoznavanje spornih vprašanj in stališč, katerih poznavanje bo pripomoglo k širitvi pogleda na konflikt.

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

3. osrednja faza – raziskovanje problema

Gre za pomembno fazo v procesu mediacije, saj pogosto pomeni prelomno točko. Mediator skrbi in vzdržuje varno in pozitivno vzdušje in tako pomaga udeležencem, mediantom pri pogovoru v smeri rešitve, saj osredotoča razpravljanje na sporno vprašanje. Reševanje konflikta poteka preko uporabe mediacijskih tehnik povzemanja, izpostavljanja skupnih točk strinjanja, aktivnega poslušanja in s tem uporabe »jaz sporočil«, ki so nepogrešljiv del dobre komunikacije. Vsak udeleženec naj bi pri tem dojel pomen konflikta za drugega (prevzemanje perspektive drugega) in premislil o lastni poziciji. Pomembno je, da mediator zbere kar se da veliko podatkov, tako izrečenih, kot tudi neverbalnih. Nakaže se že tudi smer možne skupne rešitve, ki se še dokončno oblikuje v nadaljnji fazi.

4. zaključna faza – iskanje rešitev in sklepanje dogovora

V tej fazi udeleženci predlagajo možne rešitve, ki bi bile sprejemljive za njih. To pomeni, da gre za iskanje najboljše možnosti za zadovoljitev interesov obeh strani. Udeleženci morajo sami premisliti, kaj so pripravljeni storiti in kaj pričakujejo od drugih. Mediatorjeva naloga pa je, da s povzemanjem dogovora preveri, ali rešitve izhajajo iz poštenega dogovarjanja, ter tako ustrezajo obema stranema in ali so z njimi zajete vsa izpostavljena nesoglasja.

Doseženo soglasje se v tej fazi lahko tudi zapiše in na nek način formalizira dogovor. Mediator srečanje zaključita tako, da se udeležencema zahvali za sodelovanje in tudi za v bodoče ponudi svoje usluge.

5. spremljanje dogovora

Po končani mediaciji je smiselno in priporočljivo, da spremljamo uresničevanje dogovora in vsak uspešno prenesen dogovor mediantov v vsakdanje življenje tudi pohvalimo.

Tako za medianta kot za mediatorja je lahko izredno koristno, če se na pobudo mediatorja v določenih časovnih intervalih pregleda izvajanje doseženega sporazuma, kar mediantoma pomaga, da ostaneta v stiku s prvotno odločitvijo, saj lahko vtis mediacije zbledi in se znova pojavijo nesoglasja, ki so že bila razrešena.

Faze mediacije so neke vrste delovni okvir, ki pa same po sebi ne pomenijo prav dosti. Zato se bistvo še vedno skriva v uspešnem vodenju procesa, za katerega je odgovoren mediator in daje pravi pomen fazam skozi vodenje pogovora in usmerjanje k iskanju skupnega interesa udeleženi.

1.3 MEDIACIJA V ŠOLI

Mediacija kot že rečeno vedno zasleduje isti cilj - pomoč sprotima stranema pri doseganju skupne rešitve. Tudi v šolskem okolju lahko uspešno zastopa ta cilj, če je ustrezno sprejeta in podprta s strani vseh članov šole, ki so jo pripravljeni aktivno vključiti v svoje ravnanje.

Metelko Lisec (2008: 11) navaja, da je pri uvajanju modela mediacije v vzgojo in izobraževanje ter glede na pozitivne odzive učiteljev, učencev, staršev in vodstva šol mogoče ugotoviti, da so različne oblike reševanja konfliktov z mediacijo na različnih ravneh zelo dobrodošle, potrebne in uporabne.

Gre za to, da mediacija podpira pravila vedenja in prinaša koristi za celotno šolsko skupnost, saj z le-to zagotovimo psihološko podporo pedagoški praksi:

- **koristi za učence:** spodbuja učence, da prevzamejo odgovornost za svoje vedenje in odnose z drugimi; omogoči in spodbuja, da se spori rešijo čim prej, ko so še v začetni fazi;
- **koristi za učitelje:** imajo več časa in so deležni manj stresa; razreševanje konfliktov se lahko uporabi kot sestavni del kurikulum; učenci v razredu so mirnejši in bolj sodelujejo,

saj so se priučili veščin poslušanja in komunikacije;

- **koristi za šolo:** splošna klima v šoli je manj napeta in bolj umirjena; zmanjša se število sporov; mediacija lahko postane del šolskega pedagoškega razvoja in del vedenjske politike; zmanjša se število izključitev iz šole, ker so problemi rešeni preden se razrastejo v nenadzorovane dimenzije; izobraževanje za mediatorje vzpostavi zaupno in kreativno ozračje med učenci in učitelji; poveča se produktivnost pri učenci in učitelji ker se med njimi zmanjšajo napetosti (Metelko Lisec 2005: 35).

Na čelu z vsemi prednostmi, pa opravlja še pomembno vlogo povezovalca med formalnim in neformalnim izobraževanjem, saj vnaša v šolo tiste kvalitete, ki jih sodobna šola najbolj poudarja. Izhaja iz učenca in temelji na upoštevanju potreb mladih, na aktivnem sodelovanju in njihovi lastni aktivnosti (Prgić 2010: 48-49).

Mediacija v šoli torej ustvarja šolsko klimo, ki podpira sodelovanje, občutek za pravičnost, skrb za sočloveka in razumevanje različnosti med posamezniki in uči učence konstruktivnega reševanja konfliktov, da v primeru, ko se sami znajdejo v njih, znajo postopati. Pri tem pa se je potrebno zavedati, da uvajanje mediacije v šolo zahteva vztrajnost in čas. Tako učenci kot učitelji potrebujejo čas, da spremenijo odnos do konfliktov in reševanja le-teh. Mediaciji bodo zares zaupali šele, ko bo v praksi pokazala, da deluje učinkovito.

Pojav šolske in v okviru te vrstniške mediacije je v Sloveniji še relativno svež, čeprav dobiva zadnje čase vedno večje razsežnosti in si vztrajno utira pot v vse več slovenskih šol, med katerimi nekatere svoje zaupanje pokažejo celo z vključitvijo mediacije v vzgojne načrte.

Vrstniška mediacija predstavlja nov in inovativen način reševanja vzgojnih težav. Pri tem imajo ogromno zaslug tuje izkušnje, ki preverjeno dokazujejo, da je uvajanje vrstniške mediacije v šolsko okolje prava izbira in dodatno orodje, s katerim je mogoče graditi na že obstoječih strukturah obvladovanja konfliktov (Cremin, v Kroflič 2011: 162). Učencem, ki jim uspemo približati vrstniško mediacijo, bodo stare strategije - grožnje, izogibanje, pretepe, obtoževanje, s časom uspešno zamenjali s pogovorom in mirnim pristopom do konflikta, zato ne bo potrebe posegati po ostrejših ukrepih, kot so opomini ali celo izključevanja.

Ker gre za drugačen pristop od ustaljenih vzgojnih ukrepov, pa je predpogoj, da mediacijo sprejme celotna šola z namenom razumevanja njenega delovanja.

1.3.1 VRSTNIŠKA MEDIACIJA

Vrstniška mediacija za svoje aktivne udeležence določa učence. In učenci so tisti, ki lahko rešijo svoje spore, če tako želijo (Prgić 2010: 87).

Vrstniška mediacija je proces, v katerem sta udeležena vsaj dva učenca, med katerima je prišlo do nesoglasja, konflikta ali spora in sta nastalo situacijo pripravljena rešiti na miren, strpen in produktiven način, ki lahko pripelje do konkretne, prostovoljne in dogovorno dosežene rešitve. Za uspeh pa šteje tudi, če učenca s komunikacijo dosežeta, da se konflikt prestavi na obvladljivo raven. Pri tem jima pomaga tretji, nevtralen vrstnik, ki z različnimi tehnikami, veščinami in znanji o konfliktu pomaga pri razlagi različnih pogledov, izražanju želja in potreb, da bi poiskala najboljšo med možnimi rešitvami (Metelko Lisec 2008: 9).

Posebej velja poudariti, da vlogo mediatorja odigra oseba, ki statusno ni na višjem položaju od oseb v konfliktu – je celo sošolec. Prav tako je usposobljenemu vrstniškemu mediatorju jasno, da se mora potruditi, da se udeleženci v konfliktu počutijo varno, da bodo pripravljeni, z njegovo podporo, iskati rešitve. Za to varnost pa poskrbi tako, da podrobno razloži proces, opogumlja svoje vrstnike, da spregovorijo, jih posluša brez presojanja in izkaže določeno mero empatije ter varuje prostor zaupnosti (Prgić 2010: 87).

Torej se od vrstniškega mediatorja, poleg poznavanja tehnik vrstniškega posredovanja, ki se jih mediatorji naučijo v programih usposabljanja, predvsem pričakuje, da skrbi za druge, resno misli pomagati svojim vrstnikom rešiti probleme, zagotavlja priložnost, da obe strani povesta svojo zgodbo, pazljivo in spoštljivo posluša, je občutljiv in dojemljiv za čustva vsake osebe in je potrpežljiv in prijazen, poleg tega pa mora prepoznavati raznolikost učencev po spolu, kulturi, vedenju, starosti (Cohen 2002, v Kroflič 2011: 24).

Proces je torej v rokah učencev – učenec za učenca. Ravno iz tega vidika, da so otroci, sposobni sami poskrbeti zase, če jim zaupamo in jih za to usposobimo, moramo vrstniško mediacijo še toliko bolj spodbujati in ceniti. Namreč, če učenca samostojno v procesu mediacije zgladita spor ter ob koncu čutita zadovoljstvo z doseženo rešitvijo in če se iz

nastale situacije naučita kaj uporabnega za svoje življenje – če je mogoče zaznati osebno in moralno rast, si za rezultat več kot to skoraj ne moremo želeli.

1.3.1.1 Modeli vrstniške mediacije

V splošnem ločimo med dvema modeloma vrstniške mediacije :

- **mediacija v prostoru ali formalna mediacija,**
- **mediacija na igrišču ali neformalna mediacija.**

Prgić raje kot »mediacija na igrišču« uporablja izraz »mediacija na terenu«, pri čemer se tudi sama strinjam z njegovim preoblikovanjem, saj dobi na ta način razumevanje uporabnosti vrstniške mediacije širši prostor.

Formalna oblika vrstniške mediacije poteka tako, da se vrstniški mediator ali pa strokovna skupina dveh mediatorjev sestaja z udeleženci v vnaprej načrtovanem prostoru ob določenem času. Srečanja se razlikujejo v dolžini in obsegu, odvisno od narave konflikta. To obliko mediacije najpogosteje sprtima stranema predlagajo učitelji ali vrstniki, če se seveda učenca s tem strinjata. Princip prostovoljnosti je nujen za sodelovanje v vrstniški mediaciji.

Neformalna mediacijo izvaja učenec neposredno na terenu, če pride do spora na hodniku, v jedilnici ali na igrišču, lahko vrstniški mediatorji hitro posreduje in s krajšim procesom pomaga pri razreševanju konflikta. Dejstvo je, da kadar vrstniški mediator osvoji »duh« mediacije, avtomatično znanja prenaša tudi v svoje vsakdanje konfliktno situacije.

Praksa nekako daje prednost principu formalne mediacije, v okviru katere koordinator tudi presodi ali je konflikt sploh primeren za vrstniško mediacijo. Namreč uporabljala naj bi se za manj zahtevne konflikte med učenci vključno s konflikti kot so: nagajanje in zbadanje, prerivanje in lažji pretepi, manjše kraje itd. (Iršič 2010: 107).

Na tem mestu bi omenila še pojem **somediacije – komediacije**, saj vrstniško mediacijo običajno izvajata dva učenca mediatorja, zato govorimo o somediaciji. Učenca lahko nastopata v enakih ali pa različnih vlogah in odgovornostih. Iršič (2010: 143-144) izpostavi kar nekaj prednosti takega načina vodenja mediacije, ki poleg pozitivnega vpliva na proces in udeležence ogromno prispeva in koristi mediatorjema osebno.

Skupno vodenje omogoča, da se lahko hkrati osredotočata na različne vidike procesa in vidita, slišita, opazita več kot en sam mediator. Lažje se zagotovi nevtralnost mediatorjev in medsebojna podpora, še posebej v zahtevnejših situacijah, ki jih skupaj hitreje in učinkovitejše obvladata. Prisotnost somediatorja daje večjo samozavest, gotovost vase in možnost dopolnjevanja.

Medsebojno dopolnjevanje v spretnostih in znanju pripomore k podpori v primeru ovir v procesu. Še posebej pomembna prednost za mediante je možnost opazovanja komunikacije, kjer lahko vidijo načine razjasnjevanja nesporazumov, kako se pogovarjati, izražati svoje poglede in tako dobijo vpogled v uspešno in pozitivno komuniciranje. Prav tako somediacija omogoča uvajanje drugega mediatorja, ki skozi proces nabira izkušnje in se z vzgledom uči od že izkušenega mediatorja. Ob koncu mediacije je obema omogočena refleksija in izmenjava povratnih informacij o srečanju ter možnost skupnega načrtovanja strategije za nadaljnje delo.

1.3.1.2 Pregled postopka vrstniške mediacije

Koraki vrstniške mediacije izhajajo iz splošnih usmeritev o poteku procesa mediacije, z določenimi prilagoditvami.

Vrstniška mediacija poteka po šestih temeljnih fazah:

1. soglasje za mediacijo,
2. zbiranje različnih pogledov,
3. osredotočenje na interese,
4. oblikovanje »zmagam-zmagaš« možnosti,
5. ovrednotenje možnosti,
6. oblikovanje sporazuma (Schrumpf 2010: 39).

Da lahko vrstniški mediator preide v dejansko izvajanje procesa vrstniške mediacije, je pred tem potrebna priprava na mediacijo, v okviru katere se zagotovi potreben prostor in preveri nekatere pogoje. Schrumpfova (2010) je menja, da dober začetek zastavi pot nadaljnjemu poteku srečanj.

Prgić (2010: 92-94) povzema avtorja Cohena (2005) in Kaplanovo (2009) ter ob dodajanju svojega videnja oblikuje naslednje korake poteka vrstniške mediacije:

1. Koordinator vrstniške mediacije dobi obvestilo od učencev, učiteljev ali celo samih sprtih učencev, da sta dva (ali več) učencev v sporu.
2. Koordinator se pogovori s sprtima učencema, jima predstavi mediacijo, preveri, ali gre za prostovoljno vključitev v proces. Skratka gre za pripravo sprtih strani na postopek mediacije. Če se učenca strinjata s pogoji, o tem seznani vrstniškega mediatorja, s katerim skupaj organizirata srečanje.
3. Koordinator seznani vrstniška mediatorja s primerom, pri čemer imata zagotovljeno njegovo podporo skozi celoten proces, če je to potrebno. Načeloma pa se koordinator ne vmešava v sam proces oz. potek mediacije.
4. Vrstniško mediacijo izvedeta dva mediatorja, zato pravimo, da somediirata.
5. Vrstniška mediatorja samostojno izpeljeta proces, če pa naletita na težave, jih rešujeta skupaj s koordinatorjem. Po potrebi izvedeta tudi ločeni mediaciji z vsakim učencem oz. mediantom posebej.
6. Srečanje je po navadi končano v sklopu ene šolske ure.
7. Če je mediacija uspešna, sprti strani sprejmeta in lahko tudi podpišeta dogovor.
8. Po končani mediaciji se koordinator z vrstniškima mediatorjema pogovori o poteku srečanja.
9. Koordinator v naslednjih dneh ali tednih (po dogovoru lahko tudi vrstniška mediatorja) preveri pri obeh učencih, ki sta sodelovala pri mediaciji, ali sklenjen dogovor še drži, poleg tega pa ponudi nadaljnjo pomoč.
10. Koordinator vsaj enkrat mesečno skliče sestanek oz. supervizijo z vsemi vrstniškimi mediatorji.

Vidimo torej, da se proces mediacije na šoli odvija pod »mentorstvom« koordinatorja, ki prevzema svoj del odgovornosti pri samem izvajanju predvsem v smislu, da sprti strani

pripravi na proces mediacije, pri katerem nato še samo v primeru zapleta, ovir posreduje. Drugače pa je njegova naloga, da vrstniškim mediatorjem zaupa in jih podpira pri samostojnem izvajanju mediacijskih srečanj.

1.3.1.3 Pomen in prednosti vrstniške mediacije

Smiselnost uvajanja projekta mediacije v šole je povsem opravičena, še posebej, če pozorno pogledamo njene **dolgoročne učinke**, s katerimi pogloblja vzgojni vpliv šole. Prgić (2010: 61) jasno poudari, da vrstniška mediacija nikakor ne sme biti in tudi ni samo metoda za iskanje rešitev nekih problemov.

V nadaljevanju povzemam številne prednosti vrstniške mediacije prepoznane s strani Cohena (1995: 47 – 51), ki jih podkrepim še z navedbami nekaterih drugih avtorjev; Kroflič (2011), Prgić (2010), Simsa (2002), Metelko Lisec (2007) in Gordon (1983):

1. Prednosti, ki se nanašajo na spremenjeno doživljanje konfliktnih situacij

Prgić (2010: 40) izpostavi bistveno prednost mediacije, ki nam **konflikt predstavi iz povsem drugačne perspektive** in omogoči prepoznavo večplastnosti konfliktna situacije. To pomeni, da se zavemo tudi »globljih« konflikтов, ki se nanašajo na interese, katerih razkrivanje je predpogoj za dolgotrajnost rešitve med sprtima stranema. Ker pomaga razumeti različna stališča in čustva, privabi iz učenca opravičilo, priznanje, željo po odpuščanju, povrnitvi in prijateljstvu.

Vrstniška mediacija torej vnaša v šole nov pogled na konflikt in s tem tudi **doživljanje nasilja**, saj učence spodbuja, da se poslužujejo mediacijskih veščin, preden se konflikt sploh pojavi in razvije v težje obvladljive širine. Krepi se občutek za alternativne oblike konstruktivnega reševanja konfliktov brez agresije in uporabe moči ter vzpostavljanje odnosov (s sošolci) brez predsodkov. Zahteva po razvoju socialnih veščin, kot je npr. sposobnost empatije, prevzemanje vlog (perspektiv), timsko delo, lahko pomembno vplivajo na preventivo pred nasiljem (Simsa 2001: 82).

Da vrstniška mediacija **učinkovito in uspešno razrešuje konflikte med učenci**, kaže podatek, da je približno 90 odstotkov mediacijskih srečanj uspešnih (Prgić 2010), s tem pa prinaša neposredno zadovoljstvo sprtima stranema.

Vrstniška mediacija spodbuja učence k **razvijanju učinkovitejših oblik preprečevanja in razreševanja težav in nesoglasij** na način, da pri reševanju konflikta vzpostavijo sodelovalen in ne tekmovalen odnos. Spodbuja jih, da konflikte rešujejo s pomočjo pogovora in ne s pomočjo pesti.

Da z vrstniško mediacijo **normaliziramo proces reševanja konfliktov**, se strinja tudi Prgić (2010: 88), kar pojasnjuje s tem, da so učenci pogosto navajeni le na vzpostavljanje discipline. Za postopek mediacije ni pomembno določanje krivde, ki je temelj normativne moči odločanja (Simsa 2001: 83). Šola lahko s pomočjo vrstniške mediacije uspešno izpolnjuje eno svojih bistvenih nalog, da otroke, ki so ji zaupani, poveže v neko skupnost, v kateri si med seboj pomagajo, so prijatelji in zavezniki, ne pa tekmeci. To, da se imajo možnost pogovoriti s svojimi sovrstniki, pa je zanje marsikdaj nekaj povsem novega in ima to moč, da sprejmejo konstruktiven pogovor o problemih kot nekaj povsem normalnega, še posebej, če njihovi vrstniki zanje demonstrirajo zrel pristop h konstruktivnemu reševanju konfliktov.

Vsekakor je otrokom prek vrstniške mediacije **olajšano reševanje konfliktov zaradi generacijske bližine**, saj se poznajo med seboj, bolj živijo drug z drugim, imajo podobne poglede, niso obremenjeni s tem, kako bodo kaznovani, s čimer je bistveno olajšana pot do razreševanja nesoglasij, konflikta (Metelko Lisec 2007: 14).

Poleg tega gre pri reševanju za **usmerjenost v prihodnost – v rešitev** in ne gre za brskanje po vzrokih za dogodke iz preteklosti.

Prav tako je bistvena prednost tudi **hitrost rešitve**, saj reševanje določenega spornega vprašanja običajno traja kratek čas odvisno od kompleksnosti obsežnosti in sposobnosti udeležencev za sodelovanje (Iršič 2010: 63).

Učenci se v večji meri zavedajo konfliktov, ki jih je potrebno rešiti, s tem pa mobilizirajo energijo in okrepijo sposobnosti za soočanje z njimi. Posledično se tudi **zmanjša možnost zaostrovanja konfliktov v prihodnje**, saj mediacijski postopek učencem daje izkušnjo konstruktivne komunikacije in konstruktivnega reševanja konfliktov, s tem pa dodatno motivacijo, da v prihodnje uporabijo konstruktivne in sodelovalne strategije za soočanje s konflikti (*op. cit.*: 67).

2. Osebna rast – širjenje in poglobljanje znanja in razvoj veščin

Vrstniška mediacija učence uči prepotrebni **življenjskih spretnosti**. To pomeni, da lahko znanje pridobljeno v mediacijskem procesu prenesejo in uporabijo v vsakdanjem življenju.

Učenci, ki imajo dobre izkušnje z mediacijo v šoli, pogosto prenašajo pridobljeno znanje tudi v situacije izven procesa mediacije ter jih z navdušenjem delijo s starši (Prgić 2010: 41). Spretnosti, ki se jih učenci naučijo v šoli, lahko s pridom uporabljajo doma, v konfliktu z družinskimi člani, med prijatelji, pri igri itd. Za družbo pa to lahko pomeni manj nasilnih dejanj (Simsa 2001: 83).

Vrstniška mediacija gradi učenčeve spretnosti reševanja konfliktov **prek izkustvenega učenja**, namreč socialne spretnosti so praktične narave, zato se jih enostavno ne moremo naučiti drugače kot s konkretnimi izkušnjami, v odnosu z drugimi. Prek izkušenj se tako spodbuja uporaba komunikacijskih vzorcev, ki zbližujejo posameznike in spodbujajo sodelovanje med njimi. Na ta način se izključi cela paleta po Gordonu (1983: 37-39) pogubnih komunikacijskih ovir, od ukazovanja, groženj, svaril, moraliziranja, pridiganja, ustrahovanja, smešenja itd.

Lahko rečemo, da je glavna prednost programa oz. procesa mediacije to, da učenci spoznajo, kako so **sami odgovorni za svoje vedenje**. Če imajo z nekom konflikte, je predvsem njihova odgovornost, da jih razrešijo in pri tem prisluhnejo drug drugemu. Ker mediacija kot učni pripomoček uporablja medosebni konflikt s tem spodbuja učence, da **prevzamejo odgovornost za svoja dejanja**. Kroflič (2011: 25) pojasni, da gre pri želji po prostovoljni razrešitvi konflikta za povezavo s prosocialnimi emocijami, predvsem z empatično krivdo in sočutjem in če mediatorju te prosocialne motive uspe v posamezniku prebuditi, s tem krepi osebnostne naravnosti oziroma socialne veščine, ki so potrebe za moralno delovanje.

Učenec se nauči tudi **samokontrole**, kar pomeni, da pridobi **sposobnost nadzorovanja neproduktivnega vedenja** (Prgić 2010: 42).

Konstruktivno soočanje s konflikti posledično **znižuje napetosti v vsakdanjih odnosih**. Če dva razrešita konflikt, se med njima samodejno izboljša sodelovanje, razumevanje drugega in naklonjenost. S tem dosežemo **višjo raven kulture v odnosih** in intenzivnejše interakcije ter **poglobimo in obogatimo odnos** (Iršič 2010: 68).

Nadgradijo se socialne spretnosti oz. socialne veščine vseh udeležениh, tako mediatorja kot mediantov. Skozi »trening« mediacije se učenci učijo lepega vedenja, ponotranjijo vrednote spoštovanja in pravičnosti, skrbijo za dobre medsebojne odnose, saj ta odpira nove poti komunikacije in interakcije itd. (Simsa 2001: 83). Učenci razvijejo socialne spretnosti kot so: aktivno poslušanje, kritično mišljenje, kreativno reševanje problemov, empatija, razkrivanja čustev in potreb itd.

V vlogi mediatorja učenci **razvijajo tudi sposobnosti vodenja in jezikovne spretnosti**, pri čemer je poudarek na spodbujanju pozitivne komunikacije, ki omogoči sodelovanje in miren pogovor.

Ena izmed pomembnih življenjskih spretnosti je tudi sposobnost **samomediacije oz. samopomoči**. Gre za to, da učenci poskušajo konflikte rešiti sami, brez prisotnosti mediatorjev oz. pomoči odrasle osebe, kar pripomore h krepitvi njihove samostojnosti. Sami skušajo reševanje konflikta speljati s pomočjo mediacijskega znanja. Cilj tega, da si sam svoj mediator je, da bi s svojim vedenjem vplivali na osebo, ki je soudeležena v konfliktu, da bi komunicirala na drugačen, bolj kooperativen način (Simsa 2001: 83).

Vrstniška mediacija **opolnomoči učence –krepi samopodobo in povečuje samospoštovanje** učencev, kar je vedno bolj pomembno za uspešen razvoj mladega človeka. Predvsem mediatorji dobijo izkušnjo, da lahko pomagajo drugim in da je njihov prispevek cenjen tako s strani odraslih kot tudi vrstnikov – sošolcev. Če je mediacijski proces uspešen, vsi udeleženci čutijo, da so naredili nekaj plemenitega in se jim okrepi občutek koristnosti. To pomeni tudi, da prenaša moč na učence. Odrasli otrok ne morejo naučiti reševanja konfliktov tako, da jih rešujejo namesto njih. S pomočjo vrstniške mediacije se učenci naučijo spretnosti, da sami rešujejo svoje konflikte. Poleg tega pa lahko vrstniški mediatorji dosežejo večje opolnomočenje že z vidika, da predstavljajo ravnovesje moči, ki se lahko poruši v odnosu med odraslim in mladostnikom (Prgić 2010: 88).

Vrstniška mediacija **širi spoštovanje različnosti in sprejemanje drugačnosti** ter privzgaja otrokom in mladostnikom **občutek za pravičnost**. Uči, da konfliktov ne moremo skrbeti na prav/narobe, mi/oni, ampak so rezultat različnih zaznavanj, razumevanj in potreb. Skozi mediacijo se udeleženci naučijo spoštovanja razlik, podajanja in sprejemanja kritike. Razumejo nujnost tveganja in napak, da se naučijo novih stvari. Naučijo se, da s tem, ko

pomagajo drugim, pomagajo tudi sebi, zato vrstniški mediatorji navadno kažejo visoko stopnjo zrelosti, samozavednosti. Prgić (*op. cit.*: 62) vidi spoštovanje različnosti kot posledico zmožnosti vživljanja v druge, torej empatije, ki je sposobnost razumevanja drugih in povezovanja z njimi.

Zgoraj omenjena empatija pa je še ena od prednosti, ki se z ustreznim vodenjem spodbuja pri udeležencih in jim omogoči, da izstopijo iz svojih čevljev ter obujejo čevlje »nasprotne« strani, s tem pa prepoznajo občutke in položaj drugega. In ravno razumevanje različnih stališč in čustev privabi iz učenca opravičilo, priznanje.

Učenci lahko prek mediacijskega pogovora in raziskovanja interesov, stališč **boljše spoznajo samega sebe in druge**. S pomočjo samozavedanja učenec občutiti lastne občutke, da bo znal ceniti občutke drugih. Tako učenci redno navdušijo učitelje z ustvarjalnim mišljenjem, pripravljenostjo odpuščanja ter nagnjenostjo, da ne ravnajo v skladu z lastnimi, temveč v skladu z interesi drugih. To velja tako za učence v konfliktu, kot za mediatorje. Mediacija za učence pomeni izziv, da dajo vse od sebe

Vrstniška .mediacija **verjame v potenciale in sposobnosti otrok in s tem ohranja dostojanstvo**. Prevečkrat šola s svojimi reakcijami in odzivi prikrito dvomi v učenčeve sposobnosti odgovornega ravnanja. Nasprotno pa proces mediacije predvideva prostor, kjer lahko učenci odkrijejo tudi svoje najvišje potenciale. Učitelji pogosto ugotavljajo, navadno šele v okviru projekta mediacije, da so učenci sposobni mnogo več, kot od njih pričakujejo (Simsa 2001: 83).

Na tem mestu pa ne smemo pozabiti na **spoznavanje s čustvi**, ki so pomemben del preventivnih dejavnosti in hkrati še ena od pomembnih prednosti mediacije. Z mediacijo izkustveno učimo učence izražanja čustev na konstruktiven način (Prgić 2010: 60). Kot že vemo, je konflikt in nasilno ravnanje načeloma spodbujeno in prežeto s čustvi. Posameznik skuša s svojim ravnanjem doseči nekaj njemu pomembnega. Čustveni odziv ima tako vedno neko svojo logiko in smisel, ki jo moramo raziskati, da lahko ugotovimo, kako je posameznik razumel situacijo, v kateri je ravnal npr. nasilno, zakaj mu je bila pomembna in kaj je skušal doseči (Muršič *et. al.*: 17). Skratka s pomočjo čustev lahko spoznamo človeka in ga krepimo tam, kjer to potrebuje. Ker so »šolska skupnost« v prvi vrsti ljudje, je bistveno, kaj čustveno pomembnega se dogaja z njimi in med njimi (*op. cit.*: 14).

Z mediacijo tako krepimo varovalne dejavnike, ki spodbujajo zaželene čustvene odzive, hkrati pa preprečujemo dejavnike tveganja, ki spodbujajo neželene čustvene odzive. Učenci priznavajo svoja čustva in kar je najpomembnejše ta čustva izražajo na pozitiven in učinkovit način. Uspešnost takih prizadevanj se logično zrcali v spodbudnejšem »čustvenem ozračju« šole, ki širi pozitiven vpliv še na druga področja delovanja znotraj šolskega sistema (*ibid.*).

3. Dvig kvalitete odnosov znotraj šole

Če pogledamo prednosti vrstniške mediacije znotraj šolskega okolja, posledično **ustvarja več časa za učenje in poučevanje**, saj se dvigne kvaliteta dela zaradi izboljšane discipline in sposobnosti učencev. Z implementacijo vrstniške mediacije v šole se zmanjša stopnja izključitev, kar posledično pomeni, da učenci več časa preživijo v šoli. Tako se učitelji in šolska svetovalna služba ukvarjajo le s konflikti, ki vsebujejo resnejše kršenje šolskega reda, ali pa presegajo zmogljivosti učencev mediatorjev. Učitelju, ki se mu ni potrebno ukvarjati z disciplino pa ostaja več časa za njegovo osredno nalogo - poučevanje.

Vrstniška mediacija **pritegne vse učence, tudi tiste, ki veljajo za »problematične«**. Celo učenci z resnimi vedenjskimi težavami sčasoma sprejmejo mediacijo, saj predstavlja možnost, kako se izogniti sramoti. Mnogi od teh učencev lahko prekašajo druge, ko se usposobijo za mediatorje, saj lahko tako prispevajo k njihovi šoli, kar zelo potrebujejo. Mnogi učenci, ki so se v preteklosti vedli neodgovorno, se s pomočjo vloge mediatorja »spreobrnejo«, saj ta vloga od njih zahteva odgovorno ravnanje.

Prednost nakazujejo, da vrstniška mediacija z vsemi svojimi pozitivnimi učinki, deluje tudi kot **preventivna dejavnost**, saj ni uporabna le takrat, ko konflikt izbruhne v nasilje, ampak že mnogo prej, kot vnaprejšnja zaščita, saj predhodno navaja učence konstruktivnega soočanja s konflikti. Za razliko od ostalih kurativnih metod, pri mediaciji reševanje konflikta izhaja iz konkretne situacije, v katero so udeleženi osebno vpleteni, zato ima doživetje pozitivne razrešitve napetosti veliko transformativno moč, način razreševanja pa udeležence uvede v uporabo različnih prosocialnih zmožnosti tudi kasneje ob pojavu konflikta (Kroflič 2011: 25).

Končni in hkrati zelo pomemben rezultat prepleta vseh prednosti, ki jih vnaša v šolski sistem mediacija, je **izboljšanje celotne šolske klime**. Zmanjševanje napetosti v šoli in dobra komunikacija na vseh odnosnih ravneh (med učenci, učitelji, med učenci in učitelji itd.),

zavaruje stara prijateljstva in ustvarja nova. Mediacija z vključevanjem učencev v proces vzbuja občutek pripadnosti, kar pa že samo po sebi deluje pozitivno na odnose v šoli – ali, če citiram K. A. Strikea (v Kroflič 2005: 23): »Glavni sovražnik discipline je odtujenost. Pripadnost skupini je njeno zdravilo.« Filozofija mediacije lahko pomembno prispeva k pozitivnemu vzdušju in izboljšanju šolske klime, ampak le, če je priznana oz. sprejeta na vseh ravneh šolskega sistema.

Vrstniška mediacija ustreza tako psihološkim potrebam učencev, kot profesionalnim potrebam zaposlenih na šoli. Življenje v šolski skupnosti ne bo več stresno in šolski dan učiteljem in učencem ne bo več pomenil fizične in psihične obremenitve (Simsa 2001: 83). Z drugimi besedami, tovrstne prednosti ne bodo koristile le učencem, pri katerih se opazajo znaki destruktivnega vedenja, temveč tudi vsem ostalim.

1.3.1.4 Omejitve in ovire pri izvajanju vrstniške mediacije

Portugalski pregovor pravi, da ni tako gladke ceste, ki ne bi imela kakšne luknje. Tudi uvajanje vrstniške mediacije ni izjema, le da tukaj ni ovirana zaradi lukenj vožnja, ampak proces iskanja skupne rešitve.

Ovire so lahko na strani udeležencev ali pa je zanje odgovoren mediator (Iršič 2011).

Ovira se lahko pojavi že pred samim začetkom procesa, če koordinator oz. za to zadolžena oseba ugotovi, da učenca in s tem njun konflikt ni primeren za vrstniško mediacijo. Če učenca nista zmožna komuniciranja zaradi prevelike verbalne nasilnosti, neravnovesja moči, popolnoma drugačnih stališč, predsodkov in zamer, se koordinator lahko odloči, da bodo njun spor reševali po drugačni poti. Najprej s pomočjo šolskih mediatorjev in nato z nadaljnjimi ukrepi, ki jih imajo znotraj šole na voljo.

Mediacija predstavlja le del ukrepov proti nasilju v šoli, nikakor pa ni vrstniška mediacija primerna za kakršenkoli primer. Prgić (2010:107) jasno opozarja, da se je treba zavedati, da mnoge situacije v šoli niso primerne za mediacijo, saj zahtevajo neposredno ukrepanje zaradi svoje narave konflikta. To so primeri, kadar gre za zlorabo drog, hudo nasilje, posedovanje orožja, spolno nasilje ipd. oziroma v vseh primerih, ki jih posamezna šola doreče, da se ne bodo reševali s pomočjo mediacije.

Neprostopovoljnost sodelovanja in pritisk s strani drugih, je lahko precejšnja ovira za uspešnost mediacije. Mediacija namreč temelji na prostovoljnosti sodelovanja udeležencev. Odgovornost vrstniškega mediatorja je, da najprej preveri, ali sta v proces vključena po lastni želji in odločitvi. Če temu ni tako, se skuša prostovoljnost v prvi vrsti zagotoviti z dodatnim raziskovanjem zadržkov, drugače se proces zaključi (Iršič 2010: 221).

Kadar udeleženca, v našem primeru učenca, ne izrazita resničnih težav, ki so v ozadju konflikta in hkrati pomembne za razreševanje, gre prav tako za resno oteževanje pri iskanju ustrezne in dolgotrajne rešitve za obe strani (*ibid.*). Še več, če eden od udeležencev laže, mora mediator pazljivo spodbujati k iskanju resnice, z opozorili na pravilo govorjenja resnice ali s pomočjo uporabe ločenih srečanj. S privoljenjem obeh udeležencev pa lahko preveri zgodbo pri drugih učencih (Prgić 2010: 80).

Če vrstniški mediator oceni, da reševanja ne bo zmožel iz takšnih ali drugačnih razlogov, je njegova odgovornost, da to jasno izrazi in primer odstopi drugim mediatorjem. Pojav etičnih dilem je možen stranski produkt mediacije, sploh, kadar gre za dvom v sprejemljivost predlagane rešitve mediantov (*op.cit.*: 78).

Ovira so lahko tudi vrstniški mediatorji sami, če niso dovolj usposobljeni za vodenje procesa mediacije. Nekateri preprosto niso sposobni ostati nevtralni in nepristranski ali pa se preveč čustveno vpletejo (Cohen 1995: 71).

Eno bistvenejših ovir lahko predstavlja zavračanja mediacije s strani učiteljev ali učencev, ki jo vidijo kot neustrezno, nepotrebno metodo reševanja konfliktov. Zagovornikom mediacije pogosto ne uspe celostna vpeljava projekta v širšo šolsko kulturo in naletijo na kritičnost kolegov in nepripravljenost vključevanje le-teh v sam proces projekta. Učitelji lahko nasprotujejo prizadevanjem za mediacijo s tem, da zavračajo vsako podporo ali sodelovanje. (PIC 2008: 56).

Učitelji se morajo naučiti, da prenesejo del odgovornosti na učence in jim odstopijo del moči in nadzora, da lahko samostojno rešijo problem. V nasprotnem primeru bodo ob vrstniškem konfliktu posegli vanj s svojim ustaljenim načinom reagiranja, s tem pa učencem onemogočili, da bi nastali konflikt rešili samostojno in odgovorno.

Za odpravo te ovire se mora učitelj odpovedati svoji avtoritarni drži. S strani mediatorjev pa bo potrebno vložiti dodaten trud v še več promocije, motivacije, energije, prakse in usposabljanj tako za učence, kot za učitelje (*ibid.*).

Iršič (2010: 22-24) na strani mediatorja prepoznava še nekatere ovire, ki se lahko pojavijo kadar le-ta svoje vloge ne opravlja dosledno. Kvaliteta procesa trpi, če mediator ni prepričan vase in v svoje sposobnosti, je preveč pasiven, ne vodi in podpira procesa s pomočjo vprašanj, prepušča udeleženca sama sebi. Še več škode procesu pa mediator naredi, če neha biti nevtralen in se vpleta v vsebino konflikta ali celo predlaga rešitev. Če se vrstniški mediator tega zave prepozno, se lahko konstruktivno reševanje hitro spremeni v destruktivno konfliktno interakcijo.

Vse ovire, ki so na strani vrstniških mediatorjev, lahko preprečimo s kakovostnim usposabljanjem in strokovno podporo s strani koordinatorjev ali drugih strokovnih delavcev na šoli. Pri čemer sem sama mnjenja, da kadar šolski delavci prepoznajo resnične koristi mediacije, bodo z vztrajnostjo in trdim delom za vsako oviro s časom našli rešitev.

Ali se je za koristi vredno truditi bodo v raziskovalnem delu odgovor podali sami otroci, ki na lastni koži preizkušajo, kaj v njihovo življenje prinaša vrstniška mediacija.

1.3.2 UVAJANJE VRSTNIŠKE MEDIACIJE V ŠOLE

Uvajanje vrstniške mediacije je odvisno predvsem od potreb in ciljev posamezne šole, ki se odloči za to pot reševanja konfliktov. Vsekakor pa je bistvenega pomena celostni pristop, ki vključi vse pomembne akterje od učiteljev do učencev. Kajti projekt bo uspešen le v primeru, da bo zadovoljil potrebe učiteljev in potrebe učencev.

V nadaljevanju povzemam, nekatera splošna priporočila za uvajanje mediacije v šole avtorjev Cohen (1995) in Kaplan (2009), zbrana s strani Prgića (2010: 112-115):

1. Predstavitev

- seznanitev in predstavitev projekta učiteljem, staršem in učencem.

2. Usposabljanje strokovnega kadra

- izbor izvajalca izobraževanja strokovnega kadra;

- odločitev za ustrezen program usposabljanja.

3. Načrtovanje uvajanja

- oblikovanje mediacijskega tima;
- urjenje tima;
- pripravo potrebnih pripomočkov za izvedbo projekta;
- pridobivanje soglasja celotne šolske skupnosti za izvedbo projekta;
- prostorska umestitev izvajanja projekta;
- določitev odgovorne osebe za vodenje delavnic/usposabljanja za vrstniške mediatorje;
- opredelitev časovnega okvirja;
- dogovor o obsegu izvajanja in sicer če bo uvajanje potekalo postopoma, v določenih razredih, ali na vsej šoli;
- odkritje in razvoj finančnih sredstev za projekt;
- obseg formalnih mediacij (kdaj, kje, za koga, kdo jo bo vodil);
- prenos neformalne mediacije znotraj pouka, v vsakodnevne konfliktna situacije;
- določitev koordinatorja vrstniške mediacije;
- dogovor o srečanjih za podporo in evalviranje programa.

4. Trening vrstniških mediatorjev in dodatno usposabljanje šolskih strokovnih delavcev

- pridobivanje zanimanja učencev;
- izbor otrok za vrstniške mediatorje;
- urjenje vrstniških mediatorjev;
- prepoznavanje vrstniških mediatorjev;
- izobraževanje učiteljev;
- izbira trenerjev, vodij usposabljanja za vrstniške mediatorje;
- organizacija in načrtovanje usposabljanja za mediatorje/priprava delavnic;
- časovna in prostorska določitev izvedbe usposabljanja.

5. Razvijanje mediacije

- zagotavljanje rednega izvajanja mediacije;
- postavljanje kriterijev za končanje usposabljanja;
- izvedba mediacij;
- sledenje obravnavanim primerom;
- nadaljnja promocija mediacije v šoli;

- vodenje rednih srečanj z mediatorji;
- dopolnjevanje in razvijanje programa;
- evalvacija programa.

Za uspešno uvedbo projekta mediacije v šolo na način, da bi vsi uporabniki opazili vrednost projekta je zelo pomembna **promocija** in pa dejanski, pozitivni rezultati, učinki. Da bo lahko mediacija zaživela v polni meri, mora najprej pridobiti pozitiven predznak in uporabniki šole jo morajo videti kot prispevek k dvigu kvalitete življenja v šoli.

Promocija naj bo načrtovana:

- z vidika vrstniških mediatorjev,
- glede na željen učinek.

Vrstniški mediatorji so najuspešnejši pri pridobivanju novih udeležencev usposabljanja in tako širijo pozitivno gledanje na konstruktivno soočanje s konflikti. Predstavitve s strani vrstniških mediatorjev naj bodo čim bolj kreativne in zanimive: od demonstracij izvajanja mediacij in konfliktnih situacij, pripravljanja radijskih oddaj, pisanja časopisnih člankov, izdelava zgibank, razstava plakatov v avli šole, igranja gledaliških iger, nastopanje na šolskih prireditvah organiziranja okroglih miz, do usposabljanja v obliki taborov itd. Torej možnosti je toliko, kot jih dopušča domišljija.

Širjenje kroga udeležencev med učitelji je ključnega pomena, saj se tako tehnike in veščine lahko širijo v razred prek uporabe med izvajanjem pouka. Učitelji so tisti, ki najbolj poznajo svoje učence in jim lahko z osebnim zgledom posredujejo številna znanja in veščine, s katerimi se bodo bolj učinkovito spopadali z izzivi življenja. Prav tako pa je urjenje potrebno začeti izvajati že v 1. triadi in ne le med učenci 3. triade, kajti prej, ko učenci osvojijo pomen mediacije, boljši je njen izkupiček.

Šola ne sme pozabiti na starše, ki so lahko pomembni podporniki programa, če razumejo koncept mediacije in znajo sami voditi pogovor po mediacijskih načelih. Na ta način omogočijo prepotreben prenos znanja o obvladovanju konfliktov tudi v domače okolje.

1.3.3 USPOSABLJANJE VRSTNIŠKIH MEDIATORJEV

Vrstniški mediatorji so izurjeni učenci, ki kot tretje (nepristranske) osebe vodijo proces mediacije in z različnimi znanji, veščinami in tehnikami pomagajo učencem v konfliktu pri razlagi različnih pogledov, izražanju želja in potreb, da bi poiskali najboljšo vzajemno rešitev. Odgovor, kako zmorejo vse to, pa je v uspešno zaključenem usposabljanju za vrstniške mediatorje.

Če želimo zagotoviti kakovostno in uspešno vodenje mediacije, je pomembno, da zagotovimo dobro usposabljanje, kjer šteje predvsem praktično znanje. Teoretično znanje je sicer pomembno, vendar brez uporabe le-tega v praksi, mediator ne bi izpeljal niti ene same uspešne mediacije, kaj šele udeležence pripeljal do skupne rešitve (Iršič 2010: 298). Iršič (*ibid.*) še dodaja, da mediacija, še posebej zato ker je povezana s konfliktom, sama po sebi predstavlja stresno situacijo, kar zahteva od mediatorjev, da še posebej okrepijo mediacijske spretnosti in prek predavanj, demonstracij, izkustvenih vaj, iger vlog, te osvojijo do te mere, da jih ponotranjijo in je njihova uporaba avtomatična.

Na samem začetku organiziranja usposabljanja za vrstniške mediatorje mora biti jasno, da lahko to prevzame in kvalitetno izvaja le oseba, ki je sama mediator in ima za seboj uspešno usposabljanje, s tem pa globoko razumevanje procesa mediacije v šoli, saj jo ne le dejansko izvaja, ampak tudi uvaja in razvija (Prgič 2010: 118).

Trening mediacije mora biti izkušnja, ki ni namenjena le usvajanju mediacijskih veščin, ampak tudi osebnostna sprememba, ki izzove integracijo pomembnih življenjskih in socialnih veščin. Na nek način morajo biti vrstniški mediatorji pripravljeni na soustvarjanje prostora sodelovanja v skupnosti in okrepiti osebno moč do te mere, da si upajo tvegati in se povezovati tudi s tistimi vrstniki, ki jih sicer dojemajo kot drugačne (*ibid.*).

Prgič (*op.cit.*: 118) v osnovi zagovarja predvsem načrtovanje usposabljanja vrstniških mediatorjev po principu »training institutes«, kar pomeni, da se strokovni delavci šole sami usposobijo na področju mediacije ter nato sami izvajajo in prenašajo znanje, prek usposabljanj, naprej na učence.

Tak pristop se je pokazalo za uspešno prakso tudi v mojem primeru, kjer sta izvajanje projekta prevzeli uradno potrjeni šolski mediatorki. S tem so hkrati mediacijo na šoli tudi bolj utrdili, da

bo lahko pridobivala na veljavi, saj učiteljici z dejansko uporabo dokazujeta njene pozitivne učinke in širita zavedanje o njeni pomembnosti za vse člane šolske skupnosti.

Upoštevanje predlogov pri uvajanju in usposabljanju vrstniških mediatorjev je šola nadaljevala v smeri izvajanja šolskih mediacij in dodatnem odkrivanju potreb mladostnikov, ki so jih nato upoštevali pri samem načrtovanju in izvajanju usposabljanja. Učiteljici mediatorki sta opremljeni z didaktičnim znanjem in izkušnjami s področja socialnih iger, izkustvenih vaj ter iger vlog, saj imata številne izkušnje vodenja in moderiranja skupinskega dela na podlagi sodelovanja na drugih projektih. Pri samem izvajanju programa usposabljanja se lahko učiteljici mediatorki zanašata na svoje bogate izkušnje in znanja dela z mladimi, ki olajšajo motiviranje in usmerjanje interesa v učenje. Program sta si zastavili v smeri opolnomočenja učencev in omogočanja šoli, da postane samozadostna pri usposabljanju nove generacije vrstniških mediatorjev, pri čemer imata v mislih uravnoteženost teorije in praktičnega dela med izvajanjem programa, kjer gre v osnovi za izkustveno učenje. Učencem tako omogočata, da pridobivajo na mediacijskih veščinah in osebnostno rasti, kar sprotno preverjata z evalvacijo programa usposabljanja.

Pri vključevanju učencev v usposabljanje za bodoče vrstniške mediatorje naj bi bili merilo predvsem naslednji dejavniki (Prgić 122-124):

- **raznolikost skupine vrstniških mediatorjev:** proces postane obogaten, saj učenci sodelujejo tudi s tistimi učenci, s katerimi drugače ne bi, udeležba omogoča učencu izkušnjo pridobivanja vrednot spoštovanja drugačnosti in strpnosti drug do drugega, izmenjavo medsebojnih izkušenj, učenci vidijo, da mediacija ni rezervirana zgolj za določene učence, saj je zaželeno, da se jih udeležijo vedenjsko »problematični« učenci, ki pridobijo prek izkustvenega učenja drugačen vpogled v svoje ravnanje;
- **pozornost na osebne karakteristike:** izbor učencev z razvitimi socialnimi veščinami, imajo smisel za delo z ljudmi, so zmožni javnega nastopanja, imajo občutek za sočloveka – zmožnost empatije, razvit čut za pravičnost in poštenost;
- **predanost za delo:** učenci morajo biti pripravljeni na račun mediacije »žrtvovati« katero drugo aktivnost;
- **starost:** v smislu, da dobijo priložnost tudi mlajši učenci, ki jih uvajajo starejši;

- **čas:** prilagajanje in usklajevanje glede na obveznosti.

Vsekakor pa je potrebno pojasniti, dejstvo, da se v usposabljanje lahko vključi vsakdo, ki želi sodelovati, če tudi ne zadosti pogojem. Kajti bistvo usposabljanj ni v izpolnjevanju pogojev, ampak v širjenju mediacijskega znanja. Vsak udeleženec posebej nato tekom izvajanja programa dokaže in izkaže interes po prevzemanju vloge vrstniškega mediatorja in z osvojenim znanjem potrdi zrelost za izvajanje mediacijskega procesa.

Glede na praktične izkušnje se za vrstniške mediatorje učenci javijo sami, predlagajo pa jih tudi učitelji kot tudi že udeleženi učenci, ki prepoznajo v njih potencial.

1.4 SOCIALNO UČENJE IN VRSTNIŠKA MEDIACIJA

Socialna opremljenost in s tem socialno učenje je v današnji družbi za posameznika bistvenega pomena, za šolo pa odgovorna naloga, ki se je lahko loti tudi s pomočjo vrstniške mediaciji, kjer je eden pomembnejših, če ne celo najpomembnejših stranskih učinkov. Ravno zaradi te tesne povezanosti z mediacijskim procesom socialnemu učenju v nadaljevanju namenjam nekaj več besed in v okviru tega veščinam in spretnosti, ki jih spodbuja in krepi mediacija kot proces konstruktivnega obvladovanja konfliktov.

Socialno učenje je učenje, ki poteka v stiku z drugimi osebami in na pobudo drugih (Musek, Pečjak 2001: 283).

Socialno učenje vključuje vse vrste vedenja, ki jih mora obvladovati posameznik, da se lahko učinkovito in konstruktivno vključi v socialno okolje. Zajema modele spoznavanja, razumevanja in usmerjanja sebe, drugih ljudi in medosebnih interakcij v formalnih in neformalnih skupinah. Učinkovita in konstruktivna socialna integracija pomeni sposobnost učenca, da v socialni sredini uspešno zadovoljuje svoje osnovne psihosocialne potrebe in upošteva potrebe drugih (Caf *et al.* 2006).

1.4.1 SOCIALNE VEŠČINE IN SOCIALNE SPRETNOSTI

Socialnim veščinam radi rečemo kar »življenjske veščine« in temu je tako tudi v mediacijskem poimenovanju, kjer so razumljene večinoma v kontekstu interakcije med

mediatorjem in udeleženci, pri čemer jih mediator skuša s svojim vzgledom vnaša v pogovor med udeležencema.

Uletova (2004: 23) definira socialne veščine kot veščine, ki jih razvije posameznik pri sebi, kažejo pa se v odnosih z drugimi. So nekaj kar se dogaja med človekom in socialnim okoljem, v katerem živi. Gre za to, kako doživljamo svet okoli sebe, druge ljudi in sami sebe v tem svetu, kako vzpostavljamo odnose v tem svetu, kako oblikujemo sisteme prepričanj, vrednot, stališč, orientacij do sveta in ljudi okoli sebe, kako sprejemamo vloge v socialnem svetu, kako sprejmemo in razvijamo identitete.

Socialne veščine se torej dogajajo na treh ravneh: na osebni ravni (te posameznik potrebuje za graditev samopodobe, reševanje lastnih težav, izražanje svojih zamisli), na ravni odnosov (pogajanje in sodelovanje, sklepanje kompromisov, gradnja in vzdrževanje lastnih socialnih mrež) in na ravni širše družbe ali makro sistema (občutljivost za druge, prispevanje v dobrobit družbe) (Rozman 2006: 29).

Posamezniku omogočajo, da se učinkovito vede v socialnem prostoru, da vstopa v zadovoljive socialne odnose, da se nauči reševati konflikte in sporazumevati z drugimi. Obvladovanje socialnih veščin torej omogoča, da posameznik lahko učinkoviteje zadovoljuje lastne socialne potrebe, ne da bi pri tem oškodoval partnerje (*ibid.*).

Gresham in Elliot (v Rozman 2006: 27) definirata socialne veščine v okviru vrstniških skupin kot tista vedenja, ki posamezniku v določeni situaciji omogočajo predvideti in doseči naslednje cilje:

- vrstniško sprejetost in priljubljenost,
- mnenja pomembnih drugih o vedenju,
- druga socialna vedenja, za katera je znano, da so močno povezana z vrstniško sprejetostjo ali mnenji pomembnih drugih.

Sovrstniki so »poligon« za preizkušanje znanj in veščin, česar se še posebej zaveda tudi vrstniška mediacija, ki otroke uči novih pravil na račun opuščanja starih, spreminjanja nezaželenega vedenja v konstruktivno in prilagajanja moralnih vrednot in norm drugim udeležencem, s katerimi soustvarjajo rešitve in delijo zaupnost.

Brez socialnih spretnosti učenci ne morejo učinkovito funkcionirati v medosebnih odnosih, se spopadati z življenjskimi zahtevami in konstruktivno prispevati k razvoju družbe, ko odrastejo (Caf *et al.* 2006: 3).

V šoli lahko naredimo veliko s tem, da izkoristimo razburjanje, prepire in pretepe kot možnost, da otroke naučimo obvladovanja impulzov, komunikacije, empatije in konstruktivnega reševanja problemov. Kaznovanje tako nadomestimo z razvijanjem spretnosti, kar ima dolgoročni vpliv na zmanjšanje težav z disciplino zdaj in v prihodnje (Schilling 2000: 14).

1.4.2 TRENING SOCIALNIH VEŠČIN KOT NAČIN UČENJA VRSTNIŠKIH MEDIATORJEV

Skupne točke programa usposabljanja vrstniških mediatorjev s treningom socialnih veščin so več kot očitne. Trening socialnih veščin (v nadaljevanju TSV) tako kot mediacija v prvi vrsti spodbuja učenje reflektiranja lastnega vedenja, upoštevanja drugega, tistega, s katerim smo v odnosu, in krepi odgovorno ter ustvarjalno ravnanje. Posamezniku je prek treninga omogočena izkušnja prevzemanja odgovornosti zase in učenja neodvisnega, samostojnega življenja. Pri udeležencih treninga se izgublja individualizem, saj spodbuja občutek pripadnosti skupnosti in grajenja in vzdrževanja socialnih mrež. TSV lahko neposredno doprinese k sklenitvi novih prijateljstev in poznanstev med udeleženci, na drugi strani pa ponuja možnost uporabe znanja, kako to početi v vsakdanjem življenju.

Argumenti po T-Kit (2002, v Rozman 2006: 21), ki spodbujajo k izvajanju TSV:

- ponuja orodja, s katerimi si lahko ljudje pomagajo doseči določene cilje ter omogoča osvajanje veščin in možnosti za akcije;
- namenjeni so vključevanju in opolnomočenju ljudi;
- vsebuje dva elementa: izkušnje in teorijo, teorija prihaja iz prakse, dlje kot greš več dobivaš, saj gre za pridobivanje izkušenj in izmenjavo izkušenj;
- je nedokončana zgodba; ko imaš enkrat odgovor, se odprejo vsaj tri nova vprašanja.

Cilji TSV, ki jih Rozmanova (*op.cit.*: 25) izpostavi, so:

- **Cilji, povezani z odnosi:** sprejemanje drugačnosti, osvajanje komunikacijskih veščin, širitev mrež, učenje v skupnosti, učenje tolerantnosti, sprejemanje različnih mnenj itd.

- **Cilji, povezani s krepitvijo sebe:** samoevalvacija, soočanje s samim seboj, prevzemanje odgovornosti, soočanje s krizami itd.
- **Cilji, povezani s spoznavanjem konkretnih veščin in tem:** pogovarjanje o različnih temah, uporaba veščin za boljše delovanje, preprečevanje težav, konstruktivno reševanje konfliktov, opremljanje s konkretnimi veščinami itd.

Trening socialnih veščin prevzema pomembno in odgovorno vlogo v življenju mladega človeka in ponuja priložnost za izboljšanje lastne kvalitete življenja. Odgovor o tem, v kolikšni meri je bilo »treniranje« uspešno, nam ponuja vsakdanje življenje.

1.4.3 PODROČJA SOCIALNEGA UČENJA

Ugotovili smo že, da se socialne veščine dotikajo tako posameznika osebno, njegovih odnosov z drugimi in vključevanje v družbeni sistem. Glede na področje pa se od posameznika pričakuje določeno vedenje, znotraj katerega najdemo socialne veščine. Le-te so zelo različno zastopane, posameznik lahko izoblikuje široko paleto različnih socialnih veščin, lahko pa se zgodi, da je paleta precej osiromašena. Dejstvo je, da bolj kot je paleta pisana, lažje se posameznik prilagaja in sooča z vsakdanjimi izzivi.

V nadaljevanju želim predstaviti socialne veščine, ki jih lahko krepimo znotraj procesa vrstniške mediacije in so skoraj zagotovo eden od pogojev za uspešno razrešen konflikt, ki je osrednji cilj vsake mediacije, zato je zbliževanje z njimi, s strani mladega človeka nujno potrebna izkušnja.

1.4.3.1 Kreativno mišljenje in ustvarjalnost

Tako kreativno mišljenje kot ustvarjalnost imata zelo velik pomen pri našem vsakdanjem zaznavanju in soočanju z ovirami, ki nam prihajajo na pot. Ena od možnih ovir pa vsekakor predstavljajo tudi konflikti, ki za uspešno in učinkovito premagovanje zahteva primeren in skrbno izbran odziv. Kakšen bo ta odziv pa je v veliki meri odvisno od zmožnosti kreativnega in ustvarjalnega mišljenja, ki razmišljanje v sferi vzrok – posledica, preokvirira v iskanje alternativ, v razmišljanje v sferi vsega, kar je možno in tako daje nek nov pogled na isto situacijo.

Kreativno mišljenje je torej oblika mišljenja, ki je ključni del razmišljanja; za izboljšanje, za načrt, za reševanje problemov, za spremembo, za nove ideje (Rozman 2006: 161). E. De Bono (v Rozman 2006: 161) pravi, da se ga lahko naučimo s treniranjem možganov. Poleg tega gre za to, da se ne ukvarjamo toliko z dokazovanjem nečesa, kot s premikanjem naprej v okviru možnega. Ko pridemo do nove ideje, lahko začnemo z dokazovanjem njene resničnosti in vrednosti.

Ustvarjalnost razumemo precej podobno kot kreativnost, saj gre prav tako za sposobnost oblikovanja novih možnosti iz že znanih pojmov, kjer je potrebna dovolj drzna miselna predstava in domišljija. Ob tem je treba poudariti, da je vezana na sposobnost doživljanja, ne le razumevanja nekega dogajanja. Od sposobnosti vživljanja bo odvisno, kako bogata bo miselna predstava in iz le-te izhajajoča reakcija (Ščuka 2007: 358).

Osnovne značilnosti ustvarjalnosti so tako: nenavadnost v načinu gledanja in pojmovanja že znanega, opuščanje utečenih vzorcev in navad ter privzemanje novih (*ibid.*).

Če želimo vzpostaviti zadostne pogoje za razvijanje ustvarjalnega in kreativnega delovanja sebe ali drugih, je potrebno vedeti, da posameznikove zaznave omejujejo številne prirojene in naučene omejitve, ki izkrivljajo zaznave in s tem ožijo prostor za ustvarjanje novih predstav. To pomeni, da je z zoževanjem naših zaznav, vrednotenja, mišljenja in ravnanja, posledično ovirano tudi ustvarjalno mišljenje in optimalno obvladovanje sveta okoli sebe (Rozman 2006: 163). Učenci imajo teh predstav na pretek, če mu jih niso odrasli izbili iz glave, s tem pa »obsodili« na vrtenje v krogu utečenih socialnih predstav o resničnosti (*ibid.*).

Dejstvo je torej, da je za konstruktivno reševanje konfliktov nujno razvijati svojo lastno ustvarjalnost in kreativnost, saj tako damo priložnost novim idejam in domisljam za preoblikovanje ali celo zamenjavo prejšnjih, neučinkovitih načinov soočanja s konflikti.

1.4.3.2 Sposobnost samozavedanja (zavest o sebi) in oblikovanje samopodobe

Ko govorimo o vlogi šole v otrokovem celotnem razvoju, je opravičeno eno najpomembnejših vprašanj, koliko in kako šola učencu ponuja možnosti oblikovanja zavedanja sebe in s tem oblikovanja samopodobe.

Na otrokovo samopodobo vplivajo njegove osebne značilnosti, dednost, trenutne okoliščine, v katerih se otrok nahaja, njegova družina, šola, vrstniki in zgodovinsko, politično ter socialno-družbeno okolje. Za razvoj samopodobe je izrednega pomena obdobje otroštva, saj se v tem obdobju oblikujejo in že utrdijo temelji samopodobe, ki pogojujejo ves njen nadaljnji razvoj (Juriševič 1999: 7). Tudi Resman in ostali avtorji (1999: 115) se strinjajo, da se samopodoba začne graditi že v predšolskem obdobju, vendar hkrati poudarjajo, da gre tudi za eno pomembnih področij dela šole.

Ščuka (2007: 223-224) izpostavi dejstvo, da je zmerno frustriranje potreb, najboljša spodbuda za razvoj zavesti o sebi. Nadalje pojasnjuje, da si ni potrebno beliti glave, kako pri šolarju razviti zavest o sebi in da za to ne potrebuje duhovnih učiteljev ne zapletenih postopkov, saj se razvije sama po sebi, če to dopustimo oz. prepustimo modrosti organizma. Dovolj oprijemljiv in stvaren dražljaj bo vsekakor največ pripomogel k razvoju zavesti o sebi, ki je v šolarju samem, le prebuditi jo mora. Prej ko bo razvil sposobnost samozavedanja, prej bo postal samostojen. Ponujeno znanje in socialne vzorce bo sprejemal bolj premišljeno in se lažje odločal glede načina njihovega privzemanja in načina prilagajanja na družbeno okolje.

Odločitve posameznika so ogledalo njegovega odnosa do sebe in so posledica zmožnosti doživljanja zavedanja o sebi in stopnje zaupanja vase ter stopnje samospoštovanja, ki jo posameznik pridobi s pomočjo drugih, tistih, s katerimi se je hote ali nehote »zapletel« v odnose.

Samopodoba je predstava o sebi, ki vključuje tako samozavest kot samospoštovanje. Samopodoba je celota predstav, pojmov in vrednotenj, ki jih oblikujemo o samem sebi. Zato za otrokov razvoj in šolsko delo ni vseeno, ali ima do sebe visoka ali nizka pričakovanja, ali so realna ali nerealna, kajti ravno predstava človeka o svojih sposobnostih in zmožnostih, ciljih in zadolžitvah, ga vodi v njegovem delovanju v določeni situaciji. Tukaj je pomembno doseganje čim bolj produktivne samopodobe, ki vzdržuje ravnotežje med osebnimi uspehi in neuspehi ter med načrti in pričakovanjih okolice. Zelo učinkovito in dobro je, če nam podoba o sebi potrdijo drugi ljudje, ki so za nas pomembni in zanimivi (Musek, Pečjak 2001: 282).

Ta samopodoba se v šoli gradi na občutjih varnosti, zadovoljstva nad samim seboj, druženja, doživljanja smisla šolskega življenja in mesta, ki ga imajo v strukturi socialnih odnosov. Tu je

pomembno, da ima možnost vplivanja, soustvarjanja tega življenja (Resman *et. al.* 1999: 114).

V šoli poleg otrokovih uspehov za razvoj samopodobe pomembno vzdušje ter odnosi med vrstniki in z učitelji. Otrok se primerja z drugimi, prav tako pa nenehno dobiva tudi verbalne in neverbalne ocene svoje uspešnosti. Samopodobo gradi na samo spoznavanju in spoznanju, da je drugačen od drugih (*ibid.*).

Značilnosti visoke samopodobe otrok so: psihološka trdnost, ko se sooča s težavami in njihovo konstruktivno reševanje, veselje do pridobivanja novih izkušenj, zmožnost postavljanja ustreznih ciljev, zdravi medosebni odnosi, samozavest, pripravljenost na sodelovanje, pripravljenost deliti stvari z drugimi, sprejemanje odgovornosti, sočutje, odločnost, zaupljivost, optimizem, sposobnost kompenziranja šibkih področij, odsotnost potrebe po nenehnih potrditvah drugih, odprtost za nasvet, ne da bi v njem videli kritiko in zadovoljstvo s samim seboj (Youngs 2000: 19-21).

Učenec z ugodno samopodobo je notranje trden in umirjen, nima potrebe po dokazovanju pred drugimi in po tekmovanju z njimi, raje sodeluje z njimi, jim daje na voljo svoj čas, znanje in optimizem, kar se mu vrača kot zadovoljstvo, mir in sreča (Ščuka 2007: 225).

Lahko rečemo, da je torej dobra samopodoba in s tem samozaupanje, pomemben ključ do uspeha na vseh življenjskih področjih. Če si otroci oz. učenci zaupajo in verjamejo svojim sposobnostim in zmožnostim, so se bolj pripravljeni spoprijeti tudi z zahtevnimi situacijami, jih obvladati in razreševati. Vse to pa so vsekakor vrline, o katerih govori tudi vrstniška mediacija.

1.4.3.3 Čustva in čustveni odzivi

Čustva nas na poseben način povezujejo s svetom, življenjem, drugimi ljudmi in s samim seboj (Muršič 2010: 18).

Čustva so duševni procesi in stanja, ki izražajo človekov vrednostni odnos do zunanjega sveta ali do samega sebe. Ob ustreznem čustvenem razvoju se oblikuje čustvena zrelost, ki je pogoj za pozitivno doživljanje sebe in okolice, za dobre medčloveške odnose in komunikacijo, za ustrezno zaznavanje situacije ter za sposobnost spoprijemanja s stresom. Če posameznik ne

doseže čustvene zrelosti, to pomembno vpliva na kakovost njegovega življenja. Na področju čustvovanja je pri učencih potrebno razvijati prepoznavanje svojih in tujih čustev, obvladovanje čustvenih reakcij, jasno izražanje prijetnih in neprijetnih čustev na besednem in nebesednem nivoju, vživljanje v čustva drugih in samokontrolo. (Caf *et al.* 2006).

Tudi Muršič in Pušnik (v Muršič 2010: 13) razumeta čustva, v skladu s široko uveljavljeno »kognitivistično-funkcionalistično« tradicijo, kot posledico posameznikovega razumevanja in vrednotenja situacij, v katerih se nahaja. Porajanje različnih čustev je torej odvisno od tega, kako posameznik stvari omišlja in koliko so mu pomembne. Čustveno se odzove le, če mu je stvar pomembna in se tako skuša prilagoditi pomembnim spremembam (neravnovesju), ki zanj postane prioriteta – bodisi v pozitivnem bodisi v negativnem smislu. Bolj kot nam je neka stvar pomembna, intenzivnejša čustva doživljamo. Prijetna čustva načeloma doživljamo vselej, ko se uresničuje nek naš cilj, želja, vrednota. Negativna pa, ko ocenimo, da so cilji, želje, vrednote ogroženi.

V okviru nudenja pomoči učencem v šoli prek vrstniške mediacije je pomembno, da vsi udeleženi razumejo neustreznost odzivov, sploh, če je šlo za nasilje. Da lahko razumemo njihove reakcije in čustvene odzive, nas mora zanimati, kako je, če se vživimo v njegovo vlogo oz. položaj na šoli, kaj je zanj v okviru šolskega procesa (in širše) pomembno, katera značilna čustva doživlja v šoli in kakšne so posledice njegovih čustvenih odzivov za vse vpletene. Pri tem pa je potrebno imeti v mislih: ideje, merila, vire, ki določajo njegov status, vpliv, moč v medosebnih razmerjih in izhajajo iz njegovega kulturnega in strukturnega konteksta. Le tako bomo na pravi način prispevali h krepitvi »čustvene pismenosti« učencev. Vemo, da ima vsak pravico do vseh čustev, tudi tistih, ki so negativno vrednotena, sploh, če se zavedamo, da nam posameznik prek njih nekaj sporoča. Problem pa nastane, če je njihovo izražanje in odzivanje nanje neustrezno, negativno, nasilno in s tem družbeno nesprejemljivo (*op.cit.*: 17-19).

Šola, ki se zaveda pomena čustvene opremljenosti, bo krepila čustveno kulturo šole tudi prek vrstniške mediacije, ki pomeni ozaveščenost in sposobnost izražanja lastnih čustvenih odzivov ter sposobnost vživljanja v čustvene odzive drugih – empatijo. Večja kot je čustvena kultura, manj se učenec čustev boji, jih ne zavrača, jih zmore miselno predelati in sproti rešuje probleme, ki mu jih preko čustev nalaga okolje ali lastno telo (Ščuka 2007: 102-103).

Čustveno pismen posameznik naj bi predvsem:

- poznal čustva: kaj so, kakšna je njihova vloga, kako nastanejo, katere so izkrivljenje predstave o čustvih, kako jih opredeliti, kaj posameznikova čustva sporočajo, kako so čustva povezana z nasiljem;
- razvil ustrezna čustva do sebe (zlasti spoštovanje, ljubezen, zaupanje) in do drugih;
- sebi dovoljeval doživljanje čustev in si jih ne prepovedoval;
- vedel, katero čustvo doživlja in zakaj;
- sprejemal odgovornost za svoja čustva;
- znal prepoznati čustva drugih, se vživljati v soljudi (za manj nesporazumov, boljše odnose);
- znal svoja čustva ustrezno, nenasilno izražati (Muršič 2010: 19).

Pomemben vidik čustvene pismenosti Ščuka (2007: 102) podkrepi z dejstvom, da je učenec z visoko razvitimi čustvenimi spretnostmi bolj učinkovit, saj bolje obvladuje svoje miselne navade in z njimi bolje spodbuja ustvarjalnost. Poleg tega pa se tudi človečnost v čustvih bolj jasno odraža kot v razumu. Pravi še, da kdor ne pozna lastnih čustev, ne more dojeti čustev drugih ljudi. Odtujen šolar se zato ni sposoben vživeti niti v lastno doživljanje niti v doživljanje drugih, kar pa je za razumevanje konfliktov in nato reševanje prvotnega pomena. Z mediacijo izkustveno učimo učence izražanja čustev na konstruktiven način, zato lahko rečemo, da je čustvena inteligentnost in sposobnost nadzorovanja lastnih čustev pomemben prispevek mediacije za večjo fleksibilnost socialnega življenja posameznika (Prgić 2010: 61).

1.4.3.4 Umetnost komuniciranja

Medsebojna komunikacija je bistvena spretnost razvite in uspešne šole (Brajša 1995: 10).

Komunikacija ni le sporočanje, ampak predvsem medsebojno sporazumevanje, posredovanje lastnih doživetij, ne le sporočil. S sporazumevanjem pa pridemo predvsem do spoznanj, ki so temelj osebnosti (Ščuka 2007: 198).

V najširšem pomenu je komunikacija kakršnokoli verbalno ali neverbalno vedenje, ki ga zazna druga oseba. Bolj specifično opredeljena pa pomeni sporočilo, ki ga pošiljatelj pošle prejemniku z zavestno namero, da bi vplival na prejemnikovo vedenje (Lamovec 1991: 33).

Nenehno komuniciramo, v okolje oddajamo in iz okolja sprejemamo različne informacije. Kajti vsako naše vedenje je za okolje neka informacija, sporočilo, ki v njih spodbudi odzivanje prek misli in čustev. Zato lahko rečemo, da s svojim početjem in sporočanjem vplivamo na sogovornika in hkrati on na nas (Rozman 2006: 152). Kakšno bo to vplivanje pa je odvisno od komunikacijskih spretnosti, ki jih imata tako sporočevalec kot sogovornik.

Pri tem so teoretska vedenja s tega področja več kot dobrodošla, vendar pa je odločilna njihova uporaba v konkretnih situacijah, kjer se pokaže pravi pomen komunikacije kot socialne veščine.

Zato je nujno, da se mlad človek, skozi šolski proces ne uči le iz knjig, ampak ima priložnost spretnosti komuniciranja preizkušati in nadgrajevati s pomočjo izkustvenega učenja. My Parker (v Rozman 2006) potrjuje ravno to, ko pravi, da se komunikacije učimo. Potrebujemo znanje, izkušnje, vedenje o sebi in drugih, da lahko komuniciramo na način, ki ga želimo.

Učinkovita medosebna komunikacija je tista, pri kateri prejemnik interpretira sporočilo pošiljatelja tako, kot je le ta nameraval, saj so bili pri tem zagotovljeni trije osnovni pogoji:

- razumljivost sporočila,
- zaupanje v pošiljatelja,
- prejemnikov odziv na sporočilo – povratno sporočanje (Lamovec 1991: 33).

Te pogoje pa lažje zagotovimo, če upoštevamo nekatera pravila in načela medosebne komunikacije, ki mediaciji predstavljajo osnovno orodje za vodenje pogovora.

Prek **jezika odgovornosti** naredimo prostor za **jaz sporočila** (Ščuka 2007) ter prek **jezika sprejemanja** (Gordon 1983) za **aktivno poslušanje**.

Jezik odgovornosti in jaz sporočila

Sporočevalčeva odgovornost je, da ohrani primerno osebno značaj. To pomeni, da, če se odloči za posredovanje nekega sporočila znancu ali neznancu, ga je dolžan posredovati v prvi osebi ednine in sprejeti odgovornost za izrečeno. Ni primerno, da se oseba skriva za drugimi ali ob povedanem ostane povsem neosebna in čustveno neprepoznavna.

Ti sporočila oz. vnaprejšnje obsodbe moramo zamenjati z jaz sporočili oz. sporočili s katerimi prevzemamo odgovornost in razkrijemo svoja občutja, saj govorimo o sebi in svojem doživljanju (Ščuka 2007: 207).

Jaz sporočilo nosi pomembne tri postavke:

- zelo verjetno je, da bo lahko prišlo do spremembe,
- vsebuje minimalno negativno vrednotenje učenca,
- ne škoduje odnosu.

Sestavljeno je iz treh delov, pri tem je prvi del namenjen izražanju vzroka, razloga za problem, okoliščino, sledi opis posledice in v tretjem delu še čustveno stanje. Sporočevalec potrdi svojo osebno udeležnost in se zave svojega vedenja in vpliva na druge (Gordon 1983: 108).

Jezik sprejemanja in aktivno poslušanja

Aktivnemu poslušanju sem nekaj besed namenila že pri opisu mediacijskih tehnik, saj v samem mediacijskem procesu mediatorju predstavlja pomembno orodje, s katerim usmerja komunikacijo in pospešuje aktivno iskanje rešitve.

Gordon (1983: 44-45, 70) pojasnjuje, da kadar se odločimo komunicirati prek jezika sprejemanja to pomeni, da človeka, s katerim imamo opravka, sprejmemo takega kot je in s tem omogočimo, da se razvija in celo spremeni. Če prenesemo tak jezik v šolsko situacijo, sprejemanje učencu omogoča, da za težave najde ustrezno in konstruktivno rešitev, razvije primerno zaupanje vase in postane samostojen, saj spodbuja h govorjenju, pomaga izražati prava čustva, daje občutek pozitivnega vrednotenja, zmanjšuje strah in omogoča konstruktivno spreminjanje, saj so njeni temelji grajeni na osnovi spoštovanja, vzajemne skrbi, zaupanja in empatiji.

Pri socialnem učenju pa je prav tako poslušanje bistvenega pomena. Z njim se otroci učijo vživljanja, zbirajo informacije, razvijajo odnos sodelovanja in gradijo zaupanje. Dobro poslušanje je potrebno za udeležbo v pogovorih in razpravah, dogovarjanje o sporazumih, reševanje sporov in še za mnoge druge čustvene in kognitivne sposobnosti. Zato bi se morali poslušanja učiti bolj načrtno, saj ugodno vpliva na šolsko in socialno učenje in ima trajno vrednost (Schilling 2000: 13).

Kadar na mediacijo pogledamo kot metodo reševanja konfliktov s pomočjo pogovora, torej v dialogu, lahko rečemo, da gre pri tem za spoznavanje z umetnostjo konstruktivnega komuniciranja. To pomeni, da se udeleženci odpirajo eden drugemu in se s tem učijo, kdo so, kako bodo dosegali cilje, kako bodo dosegali usklajenost s seboj in drugimi, kako bodo oblikovali odnose z drugimi in ne nazadnje, kako bodo ustvarjalno reševali nasprotja in različnost.

1.5 KAJ LAHKO PONUDI SOCIALNO DELO VRSTNIŠKI MEDIACIJI

Socialno delo ponuja vrstniškemu mediatorju številne veščine in znanja, ki so mu lahko v pomoč v prizadevanju za kvaliteten in učinkovit mediacijski proces in za katerega bomo lahko z gotovostjo rekli, da so iz njega vsi udeleženi odšli močnejši in bogatejši za pozitivno izkušnjo konstruktivnega reševanja konfliktov.

Odgovor na vprašanje, kaj lahko ponudi socialno delo mediaciji, je moč iskati tako v teoretičnih izhodiščih kot tudi v praktičnem ravnanju.

V vlogi socialnega delavca, torej strokovnjaka (enako tudi mediator), mora kot zelo pomemben del odgovornosti s seboj v odnos z uporabniki prinesiti teoretično znanje, ki postane, kot bi rekla Čačinovič Vogrinčič (2006) v delovnem odnosu »znanje za ravnanje«. Je tako opora strokovnjaku kot zagotovilo uporabniku, da bo pomoč dobra, primerna in bo skupaj z njegovimi izkušnjami pot k želenemu izidu, kjer ne bo ne zmagovalcev ne poražencev, ampak bo to rešitev, ki jo bodo skupaj soustvarili.

»**Koncept soustvarjanja**« (Čačinovič Vogrinčič 2006) pa lahko v mediaciji zaživi prek uporabe in upoštevanja:

- **jezika socialnega dela,**
- **elementov delovnega odnosa,**
- **koncepta opolnomočenja.**

1.5.1 JEZIK SOCIALNEGA DELA

Podobna stališča glede jezika imata tako Gordon (1983) kot Čačinovič Vogrinčič (2006), ki ga uporabljata in zagovarjata v smeri »jezika sprejemanja«, »jezika sodelovanja«, saj gre za jezik, ki vključuje, ki presega raziskovanje med »nami« in »njimi«.

Čačinovič Vogrinčič (2006: 7) pravi, da beseda uporabnik, ki se je utrdila v našem prostoru, preveč enostransko opredeli vlogo obeh udeležениh v procesu pomoči, zameji ju na to, da nekdo nekaj potrebuje, drugi to ima, daje, zato predlaga veliko bolj ustrezen pojem sogovornika in sogovornice. Ti dve besedi poudarita prav tiste elemente v odnosu, ki so odločilni: so-ustvarjanje delovnega odnosa, so-ustvarjanje razgovora, so-raziskovanje, za so-oblikovanje delovnega projekta. To so pozitivne besede, besede, ki opogumljajo, dajo moč, vključujejo in zamenjajo negativne, ki omejujejo in izključujejo.

Tako kot socialni delavec si tudi mediator v okviru svoje vloge prizadeva za dober in sodelovalen odnos. To pomeni, da udeležence sprejme in obravnava kot sopotnike, sogovornike, strokovnjake iz izkušenj.

Pogovor, ki je osrednji prostor tako v mediacijskem kot socialnodelavskem procesu pomoči, socialno delo definira kot srečanje ljudi, ki imajo različne osebne zgodovine, izkušnje, znanje, kompetence; kot prostor, ki omogoča srečanje ljudi, ki soustvarijo svojo udeležенost v rešitvah. V pogovoru tako dobimo izkušnjo spoštovanja in osebnega dostojanstva. Poleg tega je tudi pogovor med sogovorniki, ki so iz pogovora pripravljeni priti drugačni, z novim pogledom, alternativnimi rešitvami, drugačnim razumevanjem in odločitvami. Zato proces pomoči potrebuje pogumne sogovornike, ki so pripravljeni povedati, kaj mislijo in doživljajo (*op. cit.:* 8).

Vključevanje perspektive socialnega dela v »mediatorjevo zbirko orodij in veščin«, lahko predstavlja pomemben doprinos k obogatitvi mediacijskega procesa, saj je dober mediator tisti, ki ustvari soustvarjalen odnos in prevzema odgovornost, da med udeleženci v konfliktu poskrbi za dinamiko ustvarjalnega pogovora, jim pomaga, da v medosebnem odnosu zavzamejo smeri soustvarjalnega načina iskanja rešitev kot eksperti iz izkušenj (Prgić 2010: 138).

1.5.2 DELOVNI ODNOS

Poleg jezika socialnega dela je smotrno in vredno prenašati v delo mediatorja tudi delovni odnos kot bistven koncept socialnega dela.

Delovni odnos z vsemi svojimi elementi predstavlja oporo socialnemu delavcu, da vzpostavi pogovor, ki omogoči raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov in se v nekaterih elementih skoraj prekriva z mediacijskimi fazami.

Elemente delovnega odnosa povzemam po Čačinovič Vogrinčič (2006: 17-21):

Dogovor o sodelovanju je pomemben uvodni ritual, ki vsebuje dvoje: prvič, pristanek na sodelovanje tu in zdaj ter dogovor o času, ki ga imamo na voljo, in drugič, dogovor o delovnem odnosu, torej dogovor o tem kako bomo delali. Socialna delavka pojasni način dela, opiše vlogo vseh udeleženi v problemu kot odgovorne za lastne deleže pri soustvarjanju rešitve in svojo vlogo, pri čemer je osrednjega pomena varovanje varnega prostora za delo, kjer vsak pride do besede in s tem problem postane razumljivejši. Poleg tega pa dogovor še vsebuje pristanek na delu tu in zdaj, v sedanjosti.

Tudi mediacijski proces se začne s sklenitvijo dogovora o sodelovanju, v okviru katerega se zagotovi prostovoljnost sodelovanja, s tem pa tudi uspešnost nadaljnjega sodelovanja in soustvarjanja skupnega cilja.

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev je bistvo Lüssijevega koncepta (1991), kjer uporabnik oz. udeleženi v problemu vstopa v proces soustvarjanja s svojo definicijo problema. Pri tem socialni delavec doda svoje videnje in s tem se začne oblikovanje delovne definicije možnega, uresničljivega. V središču sta dialog in sodelovanje, preko katerih se zagotovi brezpogojno spoštovanje enkratnosti osebnih izkušenj in usmerjanje k soustvarjanju rešitve.

Tudi pri vrstniški mediaciji ima vsak udeležen priložnost, da pove svojo definicijo konflikta, ki je izhodišče za iskanje skupne rešitve. Pri tem pa je, za razliko od socialnega delavca, mediatorjeva naloga, da zagotavlja vsakemu prostor za njegovo definicijo, sam pa se vzdrži in ne podaja svojega videnja. Zgolj povzame raznolike definicije, preveril tako svoje kot tudi razumevanje obeh udeležencev in obenem poudaril prepoznane vire moči, možnosti ter osvetli skupne točke, ki sta jih udeleženca izpostavila.

Osebnostno vodenje: Socialno delovno ravnanje pomeni vodenje. V neposredni komunikaciji se raziskujejo zgodbe uporabnikov skupaj z njimi in se jih vodi k oblikovanju želenih izidov, k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam. Ob tem pa se socialni delavec osebno vpleta v dogajanje, saj podeli svoje izkušnje, odpira alternativne poglede na možne rešitve, po načelu interpozicije ravna empatično in se osebno odzove na dogajanje v odnosu, ki nastaja.

Osebnost se mediator ne vpleta, saj ga ne zanima toliko vsebina, njegova odgovornost je zgolj proces.

Sledijo še štirje teoretski koncepti, na katere se naslanja praksa socialnega dela v delovnem odnosu:

Ravnanje iz perspektive moči je po mnenju avtorja Saleebeya (1997), povsem enostavno: »Mobiliziraj moč strank (talente, moč, sposobnosti, vire) s ciljem, da podpreš njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in stranke bodo imele boljše življenje, ki bodo v skladu z njihovimi koncepti kakovosti.«

Gre za koncept, ki ga bolj ali manj ni potrebno prevajati na področje vrstniške mediacije, saj je skoraj v celoti že prisoten. Moč je v rokah učencev, krepi se članstvo v šolski skupnosti in uči, da ovire, konflikte lahko premagajo – in to sami, z lastnim prispevanjem deleža rešitve v konstruktivnem medsebojnem dialogu in sodelovanju. Glavna naloga mediatorja pa je, da ustvari zaupanja in spoštovanja vredno ozračje, kjer drug drugemu verjamejo.

V okviru perspektive moči Saleebey predstavlja **leksikon moči** (1997, *op. cit.*: 57-58), ki vsebuje sedem temeljnih konceptov in načel, ki jih mora zagotoviti tudi mediacija znotraj šole, natančneje vrstniška mediacija:

- 1. socialna krepitev oz. dodajanje moči:** gre za namen in proces, v katerem skozi mediacijski proces podpremo učence, da odkrijejo in razširijo svoje vire in orodja, v sebi in okoli sebe;
- 2. včlanjenost:** gre za spoštovanje potrebe človeka, da je odgovoren in cenjen član skupnosti. Vsak učenec si želi, da je cenjen v razredu, zato lahko v mediaciji izkoristi priložnost ter s spremembo ravnanja s konflikti doseže spoštovanje s strani šolske skupnosti;

3. **moč okrevanja:** temelji na spoznanju, da ljudje, posamezniki in skupnosti, okrevajo; tudi vrstniški mediator spodbuja k odkrivanju moč, da si učenca opomoreta in da slabe izkušnje izkoristita za iskanje ter odkrivanje skupnih interesov;
4. **celjenje in celostnost:** pomeni spoznati in verjeti, da imajo učenci samo sposobnost, da prepoznajo, kaj je dobro zanje;
5. **dialog in sodelovanje:** je osnovni prostor za delo vrstniškega mediatorja, ki s svojim vodenjem pomaga sprotima učencema, da prepoznajo in odkrijejo lastne moči in tudi moči za okrevanje;
6. **odpovedati se temu, da ne verjamemo:** verjeti oz. priznavati videnje obeh učencev v konfliktu ne da bi dvomili, kaj šele posegali v njuno definiranje konflikta je težka naloga za vrstniškega mediatorja, saj je »ne verjeti« globoko zakoreninjeno v naših prepričanjih.

Etika udeležnosti usmerja vrstniškega mediatorja, da tako kot socialni delavec, vlogo objektivnega opazovalca nadomesti s sodelovanjem, v katerem nihče nima zadnje besede, temveč pogovor, ki se lahko nadaljuje. Tako zagotovi učencem, da s spoštljivo radovednostjo, odprtostjo in sodelovanjem ustvarjajo nove interpretacije, nova razumevanja in skupne dogovore. Hoffman (1994) jasno opozori, da gre za to, da strokovnjak, v našem primeru vrstniški mediator, odstopi od moči, ki mu ne pripada.

Ravnanje s sedanostjo predstavlja čas, ko poteka delo, dogovarjanje, soustvarjanje, sodelovanje in tako kot je dragocen v projektu pomoči v socialnem delu, je tudi pri mediaciji čas, ki omogoča delo na iskanju skupne rešitve.

Znanje za ravnanje: gre za posebnosti v socialnem delu razvitega znanja, ki ga Rosenfeld (1993) opredeli kot znanje, ki ga je mogoče v procesu socialnega dela prevesti v akcijo. Socialni delavec ne ostane brez besed in podeli strokovna znanja z uporabniki, jih pretvarja v lokalni jezik. Dejstvo je, da tudi vrstniški mediator ne ostane brez besed. To pomeni dvoje; da zna vzdrževati mediacijski proces, ki temelji na začetnem soglasju o sodelovanju in pa da sledi mediacijskim tehnikam ter tako s pomočjo aktivnega poslušanja, povzemanja, prevaja jezik obeh udeleženi v konfliktu v njun skupni jezik, ki omogoča, da skupaj raziščeta možne izide in sooblikujeta zanju sprejemljivo rešitev.

1.5.3 OPOLNOMOČENJE

Koncept oponomočenja izhaja iz teorije socialnega dela in je eden od načinov, s katerim teoretiki in praktiki skušajo spodbuditi razvoj šolske kulture v smeri demokratičnih vrednot pravične in solidarne skupnosti (Kroflič 2004: 84).

Zaviršek in ostale avtorice (2002: 60) opisujejo opolnomočenje kot »metodo socialnega dela, v kateri oseba ob izvajanju pridobiva občutek, da je vse bolj sposobna odločati o lastnem življenju in te odločitve uresničevati tudi v praksi.

Z opolnomočenjem pomagamo človeku, da spozna družbeno ustvarjene, strukturne neenakosti in diskriminacije, in ga spodbujamo, da razvije tiste sposobnosti, s katerimi lahko razširi svoj vpliv za uporabo moči. Z njim krepimo posameznikovo samozavest in ga spodbujamo, da vzvode te moči tudi uporabi. S tem pride do premika moči. Moč ni le na strani strokovnjaka, temveč tudi na strani uporabnika, uporabi pa jo lahko zase, za podporo drugim ali pa za socialno akcijo (*ibid.*).

Čačinovič Vogrinčič (2011) opolnomočenje interpretira kot: dodajanje moči ljudem, ki imajo malo socialne moči v medosebnih odnosih in kot akcijo ozaveščanja, podpore in spreminjanja.

Ključne faze opolnomočenja so:

1. pridobivanje občutka, da je oseba sposobna odločati o svojem življenju;
2. podpora, da svoje odločitve uporabi v vsakdanjem življenju:
 - podpora, da se človek odloči, kot sam misli, da je zanj najbolj prav;
3. spoznavanje družbenih in osebnih ovir:
 - spoznavanje in razumevanje družbeno ustvarjenih strukturnih diskriminacij;
4. povečevanje vpliva v svojem življenju;
5. krepitev občutka samozavesti, da uporabnik/ca začne uporabljati moč, ki jo ima (Zaviršek *et al.* 2002: 60).

Pri opolnomočenju znotraj procesa vrstniške mediacije gre predvsem za izboljšanje samospoštovanja, samozaupanja, za dvig samozavesti, kar učencem omogoča, da se lotijo reševanja oziroma konstruktivnega obvladovanja konfliktov s pomočjo lastnih sposobnosti, lastnih virov moči.

1.6 „PROJEKT MEDIACIJA” NA PRVI OSNOVNI ŠOLI SLOVENJ GRADEC

Glede na zgoraj opredeljene teoretične usmeritve, želim predstaviti uvajanje programa mediacije v šolsko okolje preko dejanske izkušnje osnovne šole, ki se je za to pot odločila in vztrajno širi svoj vpliv med vse udeležence šolskega sistema.

Zavedati se je potrebno, da je uvajanje (vrstniške) mediacije v šolski prostor zahtevno in odgovorno, a hkrati pomembno naložbeno delo tako za otroke kot tudi zaposlene. Ne gre namreč za to, da skupino učencev prepustimo samim sebi in jih prisilimo v to, da se v kaotičnosti šolskega življenja znajdejo sami. Gre za skrbno zastavljen projekt in dobro upravljanjo strategijo, ki bo mladim omogočila, da prevzamejo več odgovornosti za svoje življenje in odnose z vrstniki, pri čemer jih podpira predano učno osebje, saj je vrstniška mediacija v resnici lahko uspešna le ob podpori celotne šolske skupnosti (Cremin, v Kroflič 2011).

V kolikšni meri in na kakšen način je znotraj Prve osnovne šole Slovenj Gradec projekt Mediacija že zaživel, pa podajam prek pripovedovanja glavnih akterk, in sicer učiteljic mediatork (osebna komunikacija, 27. 6. 2012), ki na projektu aktivno delujeta od samega začetka in sta mi omogočili izvedbo raziskovanja.

Ideja in začetni interes po bližnjem spoznavanju z mediacijo vseh udeleženi v šolskem sistemu, je prišel s strani vodje šole, torej ravnateljice, ki je ob prevzemanju ravnateljstva v šolskem letu 2008/2009 naletela na precej slabo, celo zaskrbljujočo šolsko klimo. Opaziti je bilo zelo slabe medosebne odnose tako med učitelji kot tudi med učenci, intenziven upad konstruktivne komunikacije, pomanjkanje vrednot spoštovanja, pravičnosti in solidarnosti. Med učenci se je povečevalo število konfliktov, kjer pa ni bilo prostora za konstruktivno reševanje le-teh. Skratka potrebno je bilo začeti iskati rešitve za nastalo situacijo in tako je ravnateljica začela z intenzivnim delom za izboljšanje šolske klime in odnosov.

Strokovnim delavcem in učiteljskemu zboru je bila kot ena izmed možnih rešitev za nastalo situacijo predstavljena tudi mediacija kot alternativna metoda konstruktivnega reševanja konfliktov s ciljem spodbujanja pozitivne komunikacije, nudenja priložnosti, da mladostnik sprejme odgovornosti ter osveščanja pomena družbenih vrednot, ki so nujne za spoštovanje in

kakovostno sobivanje. Hkrati pa je bil namen mediacije tudi zmanjšati napetosti med člani šolske skupnosti in spodbuditi h krepitvi medsebojnega sodelovanja ter sožitja. S takim načinom dela bi lahko delovali preventivno in pomembno prispevali k zmanjševanju pojavnosti nasilja, skratka oblikovali šolo prijazno učencem in učiteljem.

Sledilo je usposabljanje strokovnega kadra, v okviru katerega sta se na pobudo ravnateljice pozitivno odzvali dve učiteljici (kasneje vodji projekta Mediacija) in se udeležili 140-urnega osnovnega izobraževanja o mediaciji, ki ga je vodil priznani mediator in magister pedagoških znanosti Marko Iršič iz Zavoda RAKMO. Po osnovnem in nadaljevalnem izobraževanju sta tako pridobili naziv »mediator«. Še isto leto sta nadaljevali usposabljanje v smeri šolske mediacije in opravili izobraževanje iz »Osveščanja o pomembnosti obvladovanja konfliktov«.

Faza načrtovanja uvajanja mediacije v šolski prostor se je začela proti koncu šolskega leta 2008/2009 s strani teh dveh usposobljenih učiteljic mediatorok, ki sta prevzeli odgovornost za projekt, s tem pa na nek način postali koordinatorki šolske in vrstniške mediacije.

Tako so, v začetni fazi, začeli s predstavitvijo in krepitvijo zainteresiranosti za to metodo dela med učitelji, v želji preiti prek njih nato na učence in širšo šolsko skupnost.

Njuno delo je v tej fazi zajemalo delo na večjih ravneh, pri čemer sta se ob podpori ravnateljice najprej aktivno usmerili v:

- prizadevanje za razširitev mediacijskega tima z vključevanjem ostalega učiteljskega zbora, ki je zajemalo organiziranje izkustvenih delavnic, predstavitev in iger vlog, z namenom ozaveščanja o pomembnosti uporabe mediacijskih spretnosti kot dodatnega orodja za zagotavljanje konstruktivnih medosebnih odnosov med učenci;
- spodbujanje k neformalni uporabi v vsakdanjih situacijah znotraj pouka;
- sestavo okvirnega programa usposabljanja za učence, ki so ga poimenovali »delavnice obvladovanja konfliktov« in le-tega umestili med interesne dejavnosti;
- organiziranje roditeljskega sestanka za starše otrok, z namenom spoznavanja metode mediacije ter pridobivanja vpogleda v načrtovano delo z njihovimi otroki.

V šolskem letu 2009/10 so uradno pričeli z izvajanjem šolske mediacije. Obe učiteljici mediatorki vodita formalne, šolske mediacije, ob tem pa veliko časa namenita tudi neformalnim, v času pouka in razrednih ur, kamor sta vabljeni. V šolskem letu 2011/2012 se je šolski mediaciji pridružila še vrstniška, saj so uspešno zaključili usposabljanje prvi štirje učenci iz 3. triade, ki so po zaključenem obiskovanju delavnic usposabljanja, opravili še teoretični in praktični preizkus obvladovanja mediacijskega procesa in si pridobili uradni naziv »vrstniški mediator«.

V naslednjem šolskem letu načrtujejo »glasno« promocijo vrstniških mediatorjev in njihovega dela z namenom, da jih učenci spoznajo in da bodo pripravljeni vstopati v proces reševanja konfliktov skupaj z njimi.

Vzporedno z vodenjem delavnic za vrstniške mediatorje pa zadnji dve leti, prav tako s strani istih dveh učiteljic, deluje tudi mediacijska skupina učiteljev, ki so izrazili željo po nadgrajevanju mediacijskega znanja v smeri spoznavanja sporočil o sebi, izražanje želja in pravih povratnih sporočil. Manjša zainteresiranost se zaenkrat kaže s strani določenih učiteljev, ki so neomajni in se v manjši meri zavedajo, da gre pri mediaciji tudi za vzgojo otrok. Prav tako se nekateri učitelji enostavno ne znajo odreči avtoriteti in v konflikte posegajo na sebi lasten, ustaljen način, kjer so oni tisti, ki zmagajo, učenci pa morajo popustiti in sprejeti vlogo poražencev (Gordon1983) .

Poleg aktivnega dela z učenci in učitelji, se vodi projekta dodatno usposabljata in sprotno izobražujeta ter dopolnjujeta svoje pridobljeno znanje. Preko Mednarodnega simpozija šolske in vrstniške mediacije v Celju sta se še tesneje povezali s Svetovalno – izobraževalnim centrom MI in s priznanim šolskim mediatorjem Janijem Prgićem.

Ves čas se učiteljici povezuje tudi z drugimi šolami v kraju oz. občini ter tudi širše, saj ob skupnih srečanjih evalvirata delo na področju šolske mediacije. Preko Zavoda za šolstvo OE Slovenj Gradec sta v juniju 2010 predstavili svoje delo na ravnateljski konferenci. Prav tako prenašata izkušnje na številne učiteljske zbornice v koroški regiji, kjer spodbujata učitelje k pozitivnemu sprejemanju in vključevanju mediacije v šolski prostor. Torej širita glas v lokalno skupnost.

Zelo dobro je na šoli že od samega začetka poskrbljeno za promocijo projekta in s tem širjenje in razvoj le-te. Udeleženci usposabljanja so ob strokovni podpori učiteljic poskrbeli za zgovorno predstavitev mediacije s pomočjo »mediacijske table«, kjer objavljajo aktualne predvsem pa poučne informacije v zvezi z dogajanjem na delavnicah, nagovarjajo k poslušanju, pogovarjanju, medsebojnemu razumevanju itd.

Svoj prostor ima mediacija tudi v okviru šolske spletne strani, kjer so prav tako objavljeni aktualni dogodki in vse dodatne informacije.

Mediacija je predstavljena na vseh večjih prireditvah npr. ob koncu šolskega leta. Predstavijo se prek igranja dramskih iger, petja mediacijske himne, demonstriranja, skratka združijo zabavo s koristnim.

V šolskem letu 2012/2013 bodo še dodatno nadgradili in dopolnili projekt in sicer prek uvedbe kulturnega dneva na temo mediacije z namenom vključitve celotne šole, tako učencev kot učiteljev v izkustvene delavnice in pa s pridruževanjem nadarjenih učence k usposabljanju za vrstniške mediatorje.

Veliko časa pa bodo kot že omenjeno v prihajajočem šolskem letu, v okviru razvoja in promocije, namenjenega še zagotavljanju prepoznavnosti vrstniških mediatorjev, ki bodo pričeli z aktivnim izvajanjem vrstniške mediacije. Prgić (2010: 115) je prepričanja, da vrstniški mediatorji najbolje »prodajajo« mediacijo, zato jim je treba dati priložnost in prostor.

S kurikularno prenovu pa se je vrstniška mediacija vključila tudi v vzgojni koncept šole, kjer je opredeljena pod poglavjem ustvarjanja pogojev za življenje in delo na šoli kot del vzgojnih postopkov in dodatek k vzgojnim ukrepom.

1.6.1 USPOSABLJANJE VRSTNIŠKIH MEDIATORJEV PREK »DELAVNIC OBVLADOVANJA KONFLIKTOV«

Osrednji prostor in čas je v okviru četrte faze uvajanja projekta mediacije namenjen usposabljanju vrstniških mediatorjev prek delavnic obvladovanja konfliktov, ki jih izvajata učiteljici mediatorki v treh starostnih skupinah, zasnovanih po triadah. Naj na tem mestu omenim, da so izjemoma v šolskem letu 2011/2012 6. razred zaradi organizacijskih ovir,

priključili 3. triadi, ki uradno spada pod 2. triado. V delavnice je skupaj vključenih približno 50 otrok od 2. do 8. razreda, ki sodelujejo na podlagi osebnega zanimanja ali priporočil pomembnih »drugih«. Srečujejo se enkrat tedensko, eno šolsko uro, s posameznimi odstopanji glede na samo vsebino dela (npr. delo na terenu). Učenci poimenujejo delavnice obvladovanja konfliktov kar »delavnice mediacije«, zato bom tudi sama v nadaljevanju uporabljala ta izraz.

Delo po triadnih skupinah je prilagojeno sposobnostim in interesom učencev, saj se usposabljanje glede na starostno skupino nadgrajuje. Zavedajo se, da je zelo pomembno otroke čim prej navajati na konstruktivne načine reševanja konfliktov, zato so delavnice organizirali tudi najmlajši populaciji učencev, z namenom, da čim prej osvojijo osnovne mediacijske veščine, na katerih je možno graditi vlogo vrstniškega mediatorja. Učenci se na podlagi praktičnih primerov, izkustvenih vaj, problemsko zasnovanega dela tako usposobijo za nudenje pomoči sebi in seveda vrstnikom.

Delo s skupino je v okviru usposabljanja zasnovano predvsem v smeri izkustvenega učenja in je tematsko razdeljeno na dva večja sklopa:

Prvi sklop usposabljanja za učence je namenjen predvsem **ustvarjanju zaupanja med člani skupine in vsebinami** (narava konflikta, komunikacija in temeljne tehnike vodenja pogovora itd.), ki je predpogoj za nadaljnje osvajanje tehnik in načinov konstruktivnega pristopanja h konfliktu.

Dejavnosti v sklopu tega dela usposabljanja so:

- **spoznavne igre** (sporočilo le-teh je, da se udeleženci v delavnicah počutijo dobro, prijetno);
- **narava konflikta** (Zakaj ljudje zapadajo v konflikte?);
- **razumeti, da ljudje vidijo isti dogodek povsem drugače** (iz različnih perspektiv);
- **izboljšati veščine aktivnega poslušanja** (4V zgodbe) in prikazati, kako se informacije med prenašanjem izgubljajo oz. lahko spreminjajo v govorice;
- **urjenje v aktivnem poslušanju** (delavnice »Enominutno poročilo«);
- **pomagati učencem pri postavljanju vprašanj**, s katerimi ne sodimo drugih in s pomočjo katerih razkrivamo ozadje zgodbe;
- **naučiti se prepoznavati čustva**, ki so v ozadju konflikta;

- **povečati učenčev občutljivost za sogovornika z vajami v empatiji;**
- **jaz sporočila** – naučiti učence, kako lahko sporočajo svoje misli in čustva na miren način;
- **predstavitev vloge mediatorja (posrednika) pri obvladovanju konfliktov;**
- **predstaviti potek mediacije** (s pomočjo sestavljanke).

Drugi sklop, ki sledi prvemu pa poteka v obliki **iger vlog** – to so vnaprej pripravljene primeri za mediacijo, somediacijo, kjer gre za konkretno igranje konfliktnih situacij in demonstracije v okviru katerih si učenci izmenjujejo vloge mediatorja, udeležencev in opazovalca, ki skuša evalvirati in podati povratno informacijo o izvedbi igrane situacije.

Skozi samo delavnico je delo smiselno porazdeljeno, kar pomeni, da so na začetku krajše sprostitevne igre in pa predstavitev teme delavnice v okviru katere se dogovorijo za sodelovanje. Glede na to, da imajo na voljo 45 minut, eno šolsko uro, se morajo držati začrtanega okvirja, če želijo zastavljeno delo v celoti izvesti. Učenci se seznanijo tudi z nekaterimi **igrami za povezovanje skupine**, ki jih ponavadi izvedejo na koncu vsake delavnice z namenom sprostitve in pa **igrami za premore**, ki jih prakticirajo med izvajanjem delavnic, kadar je opaziti, da pade pozornost v skupini.

Po vsaki igri za povezovanje opravijo kratek zaključni **razgovor**, v katerem utrdijo spoznanja, ki so jih učenci lahko pridobili (kako komunicirajo, se dogovarjajo, upoštevajo poglede drugih na isto stvar, kako obvladujejo napetosti ali celo konflikte v skupini itd.).

Pred zaključkom srečanja naredijo kratko **evalvacijo dela** oziroma kot bi rekli učenci, **preverijo »vreme«** na konkretni delavnici in izpostavijo osvojeno znanja, zadovoljstvo z načinom dela.

Učiteljici oz. vodji delavnic sproti prilagajata način dela na delavnicah in skušata biti pri tem čim bolj izvirni, saj si želita, da bi mediacijske vsebine udeležnim učencem poleg resnih vaj, uspeli približati tudi skozi zabavnejše vsebine in načine dela. Torej je igra eden bistvenih pripomočkov, ki ga uporabljata za doseganje osrednjega cilja mediacijskih delavnic. Za popestritev izbirata vse od skupinskih interaktivnih iger, iger odločanja, debatnih iger, do zgodbic – metafor. Ob tem pa vključujeta pripomočke kot so: delovni listi, glasbila, lutke, radio, zapisovanje na tablo itd.

Pri samem izvajanju gre poudariti tudi to, da vodji aktivno sodelujeta pri izvajanju delavnic, sta del skupine, debate, igre, kar bistveno prispeva k dobri delovni klimi in enakopravnejšemu odnosu med vsemi člani.

2 PROBLEM

Vrstniška mediacija, ki v medosebne odnose in razmišljanje učencev vnaša spremembe s svojimi pozitivnimi učinki in prednostmi, predstavlja mlademu človeku hkrati velik izziv in edinstveno priložnost učenja odgovornega soočanja s konflikti in krepite osebnih kvalitete in kompetenc.

Namen diplomske naloge je bil raziskati, kaj od prednosti, navedenih v literaturi o vrstniški mediaciji, otroku oz. učencu dejansko ponuja vrstniška mediacija v praksi. Zanimalo me je, kako učenci vidijo vrstniško mediacijo kot metodo reševanja konfliktov in kako ocenjujejo pridobljeno znanje in prednosti, s katerimi vstopajo v neposreden stik prek aktivnega sodelovanja na delavnicah mediacije v okviru usposabljanja za vrstniške mediatorje.

Z raziskavo želim podati povratne informacije šoli in vodjama projekta Mediacija o njihovem dosedanjem delu, pri čemer bodo na podlagi opažanja učencev dobili vpogled in s tem oceno, v kolikšni meri je izvajanje delavnic mediacije ustrezno in ali dosega želeni cilj.

Ključna raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavila v raziskovalnem delu so:

- Kakšen je odnos učencev do vrstniške mediacije kot metode reševanja konfliktov?
- Kaj so učenci pridobili s pomočjo obiskovanja delavnic mediacije?
- Katero osvojeno znanje prispeva h konstruktivnejšemu reševanju konfliktov in vpliva na njihovo osebno ravnanje?
- Ali je mogoče na podlagi obiskovanja delavnic, pričakovati pri učencih spremembe v njihovih medosebnih odnosih (učenec-učenec, učenec-učitelj, učenec-starši) in komunikaciji?
- Katero osvojeno znanje bodo učenci lahko uporabljali v vsakdanjem življenju in bo prispevalo k izboljšanju njihove kvalitete življenja tudi v prihodnje?

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna in poizvedovalna (Mesec 1997). Opisne podatke, s katerimi sem želela pojasniti raziskovalni problem, sem zbirala s pomočjo pogovorov z učenci v fokusnih skupinah.

3.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Za pridobivanje podatkov sem uporabila smernice za intervju, sestavljene iz desetih tematskih sklopov:

1. Razlogi za udeležbo na delavnicah mediacije;
2. Pogled učencev na vrstniško mediacijo;
3. Dinamika delavnic – dogajanje na delavnicah;
4. Ocena lastnega znanja/ravnanja pred/po obiskovanju delavnic mediacije;
5. Konflikti in reševanje konfliktov
 - načini soočanja/ravnanja s konflikti pred obiskovanjem delavnic mediacije in spremembe v soočanju s konflikti po obiskovanju delavnic;
 - vpliv obiskovanja delavnic na hitrejše in lažje reševanje konfliktov; uporaba mediacijskega znanja v konkretnih situacijah;
6. Odnosi
 - spremembe v odnosih kot posledica obiskovanja delavnic mediacije; spremembe v osebnem vedenju;
7. Komunikacija
 - pomoč mediacijskega znanja za uspešno pogovarjanje;

8. Počutje

- razlogi za boljše počutje učencev kot posledica obiskovanja delavnic mediacije;

9. Odločitev za nadaljevanje obiskovanja delavnic mediacije;

10. Prenos mediacijskega znanja v vsakdanje življenje.

V raziskavo so bili vključeni učenci od 2. do 8. razreda, ki so v letu 2011/2012 obiskovali delavnice obvladovanja konfliktov, v okviru usposabljanja za vrstniške mediatorje na Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec.

Pridobivanje podatkov sem izvedla s pomočjo priročnega vzorčenja, med učenci, ki so bili v šolskem letu 2011/2012 prijavljeni na delavnice. Širše spada vzorec med neslučajnostne, kar pomeni, da niso imeli vsi v delavnice vključeni učenci možnost sodelovati, ampak le učenci, ki so bili na dan izvedbe pogovorov v fokusnih skupinah (20. 4., 4. 5., 7. 5., 11. 5) prisotni.

Dne 20. 4. 2012 sem izvedla prvi del pogovora v prvi fokusni skupini – 1. triada, kjer je bilo prisotnih 10 udeležencev, od tega 6 deklet in 4 fantje; 11. 5. 2012, ko sem izvedla še drugi del pogovora, pa je bilo prisotnih 9 udeležencev, od tega 7 deklet in 3 fantje.

Dne 4. 5. 2012 sem izvedla pogovor v fokusni skupini učencev 4. in 5. razreda – 2. triada, kjer je bilo prisotnih 8 udeležencev, od tega 7 deklet in 1 fant.

Dne 7. 5. 2012 izvedba intervjuja v fokusni skupini učencev od 6. do 8. razreda – 3. triadi, kjer je bilo prisotnih 9 udeležencev, od tega; 8 deklet in 1 fant.

3.3 ZBIRANJE PODATKOV

Preden sem pričela z zbiranjem podatkov, sem se dogovorila za sestanek pri ravnateljici, z namenom predstavitve raziskovanja in hkrati pridobitve soglasja za vključitev njihove šole v raziskovalni del mojega diplomskega dela.

V nadaljevanju sem aktivno sodelovala z učiteljicama mediatorkama, ki sta mi omogočili in zagotovili možnost izvedbe skupinskih intervjujev z učenci in mi posredovali vse potrebne informacije v zvezi s projektom Mediacija.

Intervjuje sem izvajala v času od 20. 4. 2012 do 7. 5. 2012. Izvedba je potekala v več terminih, ki sem jih dogovorila z učiteljicama. V 1. triadi sem skupinski intervju izvedla v dveh delih, z namenom zagotoviti dovolj časa za podajanje odgovorov. Prvi del izvedbe sem opravila, 20. 4. 2012, 11. 5. 2012 pa še drugi del. Med tem časom sem opravila še intervju, 4. 5. 2012 v fokusni skupini učencev 2. triade in 7. 5. 2012 pri učencih 3. triade.

Pri izvedbi sem si pomagala z diktafonom in si tako zagotovila natančno pridobivanje podatkov.

3.4 OBDELAVA PODATKOV

Analizo empiričnega gradiva sem opravila ročno in s pomočjo kvalitativne analize.

Obdelava in analiza je potekala po naslednjih fazah:

1. Transkripcija posnetih intervjujev

Prepis intervjujev mi je služil kot izhodiščno besedilo raziskovanja.

2. Določitev enot kodiranja in izbor relevantnih delov besedila/izjav, s katerimi sem lahko za dostila raziskovalnemu problemu in raziskovalnim vprašanjem

V zapisanih intervjujih sem določila enote kodiranja tako, da sem podčrtala smiselne dele besedila, izjave, besede in jih izpisala ter zbrala v tabeli. V določenih delih sem zaradi lažje razumljivosti slengovske izraze nadomestila s knjižnimi.

Kode sem v tabelo razvrščala po tematskih sklopih, ki sem jih določila v smernicah za intervju.

3. Kodiranje, klasificiranje izbranih izjav in oblikovanje pojmov

Znotraj tabele sem izpisanim izjavam poiskala ustrezne kode in jih smiselno povezala v pojme. Šlo je za odprto kodiranje, pri čemer sem uporabila neposredno poimenovanje in iskanje sinonimov.

Tabela 1: Primer kodiranja izjav učencev 2. triade na eno izmed zastavljenih vprašanj – RAZLOGI ZA UDELEŽBO NA DELAVNICAH MEDIACIJE.

IZJAVE/RELEVANTNI DELI BESEDILA	KODE	POJMI
- da bi znal konflikte reševati in probleme	Znanje za ravnanje s konflikti	Interes po pridobivanju znanja o obvladovanju konfliktov
- da bi kaj več znal	Novo znanje	Interes po učenju »novega« - vedoželjnost
- da bi znal reševati konflikte	Znanje za ravnanje s konflikti	Interes po pridobivanju znanja o obvladovanju konfliktov
- bi rad probal biti mediator	Želja biti mediator	Interes po nujenju pomoči drugim
- sem bila radovedna, da vidim kaj bomo delali	Radovednost	Otroška radovednost
- se želim skupaj z drugimi kaj več naučiti	Novo znanje	Interes po učenju »novega« - vedoželjnost
- znat reševati spore	Znanje za ravnanje s konflikti	Interes po pridobivanju znanja o obvladovanju konfliktov
- ker je zabavno	Zabavne vsebine	Ustrezen način dela
- da bom znala reševati spor	Znanje za ravnanje s konflikti	Interes po pridobivanju znanja o obvladovanju konfliktov
- pomagala sama sebi	Samopomoč	Izboljšanje kvalitete življenja
- ne bom mela več toliko konfliktov kot do sedaj	Zmanjševanje pojavljanja konfliktov	Interes po pridobivanju znanja o obvladovanju konfliktov
- srečna bom	Izboljšanje počutja	Izboljšanje kvalitete življenja
- si želim reševati spore	Želja po reševanju konfliktov	Interes po nujenju pomoči drugim
- se še kaj na novo naučiti	Novo znanje	Interes po učenju »novega« - vedoželjnost
- mene je zanimalo kaj delajo, če se bomo samo igre igrali, ali se bomo tudi kaj naučili	Radovednost	Otroška radovednost

Tabela 1: Primer kodiranja

Zaradi obsežnosti se lahko s celotnim potekom kvalitativne analize natančneje seznanite pri avtorici naloge, kjer se nahaja vso raziskovalno gradivo.

4. Opredelitev ugotovitev

Dobljene pojme in ugotovitve sem povezala in oblikovala v poskusno teorijo ter jo podprla z lastnimi komentarji, teoretičnimi izhodišči in izjavami učencev.

Na ta način sem odgovorila na raziskovalna vprašanja in prišla do končnih ugotovitev ter sklepov.

4 REZULTATI

V nadaljevanju podajam ugotovitve na podlagi izjav učencev, ki so mi osvetlili pogled na vrstniško mediacijo in pojasnili pomen aktivnega sodelovanja na delavnicah obvladovanja konfliktov.

Naj na samem začetku pojasnim, da v nadaljevanju podajam združene izjave vseh treh starostnih skupin učencev – triad (prva starostna skupina: 2., 3. razred; druga starostna skupina: 4., 5., razred; tretja starostna skupina: 6., 7., 8. razred), ki v osnovi zasledujejo skupen cilj - osvojiti čim več znanja in veščin za uspešno, predvsem pa učinkovito soočanje s konflikti.

Ravno iz tega razloga sem lahko našla v njihovih odgovorih skupne točke, kjer pa je prihajalo do posebnosti in razlikovanj, pa nanje jasno opozorim in jih tudi posebej izpostavim.

4.1 RAZLOGI ZA UDELEŽBO NA DELAVNICAH MEDIACIJE

Učenci iz vseh treh starostnih skupin so za sodelovanje na delavnicah navajali nekatere iste razloge, ki sem jih smiselno združila v širše sklope.

Pri vseh treh skupinah je v največji meri k odločitvi za obiskovanje delavnic mediacije prispeval **interes za pridobivanje znanja o obvladovanje konfliktov**, v okviru katerega so učenci pričakovali osvojitev **znanja za ravnanje s konflikti** (*»Sem se želel naučiti različnih veščin, katere bi lahko pomagale pri sporih.«*; *»Da bi znal reševati konflikte.«*; *»Če bo slučajno prišlo do težav v našem razredu, da jih bomo lažje rešili.«*; *»Spoznati mediacijske veščine, ki jih potrebuješ za reševanje sporov.«*) in pomoč pri **zmanjševanju pojavljanja konfliktov** (*»Ne bom imela več toliko konfliktov kot do sedaj.«*; *»Doma se velikokrat skregam s sestro in zato sem tudi prišla, da bi lahko to spremenila.«*).

Učenci so odločitev za sodelovanje sprejeli tudi zaradi **interesa po nudenju pomoči**, saj si **želijo biti mediatorji** (*»Želim postati mediatorka.«*), **želijo reševati konflikte** (*»Si želim reševati spore.«*) in **želijo pomagati drugim pri reševanju konfliktov** (*»Da bom pomagala v razredu, ko se velikokrat stepejo oz. stepemo.«*; *»Da bom sošolki pomagala reševati spore v razredu.«*; *»Pomagala rešiti tudi drugim.«*).

Posamezni učenci so med razloge za udeležbo na delavnicah uvrstili tudi **način dela na delavnicah**, ki zajema **zanimive vsebine** (*»Se mi je zdela zanimiva.«*), **poučne vsebine** (*»Je poučna.«*), **možnost izražanja lastnega mnenja** (*»Lahko povemo, kar želimo.«*), **sodelovalno reševanje konfliktov** (*»Rešujemo probleme skupaj.«*), **igre** (*»Igramo se igrice.«*), **pogovarjanje** (*»Pogovarjanje je fajn.«*).

Dodatno pa v tretji starostni skupini kot razlog za udeležbo učenci prepoznajo v **ugodni delovni klimi**, in sicer v smislu **sproščenega vzdušja na delavnicah** (*»Tu je tako fajn vzdušje, ni nekaj strogega tako kot pouk.«*; *»Mi je bilo tu zelo všeč, ker smo bili vsi sproščeni.«*; *»Ko sem prišla prvič mi je bilo fajn, ker je vse tako sproščeno.«*).

Nekateri udeleženci so videli v obiskovanju delavnic **možnost aktivnega preživljanja prostega časa** v smislu **druženja** (*»Se družimo.«*; *»Zaradi druženja.«*).

Kot razlog pa se je pojavila tudi možnost **izboljšanja kvalitete življenja**, ki zajema **samopomoč** (*»Pomagala bom sama sebi.«*) in **izboljšanje počutja** (*»Srečna bom.«*).

Razlike v navajanju razlogov so se pokazale pri nekaterih udeležencih 2. in 3. triade, kjer je svoj del k odločitvi za nadaljnje obiskovanje prispevalo **predhodno obiskovanje**, natančneje **dobre izkušnje s predhodnim obiskovanjem** (*»Začela že v 4. razredu, pa mi je bilo zelo všeč in zato hodim tudi sedaj v 5. razredu.«*; *»Že v 3. razredu hodila, mi je pa bilo všeč.«*).

Pri udeležencih prve starostne skupine, ki so z obiskovanjem delavnic in usposabljanjem šele začeli, pa so v posameznih primerih razlogi bolj posledica **interesa po učenju »novega« – vedoželjnosti** ter s tem želje po osvajanju **novega znanja** (*»Se želim skupaj z drugimi kaj več naučiti.«*; *»Se še kaj na novo naučiti.«*) in **otroške radovednosti** (*»Mene je zanimalo, kaj delajo, če se bomo samo igre igrali ali se bomo tudi kaj naučili.«*; *»Sem bila radovedna, da vidim, kaj bomo delali.«*).

4.1.1 VPLIV NA ODLOČITEV ZA OBISKOVANJE DELAVNIC IZ MEDIACIJE

Nekateri otroci oz. udeleženci delavnic so se za obiskovanje odločili, navdušili na podlagi **osebnega interesa** in pri tem sprejeli **samostojno odločitev** (*»Se sama prijavila.«*; *»Sem želela sama na mediacijo.«*; *»Sem se navdušila sama in se odločila, da bom hodila.«*).

Ostali udeleženci pa so odločitev sprejeli na podlagi **zunanjih dejavnikov**, saj so nanje s svojimi predlogi vplivali **pomembni »drugi«**, in sicer: **učitelji** (*»Učiteljica predlagala, rekla, da bo zabavno in se bomo prek iger kaj naučili.«*; *»Razredničarka na razredni uri predstavila mediacijo in sem se tudi potem lažje odločila.«*; *»Razredničarka, ki je mentorica na mediaciji, navdušila, ker je vedela, da se pač ne obnašam ravno v redu.«*; *»So nam rekli, da bi bilo fajn, če bi iz vsakega razreda prišla vsaj dva.«*); **prijatelji/vrstniki** (*»Navdušile prijateljice, ki so že obiskovale mediacijo.«*; *»Sošolka rekla, da je na mediaciji fajn, sem se pa vpisala.«*); **starši** (*»Mama prepričala, je rekla, da se bomo skozi igre učili in se veliko igrali, da bo zanimivo.«*; *»Navdušila mama, povedala kaj je to.«*).

4.2 POGLED UČENCEV NA MEDIACIJO

Mediacija učencem vseh treh skupin predstavlja v največji meri **možnost pridobivanja znanja o učinkovitem in konstruktivnem obvladovanju konfliktov**, kar pomeni, da pridobivajo **znanje za ravnanje s konflikti** (*»Sam konflikte znaš boljše reševati.«*; *»Izvemo in se naučimo, kaj vse je pomembno, da preprečimo konflikt in kako se nanj pripraviti.«*; *»Če imaš konflikt, ga lahko potem sam rešiš, če se držiš nekaterih stvari.«*; *»Z njeno pomočjo znamo rešiti spore in z njenimi veščinami.«*; *»Sedaj bol vem, kako naj naredim, če se s prijateljico skregam.«*; *»Je način reševanja sporov, da potem znamo reševati.«*), **spodobnost mirnega reševanja konfliktov** (*»Mirno reševati konflikte in ne kar kričati ali pa celo udariti.«*; *»Uporabno znanje glede mirnega reševanja konfliktov.«*; *»Prej sem vedno burno odreagirala, sedaj pa sem bol mirna.«*) in **se učijo drugačnega načina ravnanja** (*»Se lahko naučiš drugače ravnati.«*).

Ob tem pa učenci menijo, da je udeležba na delavnicah pripomogla tudi **k zmanjševanju pojavljanja konfliktov** (*»Manjkrat pridem v konflikt.«*; *»Se ne več tolik prepiram.«*).

Njen pomen so videli tudi v smeri **učenja »novega«**, saj jim obiskovanje delavnic mediacije predstavlja **poučne** (*»Mediacija zelo poučna stvar.«*; *»Pomembna, ker se veliko naučimo iz nje.«*) in **koristne vsebine** (*»Zelo koristna, vsak se lahko iz nje kaj nauči.«*).

Poleg tega so nekateri učenci videli v mediaciji (obiskovanju delavnic mediacije) možnost **izkustvenega učenja** prek **poučnih iger** (*»Preko iger se kaj naučim.«*), **iger vlog** (*»Z igrami*

vlog vadimo, rešujemo konflikte.«) in **branja poučnih zgodb** (»Učiteljica prebere zgodbe, iz katerih se vedno naučim kaj novega.«).

Določenim udeležencem predstavlja mediacija **sposobnost nudenja pomoči**, ki vključuje splošno možnost nudenja pomoči komurkoli - **pomoč drugim** (»Lahko pomagaš drugim.«), ali pa so navajali bolj konkretne primere v smislu **reševanje medvrstniških konfliktov/ medvrstniške pomoči** (»Rešujemo spore med učenci.«; »Si z vrstniki pomagamo.«; »Pomoč komu drugemu, na primer sošolcem, prijateljem, ko se skregajo.«) in tudi kot **pomoč družinskim članom pri reševanju konfliktov** (»Pomagam svoji sestrici, ko se skrega s svojo prijateljico.«; »Lahko doma, če pride do spora pomagam.«) ali pa **pomoč sebi - samopomoč** (»Lahko pomagamo sebi.«).

Nekateri učenci pomen mediacije vidijo tudi v smeri **»treninga socialnih in komunikacijskih veščin«**, kjer so pri **osvajanju socialnih veščin** posebej izpostavili **zmožnost izražanja pozitivnega mnenja o drugih** (»Sedaj znam o drugih reči tudi dobre stvari in ne samo slabe.«), **zmožnost izražanja lastnega mnenja** (»Kako povedati svoje mnenje.«) in **izražanje čustev** (»Se tu učimo izražati svoja čustva.«; »Povem, kaj jaz čutim, kar je on meni naredil.«)

Pri tem pa so nadgradili **komunikacijske veščine** prek pridobivanja **sposobnosti poslušanja** (»Znam poslušati.«) in **sposobnosti pogovarjanja** (»Se znam pogovoriti.«). Se seznanili z **uporabo jaz sporočil** (»Uporabili bomo jaz sporočilo.«) ter pomenom **ustvarjanja prostora za sogovornikove besede** (»Včasih boljše, da si tiho in poslušáš drugega in mu ne kar skačeš v besedo.«).

V vseh starostnih skupinah učenci izpostavijo tudi pomemben prispevek mediacije v smislu **življenjske veščine**, saj poudarijo, da so osvojili **znanje za življenje** (»Meni se zdi pomembna za življenje.«; »Potrebuješ v življenju še pol.«; »Nam pomaga v zasebnem življenju.«) in v njen prepoznali **vsakdanjo uporabnost** (»Nam pomaga pri vsakdanjem življenju.«; »Pomaga pri vsakdanjem življenju in vsakdanjih problemih.«).

4.3 DINAMIKA DELAVNIC – DOGAJANJE NA DELAVNICAH

Ker izvajata delavnice v vseh treh skupinah isti učiteljici, je tudi dogajanje zastavljeno na podoben način. To pomeni, da so udeleženci vseh treh starostnih skupin deležni **skupnih aktivnosti**: **branja pravljič, igranja sprostitvenih, zabavnih iger, izdelovanja plakatov, reševanja delovnih listov, izdelovanja mediacijskih map in petja himne.**

Prav tako gre v vseh treh skupinah v veliki meri za **izkustveno učenje**, ki zajema: **igranje poučnih iger** (*»Igramo se igre za učenje poslušanja.«*; *»Igramo igre, ki so tudi ful poučne.«*), **branje poučnih pravljič** (*»Učiteljica nam prebere večkrat pravljičo, iz katere se kaj naučimo.«*), **igranje iger vlog** (*»Damo se v trojice in imamo vloge govorca, poslušalca in opazovalca.«*; *»Se igramo igre vlog, kjer sodeluje tudi učiteljica, ki igra naše starše.«*) in **igranje dramske igre o govoricah** (*»Naučili smo se igrati poučno igrico o govoricah.«*).

Dinamika delavnic se nagiba v smeri krepitve **komunikacijskih in socialnih spretnosti**, pri čemer učenci izpostavijo **aktivno poslušanje** (*»Veliko se učimo poslušati, da znamo prisluhniti drugim, pazimo, da ne kaj izpustimo«*; *»Vadimo aktivno poslušanje, ki je pomembno pri pogovoru.«*), **jaz sporočila** (*»Vadimo jaz sporočila.«*), **znanje za ravnanje s čustvi** (*»Spoznavamo čustva.«*; *»Učimo se kako izraziti čustva.«*) in **vpliv na vrednote, kot so potrpežljivost, strpnost in spoštovanje do drugih.**

Velik del dogajanja na delavnicah je posvečen **osvajanju tehnik in vsebin za učenje konstruktivnega ravnanja s konflikti**, ki zajema **skupno reševanje konfliktov** (*»Če imamo kakšen problem, ga skupaj rešimo.«*; *»Zaupamo probleme in jih rešimo.«*), **pridobivanje znanja za ravnanje s konflikti** (*»Iščemo boljše načine reševanja konfliktov.«*; *»Učimo se pravilno odreagirati v konfliktnih situacijah.«*) in **poglobljanje razumevanja pojma konflikt** (*»Naučila sem se tudi, kaj je konflikt.«*; *»Učimo se to kaj je konflikt.«*).

Posamezni učenci iz druge skupine so izpostavili tudi bistvo dogajanja na delavnicah, in sicer učenje **mediacijskih spretnosti in pravil** (*»Se učimo mediacijskih spretnosti in pravil, ki se jih moramo držati pri procesu mediacije.«*) ter **učenje pogovarjanja z ljudmi v stiski** (*»Učimo se pogovarjati s tistimi, ki so v stiski.«*).

V okviru delavnic je potekalo tudi **izdelovanje promocijskega materiala in programa** za predstavitev drugim učencem, ki ne obiskujejo delavnic (*»Naredili smo predstavitev*

mediacije za druge, ki ne hodijo.«; »Odločili smo se predstaviti mediacijo tudi ostalim preko plakatov in igrice o govoricah.«).

Nekatere navedbe glede dinamike se razlikujejo predvsem v smislu, da so zgolj v tretji skupini učenci prepoznali delovanje v smeri **nadgrajevanja znanja** (*»Nadgrajujemo svoje znanje.«*) in **izmenjave izkušenj** (*»Izmenjujemo izkušnje.«*).

V prvi in drugi skupini pa so posamezni učenci opomnili tudi na **preverjanje počutja na delavnicah** (*»Učiteljica nas vpraša po počutju.«*; *»Na koncu ure povemo, kakšno »vreme« je bilo na mediaciji, to pa pomeni, da povemo, kako smo se počutili, ali smo vse razumeli, izrazimo svoje doživljanje.«*).

4.4 RAZLOGI ZA VŠEČNOST/ZADOVOLJSTVO Z OBISKOVANJEM DELAVNIC MEDIACIJE

Pod razloge za všečnost/zadovoljstvo z delavnicami so posamezni učenci vseh skupin izpostavili **pozitiven lik učiteljic**, saj pravijo, da imajo **prijazno učiteljico** (*»Imamo prijazno učiteljico.«*), cenijo njeno **pripravljenost za nudenje pomoči pri reševanju konfliktov** (*»Če imamo spor nam ga pomaga rešiti.«*), so navdušeni nad njeno **spodobnostjo poslušanja** (*»Imamo najboljšo učiteljico, nam zna prisluhniti.«*), poleg tega pa so z njo vzpostavili **spoštljiv odnos** (*»Nas spoštuje in mi njo.«*).

Kot razlog všečnosti/zadovoljstva so nekateri učenci iz prve in druge starostne skupine navedli tudi ustrezen **način dela in izbor aktivnosti**, pri čemer so izpostavili **igre** (*»Da se igramo igre.«*; *»Se igramo različne igre.«*; *»Igre predvsem zato ker se iz njih kaj naučimo.«*), **branje pravljič** (*»Beremo pravljičice.«*), **petje poučne mediacijske himne** (*»Ko se učimo mediacijsko himno, ker je tudi zelo poučna pa rada jo pojem.«*), **igranje iger vlog** (*»Ko igramo igre vlog.«*; *»Rešujemo spore prek iger vlog.«*) in **reševanje delovnih listov** (*»Ko rešujemo delovne liste v zvezi z mediacijo«*).

Delavnice posameznim učencem predstavljajo zadovoljstvo, saj so jim omogočile **možnost medsebojnega povezovanja**, v smislu **medsebojne pomoči** (*»Ko drug drugemu pomagamo.«*), **novih poznanstev** (*»Spoznala sem nekaj novih prijateljic in prijateljev.«*), **druženja z vrstniki** (*»Ker se družimo z vrstniki.«*) in **spoznavanja vrstnikov** (*»Se spoznavamo.«*).

K pozitivnemu vrednotenju delavnic je prispevala tudi **pozitivna delovna klima**, ki je posledica **sproščenega vzdušja** (*»Ni tako kot pouk, ampak so mediacijske ure bolj sproščene, zabavne in zanimive.«*; *»Da ne gre za navaden pouk, ampak se veliko zabavamo in igramo.«*; *»Imamo sproščeno vzdušje.«*), **prijetnega vzdušja** (*»Ker se vsi tukaj tako fajn obnašamo, pa se razumemo med sabo, ni predsodkov.«*), **zaupnosti** (*»Vse ostane zaupno.«*) in **možnosti izražanja mnenja** (*»Lahko povemo, kar si mislimo.«*).

Na tem mestu lahko govorim tudi o všečnosti/zadovoljstvu zaradi **opolnomočenja**, ki so ga doživeli učenci prek **pridobivanja novega znanja** (*»Zaradi tega, ker se veliko naučim.«*) in **novih izkušenj za življenje**, (*»Pridobimo čim več izkušenj, ki jih lahko prenesemo v vsakdanje življenje.«*), **zmožnosti nudenja pomoči drugim** (*»Znam pomagati drugim.«*), **vpliva na samozaupanje** (*»Zaupanje sem dobila v sebe, da lahko naredim nekaj več zase in za druge.«*) in **samozavest** (*»Sem sedaj bol samozavestna.«*).

Nekateri udeležencem pa je bilo na delavnicah predvsem všeč to, da so lahko **pridobivali znanja za obvladovanje in konstruktivno reševanje konfliktov**, v smislu **pridobivanja znanja za ravnanje s konflikti** (*»Ker se učimo reševati spore«*; *»Da znam boljše reševati svoje spore.«*) in **privajanja na vlogo mediatorja** (*»Delo v trojicah, kjer vadimo za mediatorje.«*).

4.5 RAZLOGI ZA NEVŠEČNOST/NEZADOVOLJSTVO Z OBISKOVANJEM DELAVNIC MEDIACIJE

Razloge za nevšečnost/nezadovoljstvo so izrazili samo udeleženci v prvi starostni skupini, kjer jih je zmotila **določena aktivnost** natančneje **določena igra o učenju poslušanja** (*»Ko se igramo igro, da vsi vprek govorimo, da vidimo kako je, ko se ne poslušamo, ker me bolijo ušesa.«*), **nastopanje** (*»Če nas pride kdo poslušati ker me postane kar malo sram.«*) **slabi pogoji za delo**, natančneje **nemir** (*»Kadar se v paru ne morem dobro pogovarjati, ker se ne slišimo.«*; *»Če nas more učiteljica miriti.«*).

4.6 OCENA LASTNEGA ZNANJA/RAVNANJA PRED OBISKOVANJEM DELAVNIC MEDIACIJE

Nekateri udeleženci oz. učenci 1. triade so v lastnem ravnanju pred obiskovanjem delavnic opazili **pomanjkanje veščin/znanja o konstruktivnem reševanju konfliktov**, in sicer niso

bili **zmožni reševati konfliktov** (*»Prej sploh nisem reševal, ker nisem znal.«*; *»Nisem znala reševati konfliktov.«*), uporabljali so **neučinkovite metode** (*»Spore sem reševala samo tako, da sem povedla, če lahko s tem neha ali pa se umaknila, če se nisem mogla pogovoriti.«*), se posluževali **reševanja konfliktov z nasiljem** (*»Z nasiljem.«*) in doživljali **večje število konfliktov s sošolci** (*»Sem se več prepirala s sošolci.«*).

V drugi skupini so izpostavili še težave z **nenadzorovanim vedenjem** natančneje, **nenadzorovanimi izpadi jeze** (*»Sem se skregala s sestro, pol pa bila tako jezna, da sem doma kar premetavala stvari v sobi«*) in **jezikanjem** (*»sem mami jezicala«*).

Poleg tega pa nekateri niso poznali oz. vedeli za **komunikacijsko spretnost** – **jaz sporočila** (*»Nisem znala povedat jaz sporočil.«*).

Nekateri udeleženci prve skupine učencev pred začetkom sploh niso poznali pojma mediacija in je šlo za **nerazumevanje pojma mediacije** (*»Najprej sem mislil, da bomo meditirali.«*; *»Nisem vedla, kako se imenujejo osebe, ki obiskujejo mediacijo.«*), pri učenki druge skupine pa je šlo za **nerazumevanje besede konflikt** (*»Sploh nisem vedela, kaj pomeni konflikt.«*).

4.7 OSVOJENO ZNANJE ZARADI OBISKOVANJA DELAVNIC IZ MEDIACIJE

Učenci so imeli s pomočjo sodelovanja na delavnicah možnost okrepiti svoje znanje na različnih področjih.

V največji meri se je okrepilo njihovo znanje:

- **konstruktivnega pristopanja k reševanju konfliktov**; kar pomeni da, sedaj **samostojno in sprotno rešujejo konflikte s pogovorom** (*»Veliko rešim sama tako, da se pogovorim.«*; *»Probleme sproti rešim s pogovorom.«*; *»Sedaj, ko že veliko znam, lahko spore sama rešujem sproti.«*; *»Povem, se pogovorim, če me kaj moti.«*), **mirno rešujejo konflikte** (*»Znam bol mirno rešiti konflikte in to je fajn.«*; *»Znam mirnejše odreagirati.«*; *»Ga rešim na miren način, brez kričanja in žaljivk.«*), osvojili so **znanje za ravnanje s konflikti** (*»Naučila sem se, kako reševati konflikte.«*; *»Sedaj drugače odreagiram.«*; *»Znam rešiti konflikt«*; *»Spoznal sem tri načine, da lahko rešiš spor; to je umik, reševanje s silo in pogovor; »Naučila sem se reševati konflikte na boljši način, sedaj ne kričim na prijatelje.«*), poleg tega pa so v

preprečevanje konfliktov pripravljeni vložiti več truda (*»Se trudim, da do konflikta sploh ne pride.«; »Znam preprečiti konflikte, da se sploh ne zgodijo.«*).

- **o pomembnih komunikacijskih veščinah** pri čemer so okrepili **zmožnost pozornega in aktivnega poslušanja** (*»Sedaj bolj poslušam, ko mi kdo kaj govori.«; »Znam bolj poslušati.«; »Kako poslušati prijatelje, da se potem boljše razumeš in ne pride do sporov.«*), so sposobni **uporabiti in prepoznati ti in jaz sporočila** (*»Uporabljam jaz in ti sporočila, jih prepoznavam.«; »Spore zdaj poskusim reševati z jaz sporočili.«; »Znam uporabljati jaz sporočila, ko se pogovarjam, če me kaj moti.«*), **ustvarjajo prostora za sogovornikove besede** (*»Prisluhnem drugim, jih ne prekinjam, pa vsiljujem kaj je prav«; »Ne segam toliko v besedo.«*).

- **o pomembnih socialnih veščinah**, v okviru katerih so nadgradili **zmožnost izražanja mnenja** (*»Si upam povedati, kaj me moti in me ni več strah, da če bom prijateljici kaj rekla, me ne bo več marala, saj ji znam povedati na primeren način.«; »Lažje povem svoje mnenje.«; »Povem, se pogovorim, če me kaj moti.«*), **sposobnost izražanja in prepoznavanja čustev** (*»Kako prepoznati čustva pri prijateljih.«; »Kako povedati svoja čustva, ki jih čutimo do drugih, ko se mi kaj zgodi.«; »Kako izražati svoja čustva.«*). V večji meri **poskrbijo zase** (*»Vem, kaj je dobro zame.«; »Boljše se znam postaviti zase.«*), ob tem pa se je pri nekaterih pokazal še **vpliv na vrednoto spoštovanja** (*»Spoštujem druge.«*) in **strpnosti** (*»Sem bolj strpna.«*).

Tudi **zmožnost nudenja pomoči drugim** (*»Znamo drugim pomagati.«*) je veščina, ki so jo nekateri osvojili tekom obiskovanja delavnic.

4.8 KONFLIKT IN REŠEVANJE KONFLIKTOV

4.8.1 NAČINI SOOČANJA/RAVNANJA S KONFLIKTI PRED OBISKOVANJEM DELAVNIC MEDIACIJE

Pred začetkom obiskovanja delavnic lahko ugotovimo, da je šlo pri učencih za **destruktivno in neučinkovito ravnanje s konflikti**. Učenci prve starostne skupine so večkrat navedli **nasilno reševanje konfliktov** (*»Smo se pretepali.«; »Sem se več pretepal.«*), v drugi skupini pa je ena od udeleženk izpostavila celo **namerno uporabo nasilja** (*»Sem se kdaj nalašč stepla.«*) in **pojavi hujših oblik konfliktov** (*»Je prišlo nekajkrat že do hudega spora.«*).

Ob tem pa udeleženka prve skupine navaja popolno **nezmožnost reševanja konfliktov** (*»Sploh nismo znali reševati sporov.«*), drugi pa dodajo **nezmožnost sprotnega reševanja konfliktov** (*»Če se nismo razumeli, smo bili neki časa sprti.«*; *»Smo bili po cel teden sprti.«*) in **neznanje o obnašanju** (*»Nisem vedela, kako se obnašati.«*), zato so se nekateri posluževali **»trmarjenja«** (*»Sem večkrat trmarila.«*).

Sporočanje učencev je bilo neprimerno, pri čemer je pri posameznih učencih šlo za **pomanjkanje poslušanja** (*»Nismo drug drugega poslušali.«*; *»Nisem hotela poslušati zakaj je tako naredil.«*), **medsebojno žaljenje** (*»Žaljivke smo si govorili.«*), **jezikanje** (*»Doma sem mami prej več jezikala pa jo jezila.«*) in **uporabo kričanja** (*»Sem kar kričati začel.«*; *»Smo znali samo kričati eden na drugega.«*).

4.8.2 SPREMEMBE V SOOČANJA S KONFLIKTI PO OBISKOVANJU DELAVNIC MEDIACIJE IN VPLIV OBISKOVANJA DELAVNIC NA HITREJŠE IN LAŽJE REŠEVANJE KONFLIKTOV

Vprašanji, ki se navezujejo na konflikt in reševanje konflikta podajam v združeni obliki, saj so učenci tako pri spremembi načina soočanja s konflikti, kot vplivu na hitrejše in lažje reševanje, opozorili in izpostavili precej podobne spremembe v ravnanju in odzivanju nanje. Osvojili so **konstruktivnejše načine soočanja s konflikti** in pri tem okrepili tudi **osebne kvalitete/kompetence**, ki omogočajo **zmanjševanje tveganj za pojav konflikta**.

V prvi vrsti so učenci vseh treh skupin z obiskovanjem delavnic ravnanje in razmišljanje spremenili v smeri **konstruktivnega pristopanja k reševanju konfliktov** kar pomeni, da **se zavedajo neustreznosti uporabe nasilja** in si **prizadevajo k zmanjševanju uporabe nasilja** (*»Se ne preteparam več.«*; *»Manj se preteparamo.«*; *»Ne s silo rešujem sporov.«*). Prav tako je v ospredju **premišljeno reševanje konfliktov** (*»Poskusim vedno prek pogovora rešiti, če ne gre, se umaknem in poskusim kasneje, ko premislim, kaj bom rekla.«*; *»Ga poslušam, ne kričim nazaj, ker vem, da to ni dobro.«*; *»Ne stopnjujem konflikta s kričanjem, žaljenjem, kdaj se rajši umaknem, saj je boljše kot pa da se skregam.«*), ter **sprotno** (*»Ni več tako, da bi bila dlje časa skregana.«*; *»Ne vlečeš skoz za sabo v življenje, da se ne v podzavesti nalaga, pol pa enkrat izbruhne.«*; *»Vem, da je boljše sproti reševati.«*) in **mirno reševanje konfliktov** (*»Na mirnejši način rešujem spore.«*; *»Reševanja sporov se lotim na mirnejši način.«*).

Dodatno so posamezni učenci druge in tretje skupine izpostavili še konstruktivno pristopanje v smeri **prepoznavanja posledic konflikta** (*»Znam pomisliti, kako bo, če se sprem, prepoznam posledice, ki sledijo.«*), **preprečevanja stopnjevanja konflikta** (*»Preprečim stopnjevanje konflikta.«*) in **sodelovalnem reševanju konfliktov** (*»Skupaj poskusiva najti rešitev za oba.«*; *»Tudi sestra hodi na mediacijo, pa sedaj lažje skup rešiva problem.«*). Skušajo se **izogniti obtoževanju** (*»Sedaj poskušam čim manj kriviti in obtoževati druge, da so vsega oni krivi.«*), so bolj pozorni na **raziskovanje ozadja konflikta** (*»Raziščem kaj je narobe, zakaj je prišlo do konflikta, pač vprašam.«*), **sprejemanje mnenja in pogleda drugih na konflikt** (*»Če se sprem, dam možnost, da svoje mnenje pove tudi drugi, kako on vidi problem.«*; *»Poslušam, kako drugi vidijo problem.«*) in se **zavedajo prevzemanja odgovornosti vseh udeležениh v konfliktu** (*»Ugotovila sem, da na koncu noben ni kriv, da sta oba na koncu odgovorna, da rešita spor.«*). Ob tem pa so določeni **premagali strah pred konflikti** (*»Sedaj se ne bojim skregati.«*; *»Konflikt ni več neki groznega, se ne bojim več.«*).

Tudi **znanje za ravnanje z govoricami** (*»Prepoznam, ko gre za govorice in vem, kako odreagirati.«*), **uporaba vprašanj na k... za pomoč pri reševanju konfliktov** (*»Pomagajo mi tudi vprašanja na k: kaj, kdo, kako.«*; *»Če me kdo kar tako napade, kriči name, ga vprašam kaj se je zgodilo.«*) in **uporaba opravičila** (*»Se opravičimo.«*), so načini, ki bistveno pripomorejo k uspešnemu reševanju konfliktov in so jih nekateri učenci osvojili tekom delavnic.

Učenci so izpostavili tudi **pomembne komunikacijske spretnosti**, ki so jim v pomoč pri reševanju konfliktov. Zavedajo se pomena reševanja prek **pogovora** (*»Če se skregam, poskusim s pogovorom rešiti.«*; *»Če se skregam, to lažje rešim s pogovorom.«*; *»Sedaj, ko obe hodiva na mediacijo, se usedeva pa se pogovoriva.«*) in so pozorni na **upoštevanje pravil pogovarjanja** (*»Pol pa še sam poveš kar misliš, ne da govorita vse povprek.«*; *»Kako se pogovarjati, da ne segamo v besedo.«*).

Za uporabna so se izkazala tudi **jaz sporočila** (*»Lahko rešimo to z jaz sporočili.«*; *»Uporabim jaz stavke.«*) in **aktivno poslušanje** v smislu **zavedanja pomena poslušanja** (*»Poslušam, pa je manj konfliktov.«*; *»Moraš pač prisluhniti.«*; *»Poslušam kar mi drugi govorijo, ko prisluhnemo, se sogovornik že manj jezi, ker lahko pove, kaj ga moti.«*; *»Pomembno je, da znamo poslušati, da lahko povzamemo stvari.«*).

Predvsem v tretji skupini so učenci osvojili pomembno pravilo **ustvarjanja prostora za sogovornikove besede** (*»Ne povemo samo, kaj želimo mi, ampak moramo tudi drugim dati možnost o tem, da povejo, kar mislijo.«*; *»Da uspešno rešimo spor, je pomembno, da ne skož segamo v besedo sogovorniku.«*; *»Pomembno, da znamo počakati, da sogovornik razmisli in ti potem odgovori in ne takoj začneš na njega neki kričati.«*) in **premišljenega izbora besed** (*»Poiskati prave besede.«*).

Ob okrepitvi pozitivnega komuniciranja je lahko v pomoč še **okrepitev nekaterih socialnih spretnosti** v smeri **spremembe lastnega vedenja in zrejšega presojanja**. Pri vseh skupinah je bila izpostavljena **zmožnost izražanja mnenja** (*»Pomembno je, da tudi, če ti pri nekomu nekaj ni všeč, znaš to povedati na tak način, da on razume.«*; *»Mirno poveš, da te to moti.«*) in pridobljeno **znanje o čustvih** (*»O čustvih smo se velik naučili.«*), v okviru katerega so nekateri še posebej izpostavili **obvladovanja trme in jeze** (*»Ne trmariti, pa biti jezen.«*; *»Ne trmarim, ker vem, da to ni prav.«*) in **prepoznavanje čustev sogovornika** (*»Ugotovim iz sogovornikovega glasu in obnašanja njegova čustva.«*).

Predvsem učenci druge skupine so ob pojavu konflikta pri sebi zaznali **mirnejše razpoloženje** (*»Sem bol miren.«*) in **spodobnost pomirjanja prek pomiritvenih tehnik** (*»Znam se pomiriti.«*; *»Se pomirim.«*; *»Preštejem do 10 ali pa pomislim na kaj drugega, vdihnem.«*) kar vpliva na njihovo **spodobnost samokontrole** (*»Ne kar znorimo.«*).

Nekateri učenci v tretji skupini lažje rešujejo in se soočajo s konflikti zaradi **spodobnosti priznavanja lastnih napak** (*»Znam priznati svoje napake, če nisem imela prav.«*), **zavedanja o pomenu strpnosti** (*»Sem se naučila, da je pomembno, da smo strpni.«*) in **spodobnosti prilagajanja** (*»Moraš se znati prilagoditi.«*).

Posamezni učenci so pri sebi opazili tudi **spremembe osebnih značilnost** v smislu **vpliva na ubogljivost** (*»Bolj ubogam.«*), **prijaznost** (*»Sem bol prijazen.«*), **zmanjševanje nesramnosti** (*»Sedaj nisem več tako nesramna do drugih.«*) in **dviga samozavesti** (*»Sem bol samozavestna, ker vem, da bom znala odreagirati, če se bom sprla.«*).

4.9 UPORABA MEDIACIJSKEGA ZNANJA V KONKRETNIH SITUACIJAH

Mediacijsko znanje so nekateri učenci preizkusili izven delavnic v različnih situacijah znotraj; **družinskega okolja**, kjer so reševali **konflikt med mamo in sestro** (*»Ko se je sestra mami ugovarjala.«*), si pomagali, ko je šlo za **konflikt med mamo in bratom** (*»Je brat mami govoril grde besede, potem sem pa predstavil mediacijo in jima pomagal.«*), na ta način reševali **konflikt z očetom** (*»Nazadnje skušala v sporu z atom glede televizije mirno odreagirati in se dogovoriti brez jeze in grdih besed.«*) in **konflikt s sestro** (*»Zaradi računalnika, pa sem pol jaz popustila, no pač tako sva se dogovorili.«*; *»Pri sestri uporabim, če se za kakšno stvar skregava.«*). Tudi ob pojavu **konflikta s sestrčno** (*»S sestrično, ko sva se sprli prek računalnika in sva bili v konfliktu kakšen teden.«*; *»S sestrično glede ene stvari, nobena ni hotela posoditi igrače pa sva bili najprej jezni ena na drugo, potem pa sva se pogovorili.«*), je učenka uporabila znanje pridobljeno v okviru delavnic mediacije.

Pri nekaterih pa je šlo za uporabo znanja zgolj kot pomoč pri **pogovoru z bratom** (*»Sem se pa z bratom pogovorila ker je kar naprej nagajal.«*; *»Večkrat opomnim brata, če se grdo obnaša.«*).

Pogosto so se že poslužili mediacijskega znanja tudi znotraj **šolskega prostora** kjer so določeni učenci naleteli na **konflikt med sošolko in učiteljico** (*»Sošolka je na učiteljico kričala.«*), **konflikt s sošolko** (*»Jaz in moja prijateljica sva imele problem z eno sošolko, ko ji nisva upale povedat v obraz, da naju moti njeno obnašanje, ker naju zafrkava zaradi oblačil.«*), posredovali v **pretepu med sošolci v razredu** (*»Midve s sošolko sva že v razredu pomagale, ko so se fantje stopli.«*), ali pa zgolj **uporabili jaz sporočilo v razredu** (*»Večkrat že povedla jaz sporočila v razredu sošolcem.«*) in v **odnosu z učiteljem** (*»Tudi učiteljici kdaj povem, če me kaj moti.«*).

Uporabnost znanja pa se je pokazala še v **odnosu z vrstniki/prijatelji**, kjer so nekateri že nudili **pomoč prijateljem** (*»Pomagala sem že prijateljicama.«*) ali pa uporabili **jaz sporočila pri igri** (*»Ko se s prijateljicami igramo, jim kdaj povem kakšno jaz sporočilo, če me kaj moti, ali pa kaj želim od njih.«*).

4.10 ODNOSI – SPREMEMBE V ODNOSIH KOT POSLEDICA OBISKOVANJA DELAVNIC MEDIACIJE

Učenci so se v večini strinjali, da se je njihovo razumevanje z drugimi izboljšalo, kar pomeni, da so se posledično izboljšali njihovi medosebnih odnosi.

Pri tem so učenci izpostavili izboljšanje naslednjih odnosov:

- **znotraj družinskega okolja**: izboljšanje odnosa s starši (*»Nisem spoštovala staršev, sedaj pa se imamo boljše.«*; *»Mene pa mama ne rabi več toliko kregati, ker sem bol pridna, pa jo ubogam.«*; *»Znam sprejeti tisto, kar mi starši rečejo, prej sem večinoma to zavračal in bil jezen na njih.«*), izboljšanje odnosa s sestro (*»Midve s sestro se sedaj več igrava, pa se manj prepirava.«*), izboljšanje odnosa z bratom (*»Se prej več prepirala, sedaj se pa več ne, se tudi več pogovarjava.«*).

- **znotraj šolskega okolja**: izboljšanje odnosa z učitelji (*»Učiteljica tudi manj kriči.«*; *»Učiteljem se manj zgovarjam.«*), izboljšanje odnosa s sošolko/sošolcem (*»Se razumeva.«*; *»Se ne prepirava več toliko, se spoštujeva, si ne segava v besedo.«*)

- **med vrstniki**: izboljšanje odnosa s prijatelji (*»Sedaj bolj razumem prijatelje, pa se mam o fajn.«*; *»Sem do njih bolj prijazen.«*).

Poleg izboljšanju odnosa pa so nekatere učenke pri sebi opazile **večjo zaželenost med prijateljicami** (*»Sošolke se raje z mano igrajo, ker znam reševati spore in jim lahko pomagam.«*; *»Se raje z mano družijo.«*).

Spremembe v odnosih, ki so jih učenci izpostavili se kažejo kot posledica obiskovanja delavnic, v dveh smereh in sicer, v smeri **konstruktivnejšega ravnanja v socialnih interakcijah**, ki so posledica pridobitve **socialnih in komunikacijskih spretnosti**. Posamezni učenci so izpostavili nadzor nad lastnimi reakcijami in pri tem **zmožnost obvladovanja jeze** (*»Prej sem se veliko več jezila.«*), **izogibanju impulzivnim reakcijam** (*»Nisem več tako vzkipljiva.«*), **zmožnost prilagajanja** (*»Se prilagodim v kakšni situaciji.«*), **izražanja mnenja** (*»Povem, da me moti.«*) in **opuščanju vsiljevanja lastnega mnenja drugim** (*»Ne silim v nekaj, če vidim, da drugim ne paše.«*; *»Ne silim s svojimi željami.«*).

Spremembo odnosa učenci vidijo tudi kot posledico **pogostejše uporabe pogovora** (*»Se več pogovarjamo.«*) in **pozornejšega poslušanja** (*»Znam boljše poslušati.«*). Prav tako pa po njihovem mnenju prispeva h konstruktivnemu ravnanju tudi pridobljena **spodobnost dogovarjanja** (*»Se znava dogovoriti, kaj se bova igrali, pa ni vedno po moje.«*; *»Se znava boljše dogovarjati.«*), **večje medsebojno razumevanje** (*»Jo lažje razumem, ona pa mene.«*) in **prepoznavanje neustreznega vedenja** (*»Če sošolci grdo govorijo med seboj ali pa o učiteljih, jih opozorim in povem, da se tako ne govori.«*; *»Sedaj nisem več tako poreden.«*).

Kot druga smer, ki prinaša spremembe v odnose, pa je vpliv delavnic na **učinkovitejše odzivanje na konflikt**, v okviru katerega so učenci izpostavili **osvojitev znanja za ravnanje s konflikti** (*»Sedaj znam boljše reševati spore.«*), ki posledično prinaša pri nekaterih učencih **zmanjševanje pojavljanja konfliktov** (*»V razredu se manj kregamo.«*; *»Manj je preprirov pa kričanja.«*), **spodobnost sprotnega reševanja konfliktov** (*»Če se skregamo, se hitreje spet spoprijateljimo.«*) ter **zmanjševanje uporabe nasilja** (*»Bolje, ker se skoraj sploh več ne pretepamo s prijatelji.«*). Posamezni učenci znajo sedaj **prevzeti svoj delež odgovornosti za konflikt** (*»Znam premisliti, ali sem jaz tudi mogoč kriva za prepri, saj sta za problem vedno kriva oba, nikoli ni samo eden.«*) in so v odnose vnesli **spremembo načina ravnanja s konflikti** (*»Čisto drugače sem ravnal s konflikti kot sedaj, ponavadi sem uporabil umik.«*).

Nekateri učenci so spremembe v odnosih opazili zaradi svoje **spodobnosti nudenja pomoči drugim pri reševanju konfliktov** (*»Sedaj znam boljše pomagati še drugim, predlagam, kako se obnašati.«*; *»Sem se že prej dobro z vsemi razumela, samo sedaj pa lahko v družini pomagam, če je kdo v sporu.«*).

4.11 SPREMEMBE V OSEBNEM VEDENJU

Za osebno vedenje lahko rečem, da so učenci navajali spremembe v smeri **krepitev osebnih kvalit/competenc** in pri tem izpostavili **spremembe v nadzorovanju lastnih reakcij in doživljanja zaradi vpliva na samokontrolo** (*»Se znam kontrolirati.«*; *»Se znam brzdati.«*), **zmožnosti priznavanja lastnih napak/krivde** (*»Lažje priznam svoje napake in vidim, da nimam vedno prav.«*; *»Kdaj priznam, da sem bila jaz kriva.«*), ki se kaže tudi prek **uporabe opravičila za neprimerno vedenje** (*»Če sem nesramna do staršev, se jim opravičim, enako tudi pri prijateljicah.«*; *»Če koga užalim s svojim obnašanjem, se znam sedaj opravičiti.«*). Določeni učenci so izpostavili **zmožnosti izražanja lastnega mnenja** (*»Znam povedati svoje*

mnenje.«) in **sprejemanje in upoštevanje mnenja drugih** (*»Upoštevati in sprejeti, da drugi drugače mislijo.«*), ob tem pa so nekateri **odpravili vsiljevanje lastnega mnenja drugim** (*»Ne ukazujem.«*), osvojili **spodobnost predvidevanja posledic svojih dejanj** (*»Si predstavljam, kakšna bo posledica, če bom kaj rekla.«*) in **spodobnost pomirjanja** (*»Se znam pomiriti pri sebi.«*), ter **okrepili vrednoto spoštovanja drugih** (*»Spoštujem druge.«; »Sem bol spoštljiva do sošolcev.«*).

Hkrati pa se je pri nekaterih okrepila tudi **motivacija za učenje** (*»Se boljše učim.«*), **zmožnost navezovanja novih stikov** (*»Lažje si najdem prijateljice.«*), **zavzemanje optimističnega pogleda na svet** (*»Sem se v notranjosti spremenila, ne gledam več na svet tako črno, nisem več tak pesimist.«*) in **interes po pomoči drugim** (*»Več mami pomagam.«*).

Učenci so navajali tudi **spremembe v osebnih značilnosti**, saj so pri sebi opazili, da obiskovanje delavnic iz mediacije vpliva na to, da **so bolj prijazni** (*»Sem bolj prijazna.«; »Bolj prijazna sem do drugih sošolcev.«*), **zgovorni** (*»Postala sem bolj zgovorna.«*), **potrpežljivi** (*»Bolj sem potrpežljiva, znam počakati, da sem na vrsti, da potem povem«*) in **samozavestni** (*»Sem bol samozavestna.«*).

H krepitvi osebnih kvalitete in kompetenc prispeva tudi **okrepitev konstruktivne komunikacije**, in sicer so učenci pridobili **spodobnost pozornejšega poslušanja** (*»Bolj poslušam.«; »Znam tudi drugim prisluhniti.«*), **več se pogovarjajo** (*»Več se pogovarjam.«*) in imajo pri tem **ustreznejše besedno izražanje/premišljen izbor besed** (*»Manj grdo govorim kot sem prej.«; »Prej sem večkrat v družini kaj takega rekla, da so pol vsi bili jezni na mene, pa jaz sama na sebe.«*) in upoštevajo pravilo **ustvarjanja prostora za sogovornikove besede** (*»Ne kar skačem v besedo.«*).

Spremembe osebnega vedenja so tudi odraz **spremenjenega odnosa do konflikta** in **opuščanja nekonstruktivnega ravnanja**. Tako spremenjen odnos do konflikta pri učencih prinaša **spoznanje o neustreznosti uporabe nasilja** (*»Če vidim, da se pretepajo, se umaknem ali pa jim povem, da naj nehajo.«; »Sem se prej nad njim kar razjezila pa ga udarila, sedaj pa vem, da to ni prav.«*), **zavedanje o pomembnosti mirnega reševanja konfliktov s pogovorom** (*»Se bolj trudim, da se mirno pogovorim in se ne skregam.«*).

Opuščanje nekonstruktivnega ravnanja pomeni za učence **vlaganje truda v zmanjševanje pojavljanja konfliktov** (*»Se trudim, da se sploh ne skregam.«*; *»Ne silim v konflikt.«*), **zmanjševanje uporabe kričanja** (*»Trudim se, da čim manjkrat kričim.«*), **zmanjševanje uporabe nasilja** (*»Se bolj znam zadržati, se manj tepem.«*), **izogibanje uporabi žaljivk in psov** (*»Ne govorim več žaljivk, pa ne preklinjam.«*), **obvladovanje jeze** (*»Nisem več kar takoj jezna na sošolke, če se nočejo igrati.«*; *»Se ne takoj razjezim, če me fantje zafrkavajo.«*) in **izogibanje ugovarjanju** (*»Se ne več toliko zgovarjam.«*; *»Se večkrat potrudim, da ne jezika.«*).

4.12 KOMUNIKACIJA – POMOČ MEDIACIJSKEGA ZNANJA ZA USPEŠNO POGOVARJANJE

Osvojeno znanje na delavnicah mediacije, ki ga učenci sedaj lahko vključijo v pogovarjanje, so prepoznavali predvsem v smeri **spodbujanja kakovostne medosebne komunikacije oz. konstruktivnega sporazumevanja.**

To pomeni, da **upoštevajo pravila verbalnega komuniciranja** in **pozornejše poslušajo** (*»Da se poslušamo.«*; *»Najpomembnejše za boljše pogovarjanje, da bolj poslušamo.«*; *»Meni se zdi najpomembnejše poslušanje.«*), **premišljeno izberejo besede** (*»Paziš, kaj rečeš.«*; *»Se bol kontroliram, da ne vsega rečem.«*; *»Premislimo stvari, preden jih rečemo.«*; *»Bolj skrbno izberem besede.«*), **izogibajo se uporabi psov, kletvic** (*»Ne preklinjamo.«*) ali **žaljivk** (*»Ne žalimo.«*), pazijo, da **naredijo prostora za sogovornikovo besede** (*»Pustimo, da drugi tudi povedo, ne prekinjamo drugega.«*; *»Znam dati priložnost tudi komu drugemu, da kaj pove, ne samo jaz govorim in ne skačem v besedo.«*). Pozorni so tudi na izbiro **ustreznega tona glasu** (*»Ne kričiš na druge.«*; *»Spremenimo ton, če je to potrebno.«*; *»Da govoriš s primernim glasom, da ne povzdiguješ.«*) in se **izogibajo uporabi obtoževanja** (*»Ne obtožujemo.«*), **uporabi »sikanja«** (*»Ne sikamo.«*) ter **ohranjajo mirno razpoloženje** (*»Da smo mirni.«*).

Poleg verbalne komunikacije je nekaterim učencem pogovarjanje olajšalo tudi **prepoznavanje neverbalne komunikacije** in s tem **spremljanje sogovornikove govornice telesa in mimike obraza** (*»Opazujem, če vidim, da brca z nogo, grize ustnico, potem vem, da je jezen, da želi nekaj povedati.«*; *»Pomembno, da gledaš sogovornika.«*; *»Po govornici telesa lahko vidimo kaj želijo od nas drugi, kaj si mislijo o tem, kar smo mu rekli.«*) in **vzpostavljanje očesnega stika** (*»Sem pozorna na očesni stik s sogovornikom.«*).

Nekateri učenci so osvojili tudi določene **mediacijske oziroma komunikacijske tehnike**, ki jih uporabljajo pri pogovarjanju. Izpostavili so **uporabo jaz sporočil** (*»Jaz sporočila so pomembna.«; »Večkrat uporabim jaz sporočilo.«*), **aktivno poslušanje** (*»Da znamo aktivno poslušati«*) in **sprotno preverjanje razumevanja – povzemanje** (*»Preverimo, ali smo prav razumeli.«; »Sedaj sproti preverjam, če sem prav razumel, ko se pogovarjam.«*).

Prav tako pa h kakovostni medosebni komunikaciji učencev prispeva tudi **okrepitev vrednostnega sistema**. Učenci se sedaj še posebej zavedajo **vrednot medsebojnega spoštovanja** (*»Se ne posmehujemo in norčujemo iz drugih.«*), **medsebojne prijaznosti** (*»Smo prijazni drug do drugega.«*), **strpnosti** (*»Sem bolj strpna.«*) in so v skladu s temi vrednotami zmožni **izražati želje na ustrezen način** (*»Sedaj znam drugače povedati, kaj hočem.«*).

4.13 POČUTJE – RAZLOGI ZA BOLJŠE POČUTJE UČENCEV KOT POSLEDICA OBISKOVANJA DELAVNIC MEDIACIJE

Učenci so enotno potrdili, da se zaradi obiskovanja delavnic počutijo boljše.

Njihove razloge sem razvrstila v širše sklope, med katerimi najprej navajam **ustrezen način dela in dobro delovno klimo**, ki je posledica **zabavnih iger** (*»So zabavne igre.«; »Je fajn, ker se igramo.«*), **možnosti spoznavanja novih iger** (*»Se počutim fajn, ker znam veliko novih igrice.«*), **sproščenega vzdušja** (*»Ker se tu tako sprostim.«; »Naredi sproščeno vzdušje.«*) in **prijetnega vzdušja na delavnicah mediacije** (*»Ker je ful fajn vzdušje.«*) ter **medsebojnega razumevanja med udeleženci delavnic** (*»Se vsi razumemo med sabo.«*).

K boljšemu počutju je prispeval svoj delež tudi **pozitiven lik učiteljic**, ki vodita delavnice in sta vzpostavili **dober odnos do učencev** (*»Ker je prijazna učiteljica, ki nas posluša in nam svetuje.«; »Učiteljica je prijazna in fajna.«*), poleg tega pa sta nekaterim nudili **pomoč pri rešitvi osebne stiske/konflikta** (*»Sem zelo vesela, da sem prišla na mediacijo, ker mi je učiteljica pomagala rešit en konflikt s prijateljico.«*).

Napredovanje v konstruktivnem ravnanju s konflikti je naslednji sklop, ki sem ga oblikovala na podlagi razlogov učencev za boljše počutje. Učenci se boljše počutijo, ker so pridobili **znanje za ravnanje s konflikti** (*»Ker sedaj znam reševati konflikte.«*), so sedaj sposobni **sprotno reševati konflikte** (*»Ker lahko rešim spor takoj, ko nastane.«*), hkrati pa se je **zmanjšalo pojavljanje konfliktov** (*»Ker se zdaj manj prepiram s sošolci.«; »Če se manj*

prepiraš se boljše počutiš, pa nisi slabe volje.«). Napredovali so tudi na način, da **se izogibajo uporabi nasilja, so mirnejšega razpoloženja ob pojavu konflikta** (*»Ker sem sedaj bol mirna, ko se s kom skregam.«*) in **se mirno soočajo s provokacijami** (*»Ker znam mirno odreagirati, če me zafrkavajo, jim povem, da me to moti. Tudi, če ne nehajo, za sebe vem, da delam prav in se ne obremenjujem več toliko, ne pustim se sprovcirati.«*)

Tudi **sposobnost nudenja pomoči** predstavlja učencem razlog za boljše počutje in se kaže prek **nudenja pomoči drugim pri reševanju konfliktov** (*»Če se kdo v bližini krega, lahko rešim spor, pa pomagam.«*; *»Sedaj lahko pomagam, če se kdo skrega, prej pa nisem znala.«*) in **nudenje pomoč pri reševanju konfliktov v razredu** (*»Ker lahko pomagam, če se kaj zgodi v razredu, če se skregamo.«*).

Razlogi za boljše počutje učencev udeleženih na delavnicah so tudi posledica **izboljšanja kvalitete življenja** v smeri **opolnomočenja**, saj so učenci okrepili svojo moč na račun **novega znanja** (*»Ker več kaj znam.«*; *»Še več kaj koristnega sem se naučila.«*). Poleg tega jim delavnice mediacije pomenijo **osebno zadovoljstvo** (*»Vesela sem, da hodim.«*), **izboljšanje vesti** (*»Boljšo vest mam.«*) in **okrepitev samozavesti** (*»Sem postala ful bol samozavestna.«*). Dajejo tudi **občutek koristnosti** (*»Se počutim koristno.«*) in nazadnje so nekateri pridobili tudi **sposobnost samopomoči** (*»Sedaj lahko pomagam sebi, če pridem v spor.«*).

Kot pozitiven stranski učinek opažajo nekateri tudi **večjo motiviranost za učenje** (*»Bolj se učim.«*) in **izboljšanje odnosov** (*»V razredu, ker se bol razumemo.«*; *»Se z drugimi bol razumem.«*), ki bistveno pripomore k izboljšanju kvalitete življenja posameznika.

4.14 PREDLAGANJE OBISKOVANJA DELAVNIC »DRUGIM« IN RAZLOGI ZA PREDLAGANJE

Obiskovanje delavnic iz mediacije bi udeleženci vseh treh skupin v največji meri predlagali pomembnim »drugim« iz **šolskega okolja**.

Pri tem je vsaj eden iz vsake skupine že predlagal obiskovanje **sošolcu**:

- zaradi grdega govorjenja,
- zaradi negativnega vpliva na ostale sošolce.

Obiskovanje pa bi v okviru **šolskega okolja** predlagali še:

1. Posameznim sošolcem:

- *zaradi pridobivanja znanja za ravnanje s konflikti,*
- *zaradi težav z nasiljem v šoli,*
- *zaradi pretepanja,*
- *zaradi grdega govorjenja, preklinjanja,*
- *zaradi motenja pouka,*
- *zaradi nagajanja,*
- *zaradi neupoštevanja in neposlušanja,*
- *zaradi slabega vpliva na sošolce,*
- *zaradi učenja upoštevanja mnenja drugih in prepoznavanja lastnih napak,*
- *zaradi osvajanja drugačnega ravnanja,*
- *zaradi težav z nasiljem v šoli,*
- *zaradi pridobivanja znanja za ravnanje s konflikti.*

2. Posameznim sošolkam:

- *zaradi njihove nekomunikativnosti,*
- *zaradi težav z nasiljem v šoli,*
- *zaradi pridobivanja znanja za ravnanje s konflikti.*

3. Celotnemu razredu:

- *zaradi pridobivanja znanja za ravnanje s konflikti,*
- *zaradi dobrega počutja,*
- *zaradi pridobivanja novega znanja,*
- *zaradi boljšega medsebojnega razumevanja.*

4. Vsem učencem šole:

- *mediacija kot obvezna vsebina,*
- *zaradi razumevanja pomena mediacije,*
- *zaradi zavedanja o pomenu zaupanja,*
- *da ne bi bilo tolik sporov v razredu.*

5. Učiteljem:

- *zaradi boljšega razumevanja učencev,*
- *zaradi pridobivanja sposobnosti poslušanja brez vnaprejšnjih sodb,*
- *zaradi odpravljanja predsodkov.*

V okviru **prijateljskega kroga** je obiskovanje udeleženka tretje skupine že predlagala **prijateljicama**, kjer se je kot posledica pokazal pozitiven vpliv na:

- *počutje,*
- *medsebojno razumevanje,*
- *medsebojno zaupanje,*
- *okrepitev prijateljstva.*

Udeleženka prve skupine bi obiskovanje predlagala **prijateljici**:

- *zaradi prijetnega vzdušja na delavnicah,*
- *zaradi njenega obnašanja.*

V vsaki skupini pa bi nekateri predlagali obiskovanje **vsakomur**:

- *zaradi pretepanja,*
- *zaradi poučnih vsebin,*
- *zaradi zmanjševanja pojavljanja konfliktov,*
- *zaradi koristnih vsebin,*
- *zaradi pozitivnega učinka,*
- *zaradi spremembe pogleda na življenje.*

4.15 ODLOČITEV ZA NADALJEVANJE OBISKOVANJA DELAVNIC MEDIACIJE

Pri tem vprašanju sem po nadaljevanju obiskovanja spraševala zgolj prvo in drugo skupino učencev, ki bosta še imeli možnost nadaljevati z obiskovanjem delavnic v naslednjem letu.

Kot pomemben razlog se je v obeh skupinah učencev pokazal **interes po nadgradnji znanja**, ki so ga učenci pokazali z izražanjem **želje po nadaljevanju izobraževanja** (*»Bom hodila tudi v 4. razredu.«; »Bom še tudi v srednji šoli, če bo možno.«*), in **s ponovno udeležbo na delavnicah zaradi poučnih vsebin** (*»Men se zdi poučna, pa bom še hodila.«*). V

drugi skupini pa so izpostavili **željo po učenju** (*»Bom še tudi hodila, ker se veliko naučim.«*) in **koristnih vsebin na delavnicah mediacije** (*»Jaz bom ker je koristno.«*).

Tako nekateri učenci prve kot druge skupine pa so se že odločili, da bodo mediatorji in bodo nadaljevali z obiskovanjem delavnic zaradi **želje po pridobitvi naziva »mediator«** (*»Bom hodila vse do 9. razreda, pa bom mediatorka.«*; *»Bom hodila tako dolgo, da bom pol lahko naredila izpit.«*; *»Že drugo leto hodim, pa bom še naprej, ker si želim postat mediatorka.«*; *»Se že ful veselim, ko bomo imeli preizkus znanja, da postanem mediatorka.«*).

Razmišljanje v smeri nadaljevanja izobraževanja gre pripisati tudi **osebnim koristim**, ki so jih učenci prepoznali tekom obiskovanja delavnic. S strani udeleženke druge skupine je bil izpostavljen razlog **zmanjševanja pojavljanja konfliktov** (*»Mi koristi, da imam manj problemov.«*), dva od učencev prve skupine pa je prepričal **občutek koristnosti v razredu** (*»Jo imam rajši, ko pa kaj drugega, da sem lahko tudi koristen v razredu.«*).

Zanimiv razlog je izpostavila še učenka v prvi skupini, ki bo nadaljevala zaradi **dobrega odnosa z učiteljico** (*»Imamo fajn učiteljico in ni nikoli jezna.«*). V obeh skupinah pa bodo nadaljevali z obiskovanjem, saj imajo radi **igre** (*»Igramo se veliko.«*; *»Zanimive igre se igramo.«*).

Nekateri učenci obeh skupin še niso povsem odločeni in še **nimajo sprejete dokončne odločitve**, pri čemer so kljub temu učenci v drugi skupini izpostavili razloge, na podlagi katerih bodo premislili, in sicer so navedli: **željo po reševanju konfliktov** (*»Še ne vem, sam verjetno bom hodila tudi drugo leto, ker mi je fajn reševati konflikte.«*), **prijetno vzdušje** (*»Bom tudi še verjetno hodila, ker se mamo lepo.«*) **nova poznanstva** (*»Nove prijateljice sem dobila tu.«*).

→Tretjo skupino učencev sem spraševala predvsem po želji pridobiti naziv »mediator«, kajti učenci te skupine so dejansko imeli možnost postati mediatorji.

Za vlogo mediatorja so se določeni učenci odločili na podlagi **želje pomagati drugim** in s tem **želje po nujenju pomoči drugim pri reševanju konfliktov** (*»Drugim pomagaš, da se pobotajo in najdejo rešitev za spor.«*; *»Bom pa še več lahko pomagal reševati spore na šoli.«*; *»Boljše je, ko si mediator pa lahko sodeluješ pri reševanju sporov.«*) in pa dejanske **želje biti mediator** (*»Se že zelo veselim, ko bomo imeli preizkus znanja, da postanem mediatorka.«*;

»Si ful želim pomagati v razredu kot mediatorka.«; »Upam, da bom naredila izpit, ker to rada počnem.«)

V vlogi mediatorja so videli **osebno korist** in izpostavili, da prinaša **osebno zadovoljstvo** (*»Zelo dober občutek je, ko dva, ki sta v sporu najdeta rešitev in se sporazumeta.«*; *»Bom vesela, če bom opravila izpit in postala mediatorka.«*), **povečuje njihov vpliv zaradi uradne pridobitve statusa mediatorja** (*»Upam, da me bodo sedaj bol resno jemali, če bom mediatorka.«*), ob tem pa je **poučna izkušnja** (*»Je to za mene poučna izkušnja.«*), ki jim **omogoča nadgradnjo znanja** (*»Že hodim drugo leto, pa sem ful nadgradila znanje.«*) ter posreduje **uporabno znanje** (*»Bom tudi naredil izpit za mediatorja, ker že sedaj veliko uporabljam znanje iz mediacije.«*).

Ena iz med udeleženk še letošnje leto ne bo postala mediatorka zaradi **pomanjkanja znanja** (*»Bom drugo leto, ker letos sem se šele priključila pa se še učim, kaj more znat mediator, še ne znam dosti.«*), dve pa še ne vesta, saj se njima **zdi vodenje postopka mediacije zahtevno delo** (*»Še ne vem, a bom mediatorka, ker se mi zdi še kar težko voditi postopek.«*), in ker **rešitev spora zahteva vztrajnost** (*»Moraš biti zelo vztrajen, če hočeš, da se spor reši.«*).

4.16 PRENOS MEDIACIJSKEGA ZNANJA V VSAKDANJE ŽIVLJENJE

Učenci so z osvojenim znanjem in izkušnjami predvsem ogromno prispevali k **dvigu svoje kvalitete življenja** in pri tem izpostavili naslednje osvojeno znanje, ki ga bodo lahko uporabljali v vsakdanjem življenju:

- **Znanja o konstruktivnem soočanju s konflikti**, kar pomeni, da si bodo tudi po zaključenem obiskovanju delavnic, lahko pomagali z **znanjem za ravnanje s konflikti** (*»Sem se naučila reševati spore.«*; *»Kako prav reagirati, če se skregam.«*; *Vem kako spor preprečiti in ublažiti, kako ga zgladiti in ne poslabšati.«*) in si še naprej prizadevali **mirno reševati konflikte** (*»Z njo rešuješ konflikte na miren način.«*; *»Mirno reševanje sporov je najboljši način.«*).

V prvi in drugi skupini se učenci sedaj **zavedajo neustreznosti reševanja konfliktov z nasiljem** (*»Naučila sem se, da ne smem kar takoj z nasiljem reševati.«*; *»Se morem najprej pogovoriti, zakaj mi je to naredil, pa povedati, da me to moti.«*; *»Sedaj vem, da ne smem kar*

takoj z nasiljem.«; »Ne s silo reševati konfliktov.«) zato se bodo v vsakdanjem življenju posluževali **reševanja konfliktov s pogovorom** (»Je pomembno, da spore rešujemo s pogovorom.«; »Sedaj vem, da morem s pogovorom reševati spore, pa se ne takoj umakniti ali pa udariti.«; »S pogovorom reševala konflikte.«).

Učenki iz tretje skupine bo v vsakdanjem življenju pomagal še **spremenjen pogled na konflikt** (»Znam drugače pogledati na konflikt.«).

- Tudi pridobitev **zavedanja o pomenu konstruktivne komunikacije**, je znanje, ki ga bodo učenci s pridom lahko izkoriščali tudi kasneje. V vseh treh skupinah so učenci konstruktivno komuniciranje prepoznali v smeri **aktivne uporabe poslušanja** (»Da se moramo poslušati.«; »Da bom poslušala druge.«; »Bom poslušal, če mi bo kdo kaj želel povedati.«; »Sedaj znam dobro poslušati in prisluhniti drugemu.«) in **uporabe jaz sporočil** (»Uporabljal bom jaz sporočila.«; »Jaz sporočilo bo vedno in vsepovsod uporabno.«) ter **upoštevanja nekaterih pravil pogovarjanja** (»Ne skačem v besedo.«).

V prvi skupini je učenka izpostavila še **izogibanje uporabi žaljivk** (»Ne govorimo grdih besed, ker lahko druge užalimo pa se zato skregamo.«) in učenka tretje skupine **sposobnost mirnega pogovarjanja** (»Kako se mirno pogovoriti.«).

- Tretje področje, ki se bo odrazilo v vsakdanjem življenju pa je **osvojitve posameznih socialnih veščin**. V vseh skupinah so izpostavili pridobitev na **znanju za ravnanje s čustvi** (»Biti pozorna na čustva.«; »Da sem se naučila prepoznavati čustva.«). Posamezni učenci prve in tretje skupine so izpostavili še **sposobnost samokontrole** (»Znam presoditi, kako se bom obnašala, da se ne bom po neumnem kregal.«; »Se ne bom kar takoj razjezila.«), v drugi pa **zavedanje o pomenu strpnosti** (»Bom bol strpen.«).

Zgolj v tretji skupini pa učenci vidijo vsakdanjo uporabnost še v **mirnem izražanju lastnega mnenja** (»Lažje vsakemu povem na miren način svoje mnenje.«), **samopomoči** (»Lažje si bom sama pomagala, če bom imela kakšne težave.«) in **sposobnosti pomirjanja** (»Se pomiriti.«).

5 POSKUSNA TEORIJA

Teorija o vrstniški mediaciji kot metodi osvajanja znanja in veščin za uspešno, predvsem pa učinkovito soočanje s konflikti

Sledi oblikovanje nekaterih končnih ugotovitev, s katerimi bom skušala odgovoriti na raziskovalna vprašanja in pri tem povezati teoretične opredelitve o vrstniški mediaciji in njene prednosti s konkretno izkušnjo učencev, ki vrstniški mediaciji, s svojo udeležbo na delavnicah, aktivno pomagajo pri širjenju njenega vpliva v šolski prostor.

Vrstniška mediacija na Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec se razvija predvsem v smeri spodbujanja dolgoročnih sprememb v konstruktivnem reševanju konfliktov, s poudarkom na pozitivni komunikaciji in pridobivanju socialnih spretnosti, ki sta neločljivo povezana s pojmom konflikt.

Pot vrstniške mediacije se prične, ko začnemo z usposabljanjem skupine učencev za izvajanje pogajalskega procesa, ki temelji na upoštevanju različnih interesov in sodelovalnem iskanju rešitev, zato veliko obeta, sploh v smeri nenasilnega reševanja konfliktov (Kroflič 2011). Odločitev za udeležbo na delavnicah in s tem interes po spoznavanju s to metodo reševanja konfliktov so učenci pričakovano, v največji meri sprejeli na podlagi želje po pridobivanju dodatnih znanj o obvladovanju konfliktov (*»Sem se želel naučiti različnih veščin, katere bi lahko pomagale pri sporih.«*). Začetna pričakovanja so se nanašala predvsem na to, da se bodo lahko kaj novega naučili in ob koncu usposabljanja znali uspešnejše, predvsem pa učinkovitejše, reševati konflikte. To pomeni, da so od delavnic pričakovali delo v smeri pridobivanja znanja za ravnanje, ki bo dejansko omogočilo, da bodo sposobni in opremljeni za reševanje konfliktov na konstruktiven način. Prav tako so učenci pričakovali zmanjševanje števila konfliktov v svoji bližini, kar pomeni, da so si želeli vzpostaviti nadzor nad pojavljanjem konfliktov. Konflikt učenci doživljajo kot moteči faktor, ki ga želijo pomagati obvladati sebi in drugim. Zato tudi interes po nujenju pomoči drugim predstavlja pomemben motiv, na podlagi katerega so se odločili za obiskovanje delavnic. S svojo željo pomagati drugim pa so hkrati pokazali tudi na to, da imajo občutek za soljudi in se zavedajo pomena skrbi za druge in s tem skupne odgovornosti za reševanje konfliktov (*»Da bom pomagala v razredu, ko se velikokrat stepejo oz. stepemo.«*).

Iz odgovorov je še razvidno, da je k odločitvi učencev za obiskovanje svoj del prispevalo tudi dobro načrtovano in zastavljeno delo. Ustrezen način dela na delavnicah tako zagotavlja poleg učenja tudi čas za druženje, sprostitev in zabavo. Dobre izkušnje z obiskovanjem delavnic so tako pri nekaterih starejših učencih pripomogle k ponovni odločitvi za obiskovanje (*»Začela že v 4. razredu pa mi je bilo zelo všeč in zato hodim tudi sedaj v 5. razredu.«*). Pri začetnikih pa lahko rečem, da se je njihov motiv v večji meri nagibal v smeri otroške radovednosti in želje po osvajanju »novega«.

Svoj delež k odločitvi so pri nekaterih učencih prispevali tudi pomembni »drugi«, torej pomembne osebe, ki so jih spodbudile k sodelovanju in jih seznanim z usposabljanjem za vrstniške mediatorje, s tem pa otrokom dale vzgled zaupanja v to metodo reševanja konfliktov. V sodelovanju na delavnicah so tako učitelji, starši kot tudi vrstniki videli pozitivno in koristno izkušnjo, ki so jo uspeli približati učencem, na način, da so se ti odzvali in vstopili v proces osvajanja znanja o vrstniški mediaciji in s tem sprejeli pomembno odločitev za svoje življenje (*»Navdušile prijateljice, ki so že obiskovale mediacijo.«*; *»Učiteljica predlagala, rekla, da bo zabavno in se bomo prek iger kaj naučili.«*).

Vsekakor lahko trdim, da gre pri uvajanju vrstniške mediacije v šolsko okolje za pomembno in zrelo odločitev, še posebej, če smo pozorni na njene prednosti in dolgoročne učinke v smeri preventivnega delovanja in krepitev osebnih kvalitete posameznika. Namreč z uvedbo mediacije v šolo je vsem udeležencem šolskega sistema omogočeno preoblikovanje pogleda na konflikt, saj v socialno okolje, zaznamovano s kompleksnostjo in individualizmom, prinaša sodelovanje in dolgotrajne rešitve usmerjene v prihodnost. Pri tem pa se v raziskavi potrdi spodbudno razmišljanje otrok, saj odnos in vrednotenje te alternativne metode reševanja konfliktov nakazuje pozitivno smer delovanja. Učenci namreč vidijo v okviru obiskovanja delavnic glavni pomen vrstniške mediacije v možnosti pridobivanja in osvajanja znanj o učinkovitem in konstruktivnem obvladovanju konfliktov. Zavedajo se pomena znanja o konfliktih kot osnovnega orodja za pridobivanje sposobnosti obvladovanja konfliktov in s tem zmožnosti mirnega reševanja konfliktov.

Glede na to, da je poslanstvo mediacije pomagati pri reševanju konfliktov, je zelo spodbudno in pohvalno, da so tudi učenci prepoznali njen pomen ravno v sposobnosti nudenja pomoči in posredovanja v konfliktnih situacijah. Gre za to, da lahko ponudijo pomoč drugim (*»Lahko*

pomagaš drugim.») pri reševanju konfliktov in si medsebojno pomagajo z vrstniki (*»Si z vrstniki pomagamo.»*) ali pa v družini. Še več, sposobni so pomagati tudi sebi.

Odgovori učencev potrjujejo pomen vrstniške mediacije tudi v tem, da jih izkustveno uči in tako predstavlja poučne in koristne vsebine. Na to opozarja tudi Prgić (2010: 42), ki vidi ravno v izkustvenem učenju prednost vrstniške mediacije, saj se na ta način učenci učijo uporabe komunikacijskih vzorcev, ki zblizujejo posameznike in spodbujajo sodelovanje med njimi.

Ravno s pomočjo izkustvenega učenja pa izvajata učiteljici v okviru delavnic »trening socialnih in komunikacijskih veščin« in s tem le še nadgradita pozitiven pomen obiskovanja delavnic in doživljanje vrstniške mediacije. Pri tem nekateri učenci naredijo še korak dlje, saj vidijo vrstniško mediacijo kot življenjsko veščino (*»Meni se zdi pomembna za življenje.»*), ki jim bo pomagala pri vsakdanjem življenju in pri reševanju vsakdanjih problemov (*»Pomaga pri vsakdanjem življenju in vsakdanjih problemih.»*). Torej lahko med posebne prednosti usposabljanja uvrščamo ravno uporabnost pridobljenih znanj, ki naredijo vrstniško mediacijo še toliko bolj posebno.

Več kot očitno je, da so učenci v vrstniški mediaciji in usposabljanju prepoznali številne pozitivne elemente. Odgovor zakaj je temu tako, pa lahko poiščemo v dobro zastavljenemu usposabljanju, v okviru katerega si učenci na delavnicah pridobivajo nova znanja in izkušnje. Dejstvo je, da je uspeh in sprejetost vrstniške mediacije med učenci odvisna od kvalitetnega in dobro zastavljenega usposabljanja, ki stremi k interaktivnosti in akcijski orientiranosti. To pomeni, da od učencev ne pričakujemo, da se bodo posredovanja v konfliktih naučili iz knjig, ampak metoda dela zajemati vse več kot zgolj osvajanje teorije. Menim, da je delo na delavnicah v prvi vrsti usmerjeno k pridobivanju uporabnih znanj in to na način, ki učence pritegne in motivira, da z navdušenjem sodelujejo. Pri tem sta odigrali pomembno vlogo učiteljici, ki vodita delavnice, saj pred učenci ne zastopata klasičnega lika učitelja, ki poučuje, ampak na sproščen in miren način približujeta znanje iz mediacije (*»Imamo najboljšo učiteljico, nam zna prisluhniti.»*; *»Ni tako kot pouk, ampak so mediacijske ure bolj sproščene, zabavne in zanimive.»*). Poleg tega sta po oceni učencev poskrbeli za ustrezen izbor aktivnosti, ki je bil prilagojen njihovim interesom. Tako sta prek branja pravljic, igranja iger, izdelovanja plakatov, izpolnjevanja delovnih listov, petja itd., omogočili učenje nekoliko drugače. Učenci so z odgovori le potrdili ustrezen način dela in izpostavili pomen združevanja

»zabavnega s koristnim«. Namreč poleg nadgradnje teoretičnega znanja o konfliktu in osvajanju novih veščin, ki so prispevale k opolnomočenju so uspešno izkoristili delavnice tudi za medsebojno povezovanje, druženje in spoznavanja z vrstniki. Delo na delavnicah pa je teklo tudi v smeri ozaveščanja, promoviranja in širjenja pozitivnega vpliva vrstniške mediacije na druge, zato so učenci dobili sporočilo, da je ena izmed njihovih nalog tudi širjenje glasu o mediaciji med neudeležene vrstnike, sošolce, pa tudi starše.

Glede na to, da so učenci z aktivnostmi, dinamiko, klimo zadovoljni, lahko sklepam, da s tem lažje in hitreje spremenijo lastno razmišljanje in ravnanje. Namreč svoje znanje so pred obiskovanjem delavnic nekateri ocenjevali za zelo pomanjkljivo, saj so pri sebi opazili odsotnost reševanja konfliktov, destruktivno in neučinkovito soočanje s konflikti, nenadzorovano vedenje (*»Sem se skregala s sestro, pol pa bila tako jezna, da sem doma kar premetavala stvari v sobi.«*) in sploh nerazumevanje pojmov konflikt in mediacija. Poleg tega je bilo njihovo sporočanje zelo pomanjkljivo, saj niso znali prisluhniti drugim, so se posluževali kričanja, žaljenja, skratka imeli zaradi tega precej več konfliktov (*»Sem se več prepirala s sošolci.«*). Takšne izjave učencev so alarm in hkrati pomembno sporočilo šoli, da njeni otroci potrebujejo pomoč, saj sami ne zmorejo več. V tem primeru lahko rečem, da so učenci bili slišani in so lahko dobili odgovor prek sodelovanja na delavnicah. Tukaj so nekateri še posebej izkoristili priložnost in nato s svojimi nadaljnjimi odgovori tekom raziskovanja potrdili, da so s pomočjo aktivnega učenja in udeležbe na delavnicah okrepili svoje znanje do te mere, da jim reševanje konfliktov ne predstavlja več ovire (*»Konflikt ni več neki groznega, se ne bojim več.«*), saj so prišli do spoznanja, da so konflikti neizogibni in da je naša osebna odločitev tista, ki določi, kako se bomo z njimi soočili. Pri veliki večini učencev je tako prišlo do preobrata v smeri, ko učenci raje namesto napadanja oseb začnejo »napadati« konflikt na sodelovalen, konstruktiven način.

Nasilne reakcije in prepire so učenci zamenjali s premišljenim reševanjem konfliktov, ki v večini zajema reševanje s pomočjo pogovora (*»Poskusim vedno prek pogovora rešiti, če ne gre, se umaknem in poskusim kasneje, ko premislim kaj bom rekla.«*) Lažje obvladajo konflikt ker ga rešujejo sprotno, se ga lotevajo na miren način, saj so se naučili drugače odreagirati in so pripravljeni vlagati trud v zmanjševanje pojavljanja medosebnih konfliktnih situacij. Res je, da kričanje ali celo nasilje morda lahko za kratek čas prinese olajšanje, vendar za ceno negativnih posledic, ki se kasneje pojavijo v obliki slabe vesti ali celo v najslabšem primeru

prekinitve prijateljstva. Da je temu res tako, so pritrdili sami učenci, ki so s spremembo ravnanja znotraj konfliktnih situacij naredili korak v pravo smer tudi pri svojem razmišljanju.

Zavzeli so konstruktivno držo, saj se zavedajo neustreznosti nasilnih reakcij, ki jih nadomeščajo s poglobljenim razumevanjem konflikta. Predvsem starejši učenci so bolj pozorni na same posledice, ki jih konflikt prinaša (*»Znam pomisliti, kako bo, če se sprem, prepoznam posledice, ki sledijo.«*), se trudijo, da ne stopnjujejo konflikta z lastnimi reakcijami, raziščejo ozadje konflikta in sprejmejo pogled drugega na konflikt, četudi se razlikuje od njihovega. Vsekakor prevzemajo veliko mero odgovornosti nase, pri čemer so sposobni ravnanja, o katerem predhodno sploh niso razmišljali oz. so prevladale negativne oblike soočanja s konflikti. Sedaj pa so s pomočjo sodelovanja na delavnicah spoznali svojo »drugo plat«, ki jim je omogočila, da so z osvojenim znanjem premagali strah pred konflikti in so pripravljeni na spremembe.

Iz rezultatov raziskave lahko zaključim, da vse spremembe v ravnanju s konflikti, zahtevajo pomemben miselni preskok, ob tem pa še okrepitev osebnih kvalitet/kompetenc, ki skupaj omogočajo zmanjševanje tveganj za pojav konfliktov. In kadar je rezultat vrstniške mediacije poleg lažjega in hitrejšega reševanja konfliktov tudi vzgoja v smeri opolnomočenja, osebne rasti, je rezultat popoln.

Vrstniška mediacija ni le zgolj metoda reševanja konflikta, ampak mediator s svojim vzgledom udeležence opozarja in uči konstruktivnega sporočanja in vedenja v medosebnih odnosih. Torej je njen cilj v preoblikovanju konflikta in ob tem pogleda na odnos. Tudi v družbi je pogosto zaslediti izjave na račun mediacije, da prinaša »novo kulturo odnosov«, da je temu res tako, pa so spet potrdili učenci s svojimi odgovori, ki so v odnosih odločno napredovali in jih spremenili oziroma jih spreminjajo v pozitivni smeri. Kot posledico obiskovanja so navajali boljše razumevanje v medosebnih odnosih (*»Midve s sestro se sedaj več igrava, pa se manj prepirava.«*; *»Mene pa mama ne rabi več toliko kregati, ker sem bol pridna, pa jo ubogam.«*). Izboljšanje tako doživljajo in opažajo znotraj šolskega okolja kjer opažajo spremembe na ravni s sošolci in tudi učitelji, za katere pravijo, da manj kričijo; doma, v družinskem okolju, kamor prenašajo osvojene veščine in znanja se boljše razumejo tako s starši, kjer se trudijo lepše obnašati kot brati in sestrami, s katerimi se več pogovarjajo, igrajo; med vrstniki in prijatelji pa se prav tako počutijo boljše.

Vsekakor spremembe odnosov niso samoumevne, ampak so posledica sprememb, ki so jih učenci vnesli vanje tako pri ravnanju s konflikti kot tudi pri komuniciranju in jih s svojim vzgledom prenašajo tudi na ostale. Gre za povsem isto logiko, ki ji bodo sledili tudi v procesu vrstniške mediacije, kjer bodo s pomočjo naučenega vodili vrstnike do skupne rešitve. Da pa jih s pridom vključujejo v vsakdanje interakcije že sedaj, kaže na to, da so miselnost mediacije že do dobra osvojili in sprejeli. Učinkovitejše interakcije so po mnenju učencev opazne predvsem zaradi učinkovitejšega soočanja s konflikti, ki prispevajo k zmanjševanju konfliktov, ki jih sedaj zmorejo obvladati, se ne poslužujejo nasilja, saj so spremenili način ravnanja s konflikti in so sposobni prevzeti svoj delež odgovornosti za konflikt (*»Ugotovila sem, da na koncu noben ni kriv, da sta oba na koncu odgovorna, da rešita spor.«*). Pomemben prispevek pa predstavljajo komunikacijske in socialne veščine, ki poskrbijo, da učenci vzpostavijo nadzor nad svojimi reakcijami in se izogibajo ravnanju, ki bi povečalo tveganje za konflikt in nesporazum. Sedaj so sposobni obvladovati jezo, ne vsiljujejo lastnega mnenja, reakcije niso več tako impulzivne. Poleg tega pa so se sposobni prilagajati in s prilagojeno komunikacijo povečajo medsebojno razumevanje, saj pogosteje uporabijo pogovor, pozornejše poslušajo in dogovarjajo, torej skupaj sprejemajo odločitve. Več veščin in spretnosti kot učenci osvojijo bolj intenzivno te vnašajo v svoje odnose, kjer so bolj pozorni na upoštevanje drugih in prevzemajo odgovornost za svoje ravnanje, ki se je pri večini izboljšalo. Tudi številni praktiki kot so Prgić (2010), Cohen (2005), Kaplan (2009) ugotavljajo, da mediacija pripelje do sprememb v vedenju učencev, če je seveda ustrezno posredovana.

Da je posameznik sposoben spremembe vnesti v svoje ravnanje znotraj odnosov, mora biti pripravljen vlagati trud najprej v spremembe osebnega vedenja. Namreč dejstvo je, da so se učenci z odločitvijo za ravnanje v konstruktivni smeri obvladovanja konfliktov hkrati odločili tudi za osebno spreminjanje, ki je rezultat pestrega in tesnega prepleta številnih znanj, ki se skladno dopolnjujejo. Spreminjanje lastnega vedenja in ravnanja je zahtevna odločitev, ki pa so jo ob dobri podpori in z jasnim ciljem učenci odgovorno sprejeli in s spremembami v vedenju okrepili svoje vire moči za prevzemanje vloge vrstniških mediatorjev. Učenci so pri sebi okrepili zmožnosti nadzora nad lastnimi reakcijami, pri tem pa pridobili sposobnost razumevanja pogleda drugih in zavzemanje njihove perspektive ter upoštevanja njihovega mnenja (*»Upoštevati in sprejeti, da drugi drugače mislijo.«*). Sebe znajo izraziti na konstruktivnejši način, kar pomeni, da so pridobili sposobnost samokontrole, se zmorejo

»brzdati« tako, da s svojim ravnanjem ne vzbudijo negativnega odziva pri drugih. S pomočjo usposabljanja so učenci sposobni priznati tudi svoje lastne napake (*»Lažje priznam svoje napake in vidim, da nimam vedno prav.«*) in se za neprimerno vedenje opravičiti, kar pomeni, da za neprimerno vedenje prevzamejo odgovornost in se ob tem trudijo biti čim bolj spoštljivi (*»Sem bol spoštljiva do sošolcev.«*). Hkrati pa si prizadevajo, da do negativnega ravnanja sploh ne bi prišlo (*»Se trudim, da se sploh ne skregam.«*).

Posledično so z vnosom sprememb v svoje osebno vedenje učenci pri sebi opazili tudi druge pozitivne učinke predvsem v smeri večje motivacije za učenje (*»Se boljše učim.«*), zmožnosti navezovanja novih stikov in spremembo osebnih značilnosti (*»Sem se v notranjosti spremenila, ne gledam več na svet tako črno, nisem več tak pesimist.«*). Učenci opažajo, da so postali bolj zgovorni, potrpežljivi, prijazni in samozavestni.

Na podlagi teh sprememb pa so spremenili tudi komunikacijo in pa načine soočanja s konflikti, saj se bistveno bolj trudijo in si prizadevajo, da spremenijo svoje prejšnje ravnanje in se izogibajo »slabim navadam«. Skratka v času usposabljanja učenci izpilijo svoje spretnosti in začnejo o njih bolj sistematično razmišljati.

Učenci tako izpilijo komunikacijske vzorce, ki zbližujejo in spodbujajo sodelovanje in uspešno nadomestijo stare vzorce, pri čemer v prvi vrsti pridobijo na sposobnosti konstruktivnega reševanja konflikta. Če sogovornika pozorno poslušamo, se ustrezno odzivamo, mu dajemo občutek, da se zanj zanimamo, da nam je pomemben in da ga skušamo razumeti. Z aktivnim in premišljenim sodelovanjem pri komuniciranju se lahko učenci izognejo nekaterim nesporazumom, saj prek povratne informacije zagotovijo pravilno razumevanje sporočila, ki so pri mladih ljudeh različno kodirana in lahko dobeseden pomen sporočila skriva za seboj povsem drugoten pomen (Gordon 1983).

Gre za to, da osvojeno znanje za ravnanje s konflikti dobi pravi pomen ravno skozi pogovor, dialog, ki je osrednji prostor za iskanje rešitev, hkrati pa so komunikacijske veščine in tehnike tiste, ki bistveno pomagajo vrstniškemu mediatorju, da uspešno usmerja proces. S tem namenom je v času usposabljanja toliko pozornosti namenjene ravno komuniciranju. Učenci so pridobivali zavest, da si je potrebno pri uspešnem pogovoru prizadevati za razumevanje in sprejemanje misli, občutkov, vedenja ter nanje kar se da ustvarjalno odgovoriti. Prav tako so učenci ozaveščali pomen konstruktivnega sporazumevanja v vsakdanjih situacijah, kjer lahko

na ta način preprečijo, da bi se konflikt sploh zgodil. Ker je pogovor tisti, kjer se proces mediacije dogaja, so učenci na delavnicah intenzivno vadili uporabo in upoštevanje nekaterih pravil verbalnega komuniciranja in ob tem prepoznavali pomen neverbalne komunikacije v spremljanju sogovornikove govorice telesa in mimike obraza. V veliki meri so okrepili večino poslušanja (*»Najpomembnejše za boljše pogovarjanje je, da bolj poslušamo.«*), ki se enim zdi najpomembnejša za vodenje pogovora, ob tem pa opozorili še na premišljen izbor besed brez obsojanja, žaljivk, kričanja, grdih besed in ustvarjanje prostora za sogovornikove besede. Sedaj ne skačejo v besedo, znajo dati priložnost tudi drugim, da kaj povedo, ne da samo oni sami govorijo. To je odraz, da so se do drugih naučili biti spoštljivi in pozorni, da zmorejo poslušati in slišati stvari. Z drugimi besedami, da znajo aktivno poslušati. Tudi Lamovčeva (1991: 37) v zmožnosti poslušanja vidi bistven pomen za medosebni odnos, namreč od poslušanja je v veliki meri odvisno, ali se bomo zblížali in v našem primeru rešili konflikt ali pa se bo razdalja le še povečala. Poleg zavedanja o pomenu poslušanja pa učenci le-tega pri pogovarjanju in reševanju konfliktov dopolnjujejo z uporabo jaz sporočil in povzemanja. Na ta način dobi sogovornik občutek, da so njegove misli in čustva sprejeta, razumljena in upoštevana.

Zelo spodbudna je tudi ugotovitev, da udeleženci, torej bodoči mediatorji, ne bodo novih znanj uporabljali zgolj pri mediiiranju, ampak jim bodo prišla prav v vsakodnevnih situacijah. Učenci, ki imajo dobre izkušnje z mediacijo v šoli, praviloma prenašajo pridobljeno znanje tudi v situacije izven procesa mediacije, torej v vsakdanje življenje (Prgić 2010). To pa pomeni, da učenci mediacijsko znanje uporabijo v tako imenovanih neformalnih oblikah, kjer si pomagajo z mediacijskim znanjem pri reševanju lastnih nesporazumov ali pa prevzemajo celo vlogo mediatorja in pomagajo drugim osvetliti konflikt. Učencem se je znanje izkazalo za uporabno znotraj družinskega okolja, kjer so umirjali konfliktne situacije med družinskimi člani in se lotevali lastnih konfliktov (*»Pri sestri uporabim, če se za kako stvar skregava.«*; *»Je brat mami govoril grde besede, pol sem pa predstavil mediacijo in jima pomagal.«*). Tudi v šolskem prostoru, kjer je konflikt zaradi odnosne pestrosti dnevno prisoten, so se nekateri že poslužili osvojenega znanja ter tako z lastnim vzgledom opozorili na obnašanje sošolce, posredovali v pretepu in pri pogovoru v razredu uporabili jaz sporočilo. Prav tako pa poteka prenos znanja v prijateljskem krogu med vrstniki v obliki uporabe jaz sporočil in nudenja pomoči pri konfliktih (*»Ko se s prijateljicami igramo, jim kdaj povem, kakšno jaz sporočilo, če me kaj moti, ali pa kaj želim od njih.«*). Ta prenos znanja v konkretno uporaba

potrjuje dejstvo, da so z obiskovanjem delavnic oziroma usposabljanja učenci osvojili znanje do te mere, da si z njim pomagajo in ga dejansko živijo.

Ravno zaradi pozitivnih učinkov pa bi po mnenju učencev bilo potrebno še precej bolj razširiti njeno prepoznavnost in pridobiti širši krog udeležencev. Namreč učenci bi vključitev predlagali številnim svojim sošolcem, ki jih še ni dosegla mediacija in s tem mirno reševanje konfliktov. Zato pri njih učenci prepoznavajo neustrezno vedenje, njihove reakcije so neustrezne. Tukaj pa bi lahko težave kot so: nasilje, pretepanje, grdo govorjenje, nagajanje, neposlušanje in slab vpliv na sošolce zamenjali z ustreznijim ravnanjem. Nekateri bi obiskovanje delavnic predlagali kar celemu razredu in s tem zagotovili vsem sošolcem, da bi osvojili novo znanje za boljše počutje in medsebojno razumevanje. Še več, celotna šola bi morala sodelovati, če bi želeli, da bi bilo manj konfliktov in večje zavedanje o pomenu mediacije. Da bi lahko mediacija izboljšala tudi njihov odnos z učitelji, bi k sodelovanju povabili tudi nekatere učitelje, pri katerih ne odobravajo njihovega ravnanja, saj si želijo, da bi jih bolj razumeli, poslušali.

Torej učenci opozorijo na vse pomembne udeležence šolskega sistema in tako prispevajo k zagovoru celostnega pristopa, kar je tudi edina prava pot uspeha k zagotavljanju boljše šolske klime. Poleg tega pa bi po mnenju učencev morali pomoč poiskati v mediaciji vsi, ki imajo težave zaradi pretepanja, si želijo zmanjšati pojavljanje konfliktov, saj bi tukaj spoznali ogromno poučnih in koristnih vsebin.

Da je usposabljanje resnično dobro sprejeto med učenci, potrjuje tudi to, da bodo v večini z veseljem nadaljevali z usposabljanjem zaradi osvajanja novih znanj in osebnih koristi (*»Mi koristni, da mam manj problemov.«*). Tisti, ki pa so pri sebi prepoznali tudi interes po pomoči drugim, bodo vztrajali, da postanejo vrstniški mediatorji. V skupini najstarejših se intenzivno pripravljajo, da prevzamejo vlogo mediatorjev (*»Se že ful veselim, da postanem mediatorka.«*), ki bo potrditev vsega pridobljenega znanja in njihove dragocene sposobnosti pomagati drugim pri reševanju konfliktov.

Zelo pomembno je tudi prepoznavanje koristi vsakdanje uporabe osvojenega znanja, s katero so si izboljšali kvaliteto življenja. V tej pestri paleti socialnih, mediacijskih in komunikacijskih znanj, veščin, tehnik, spretnosti itd. so učenci določene prepoznali kot »življenjske veščine«, ki jih bodo z veseljem uporabili tudi kasneje v življenju in jih aktivno vključili v svoj način

življenja. Gre torej za dolgoročni učinek mediacije. Izpostavili so znanje o konfliktih v smislu nenasilnih reakcij, reševanja s pogovorom, mirno reševanje; na komunikacijski ravni; pozornejše poslušanje sogovornika, upoštevati pravila komuniciranja, uporabo jaz sporočil; v smislu socialnih veščina pa obvladovanje čustev, sposobnost samokontrole, zavedanje o pomenu strpnosti, mirno izražanje mnenja in sposobnost pomirjanja.

Skratka skušali bodo živeti v »duhu« mediacije, ki jih bo vodil v smeri konstruktivnega, sodelovalnega razmišljanja, zato je več kot očitno, da učenci s svojim doživljanjem in sprejemanjem vrstniške mediacije in usposabljanja, le še dodatno potrdijo ugotovitve mediatorke Metelko Lisec (2007), ki v vrstniški mediaciji poleg spodbujanja reševanja konfliktov na način, da prisluhnejo drug drugemu in da niso nestrpni drug do drugega, vidi tudi razvoj kritičnega mišljenja, krepitev pozitivne samopodobe, spodbujanje osebne rasti, ob tem pa širjenje in ozaveščanje o vrednotah, kot so: nenasilna komunikacija, strpnost, spoštovanje do drugih, pravičnost, poštenje, odgovornost in sobivanje.

6 SKLEPI

Pogled učencev na vrstniško mediacijo več kot očitno pokaže, da ne gre zgolj za nekaj kar postaja zadnje čase v slovenskem prostoru vedno bolj »popularno«, temveč gre za metodo reševanja konfliktov, ki uspešno postaja alternativa nasilnemu soočanju s konflikti v šolskem prostoru. Dejstvo je, da je uvajanje mediacije v šolski prostor povsem brezpredmetno, če je v ozadju cilj, da z uvajanjem le-te sledijo zadnjim trendom in s tem v družbi pridobijo v smeri »dobre« šole. Prva osnovna šola Slovenj Gradec je spoznala bistvo vrstniške mediacije, ki se skriva za konstruktivnim obvladovanjem konfliktov, zato se sprememb niso lotili zgolj na simbolni ravni. Kot rezultat lahko sedaj s ponosom spremljajo prednosti te metode mirnega, sodelovalnega reševanja in razjasnjevanja konfliktov prek razmišljanja in ravnanja svojih otrok, ki so s svojim pozitivnim pogledom na vrstniško mediacijo prav tako dosegli bistvo konstruktivnega obvladovanja konfliktov.

Učencem je bilo zagotovljeno pristno opolnomočenje in zaupanje, da so/bodo vrstniški mediator tudi v resnici dobro opremljeni za reševanje konfliktov, saj je za njimi kvalitetno in intenzivno usposabljanje. Prav tako so učenci, osvojili »duh mediacije« in temeljne tehnike, s katerimi lahko učinkovito pomagajo sebi ali pa posredujejo v konfliktu med dvema osebama, četudi samega pogovora ne poimenujemo mediacija.

Z obiskovanjem delavnic mediacije se je otrokom ponudila priložnost, da so prišli do temeljnih sprememb v pogledu na konflikt in doživljanju konfliktnih situacij, pri tem pa se usmerili predvsem v prihodnost – za kakšen medosebni odnos si bodo prizadevali v prihodnosti, kako bodo konflikte obvladovali, jih preprečevali in tako sami prispevali h kvaliteti svojega življenja.

Uspeh vrstniške mediacije je skoraj popoln, saj so učenci s svojim razumevanjem konflikta pokazali, da je nasilno reševanje konfliktov »out«, konstruktivno in mirno reševanje pa je »in« (Kaplan 2009). Pozitivne spremembe, ki so jih učenci vnesli v svoje vedenje, komunikacijo, odnose in soočanje s konflikti kažejo na to, da četudi so »samo« otroci, zmorejo ob ustrezni podpori in spodbudi veliko več, kot si odrasli predstavljamo. Učenci so začeli razumevati pravi pomen konstruktivnega reševanja konfliktov, saj so prišli do

spoznanja, da konflikt lahko rešijo na povsem drugačen način in lahko svoje stare neustrezne, celo nasilne strategij zamenjajo z boljšimi, učinkovitejšimi.

Učenci so sprejeli dejstvo, da so konflikti vedno in povsod, njihova odločitev pa je kaj bodo z njimi naredil. Zavedajo se, da so odzivi tisti, ki jim bodo v pomoč ali pa v pogubo. Lahko bodo konflikte reševal sprotno, ali pa jih puščal za seboj, lahko zanje prevzamejo odgovornost ali pa krivdo zvalijo na drugega, lahko jih uporabijo za rast ali pa za uničenje odnosa. In ravno pozitivna izkušnja mirnega, konstruktivnega odzivanja s pomočjo mediacije je za učence izkušnja, ki jim bo pomagala, da se bodo med možnimi odzivi odločil za pravega. Spoznali so, da izogibanje, prikrivanje in zanikanje konfliktov ni dobra izbira, ampak je najboljša možna izbira odločitev za konstruktiven, miren in ustvarjalen pogovor, s katerim bodo lahko preprečili negativne posledice. Pomembno je, da so otroci spoznali, da imajo izbiro, zato lahko z večjo verjetnostjo pričakujemo, da bo njihov odziv plod premišljene in zavestne odločitve v prihodnje.

Učenci so odgovorno prevzeli učenje konstruktivnih strategij obvladovanja konfliktov ter privajanje na vlogo vrstniškega mediatorja, kjer bodo z lastnim ravnanjem in sposobnostmi vodenja mediacijskega procesa skušali pomagati vrstnikom do želene rešitve konflikta, torej do zelenih sprememb. Namreč ravno mlade ljudi, ki se šele pripravljajo na vstop v življenje odraslih, je potrebno opremiti z drugačnim načinom soočanja s konflikti, da bodo lahko »duh« mediacije, s pridom uporabljali in širili naprej ter s tem prispevali pomemben korak k boljši družbi. Še pred tem pa je odgovornost na strani učiteljev in drugih strokovnih delavcev šole, da z uporabo in lastnim zgledom opravičijo njen dejanski pomen, saj bodo le tako učenci dobili izkušnjo, da je sprememba ravnanja v skladu z mediacijskim znanjem naložba za življenje.

Rezultati raziskave me niso presenetili, moram priznati, da bi bila kar malo razočarana, če učenci ne bi potrdili vsaj nekaterih prednosti, ki jih navajam v teoretičnem delu. Osebnostno, to inovativno metodo reševanja konfliktov zelo podpiram in preizkušeno trdim, da lahko, če se zanjo zavestno odločiš, prinaša v tvoje osebno življenje povsem nov način razumevanja in odzivanja v konfliktnih situacijah, s katerimi se hkrati izgublja strah pred nezmožnostjo reševanja le-teh. Tekom raziskovanja sem s pomočjo otrok, le še potrdila svoje prepričanje in tako mediaciji z veseljem napovedujem svetlo prihodnost znotraj šolskega sistema. Kot sem

že omenila, je mogoče o vrstniški mediaciji v slovenski strokovni literaturi, kar precej prebrati, medtem, ko jo šole šele dodobra spoznavajo in vključujejo v svoj kurikulum.

Pri tem vidim smisel svojega raziskovanja tudi v smeri, da je lahko moja in podobne raziskave podlaga in dodatna motivacija osnovnim šolam pri odločanju za uvajanje mediacije v šolski prostor. Kljub temu, da je mediacija na Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec že zaživela, pa je pred njo še ogromno dela, tako na ravni ozaveščanja še ne udeleženih učencev in pridobivanja zanimanja s strani učiteljev kot pri sami podpori vrstniškim mediatorjem, med katerimi svoje delo v pravem pomenu besede prvi štirje uradno potrjeni vrstniški mediatorji, šele začenjajo. Upam si trditi, da bo v naslednjih letih vrstniških mediatorjev še več, kajti s svojimi odgovori so učenci vsekakor potrdili, da usposabljanje šola pelje v pravo smer. Učenci so jasno poudarili, da so z delavnicami zadovoljni, z njimi pridobivajo tako na konstruktivnem pristopanju h konfliktu kot tudi na osebni krepitvi doživljanja sebe, drugih in kar je najpomembnejše, te spremembe vnašajo v svoje ravnanje. Dejstvo je, da morajo učenci, ki bodo prevzemali tako odgovorno vlogo, kot je vloga vrstniškega mediatorja, najprej poznati sebe in obvladati svoje reakcije, šele potem bodo lahko z lastnim zgledom uspešno pomagali vrstnikom do ustvarjalnih in dogovorjenih rešitev. Učenci so osvojili veščine oz. tehnike pogovora, s pomočjo katerega lahko uspešno posredujejo v konfliktih in s pomočjo katerih so pridobili povsem novo vlogo pri reševanju, kadar se sami znajdejo v takšni situaciji tako v šolskem kot v svojem zasebnem življenju.

Da so odnosi tisti, na katerih lahko s pomočjo mediacije ogromno naredimo v smeri izboljšanja, prav tako v raziskavi učenci več kot očitno pritrdijo, saj so številni izboljšali svoje medosebne odnose, tako zaradi uspešnejšega odzivanja na konflikte kot tudi zaradi izboljšanja komunikacijskih spretnosti in okrepitve socialnih veščin. Učenci, ki so se udeleževali delavnic obvladovanja konfliktov tudi bolje obvladujejo lastna čustva, lastne misli, izražanje lastnih želja, kar prispeva, da se ob pojavu konflikta v razredu, med prijatelji bolje odzovejo na nesoglasja, pri čemer pa osebno veliko prispevajo k izboljšanju odnosov in so zgled drugim.

Učenci so z usposabljanjem za vrstniške mediatorje spoznali tiste kvalitete in vrednote, ki jih sodobna šola najbolj poudarja - pravičnost, spoštovanje, potrpežljivost, strpnost, sobivanje in sodelovanje. Ne gre pozabiti, da je Prva osnovna šola Slovenj Gradec uvajanje začela ravno s

tem namenom, da na novo definira medosebni odnos, vzpostavi stik med člani prek konstruktivne komunikacije in s tem zagotovi prijetnejšo šolsko klimo.

Učenci so vsekakor odgovorno prispevali svoj del k izpolnitvi cilja sodobne šole, ki kliče po kakovostnih medosebnih odnosih in po izpolnjevanju človekove potrebe po medsebojnem spoštovanju in zaupanju, saj so s svojim aktivnim in zavzetim sodelovanjem na delavnicah mediacije pridobili sposobnost konstruktivnega obvladovanja medosebnih konfliktov, ki je temelj za nadaljnjo gradnjo odnosov in razumevanja.

Učenje v okviru usposabljanja je teklo na osnovi medosebnega dialoga, kjer učenci niso bili postavljeni v pasivno vlogo, ampak so lahko odgovorno pokazali, da je v njihovem lastnem interesu pridobiti znanje o konstruktivnem reševanju konfliktov. Pri tem pa so prepoznavali podporo s strani učiteljic mediatorik, ki sta pri skupnem sodelovanju prevzeli svoj del odgovornosti zagotavljanja dobrih delovnih pogojev in tako v sodelovalnem odnosu omogočili priložnost za reševanje konfliktov kot tudi priložnost, da so poglobljeno spoznavali sebe in druge ter krepili posamezne osebne kvalitete. Socialne izkušnje, v katerih so lahko učenci na delavnicah okrepili moč za prevzemanje lastnih odločitev, po drugi strani pa tudi sposobnosti za razumevanje drugega in razvoj prosocialnih in empatičnih zmožnosti, jim bodo koristile za življenje v družbi raznolikosti, ki uveljavljanje drugačnosti predstavlja kot osrednjo vrednoto današnjega časa.

Veščine, znanja, ki so jih učenci prepoznali pri sebi, vplivajo na njihov osebni, moralni in čustveni razvoj in so poleg pozitivnih izkušenj reševanja konfliktov, nepogrešljivi del socialne opremljenosti. Zato še posebej dobrodošle in hkrati zaželene pri učencih, sploh s strani staršev in učiteljev, ki se zavedajo, da lahko le tako mlad človek izoblikuje pozitivne vzorce vedenja in s tem ponotranji konstruktivne odzive, ki na žalost s problematičnimi vplivi okolja vedno bolj izgubljajo svojo težo. Prgić (2012b: 18) vidi velik problem v sporočilu družbe, da živimo v konfliktnem sistemu: to nam kažejo politika, filmi, oddaje in resničnostni šovi, ki temeljijo na konfliktu. Žal se družba prepogosto sooči s trenji na precej neprimerne načine, kjer ni prostora za kreativno mišljenje in kreativne pristope k reševanju. Zato v nadaljevanju članka še poziva k prevzemanju pobud za konstruktivno reševanje konfliktov že pri otrocih v vrtcu, z dobrim argumentom, da se je bistveno lažje priučiti konstruktivnega ravnanja, če začnemo dovolj zgodaj, kot pa se je odučiti razdiralnega vedenja enkrat, ko smo ga utrjevali že vrsto let in se (pre)pozno odločili, da bi nekaj spremenili pri sebi.

Tako so tudi učenci dokazali, da so s konstruktivnim reševanjem konflikta pridobili sposobnosti, s katerimi bodo lažje in hitreje obvladali konfliktne situacije, jih odgovorno rešili, preden bi se utegnile razviti v hujše oblike nasilja.

Tekom delavnic mediacije so učenci pokazali, da so močno dovzetni za socialno učenje in tako sprejemanje zunanjih sporočil odraslih kot tudi svojih vrstnikov. Ravno pozitivne izkušnje z vrstniki pa so tiste, ki so edinstvenega pomena, saj ponavadi sporočilo, ki je posredovano s strani vrstnikov, doseže veliko več, kot če je posredovano s strani odrasle osebe, avtoritete. V šolskem okolju je zato še toliko bolj pomembno, da se otrok vključi med sošolce in se z njimi razume. Slabi odnosi še dodatno vplivajo na slabo počutje v šolskem okolju in posredno slabšajo tako učni uspeh kot tudi s tem povezano samopodobo otroka.

Učenci so se na delavnicah naučili spoštovati drug drugega, osvojili pomen primerne izražanja in spoznali različne komunikacijske in mediacijske tehnike, ki so lahko v pomoč pri »negovanju« odnosov in konstruktivnemu sporočanju. Preko različnih vaj in praktičnih primerov so tako osvojili aktivno poslušanje, povzemanje, prepoznavanje čustev in neverbalne komunikacije, uporabo jaz sporočil in ustrezna vprašanja, s pomočjo katerih sedaj lažje vzdržujejo medsebojno razumevanje. Spoznali so pomen demokratičnega dogovarjanja in aktivnega sodelovanja pri reševanju konfliktov na eni strani, na drugi pa so se s preoblikovanjem odnosov soočili s spoštovanjem in razumevanjem drugačnosti, ki je predpogoj za prijateljske medvrstniške odnose.

Torej, če pri iskanju odgovora na vprašanje, ali so učenci primerni za posrednike v konfliktnih situacijah, izhajam iz zgornjih ugotovitev, je odgovor vsekakor pritrdilen. Otroci so lahko boljši mediatorji od odraslih, saj svoje vrstnike razumejo, poznajo njihove strahove, vrednote, želje. Najpomembnejše pa je, da nad njimi nimajo moči, in so v odnosu enakovredni.

V zavedanju tega, je naloga šole še toliko pomembnejša - zagotovi mora vse pogoje za uspešno uveljavljanje vrstniške mediacije, ki zaupa v otrokove in mladostnikove sposobnosti in zmožnosti samostojnega reševanja konfliktov znotraj vrstniškega kroga. Mrgole (2003:13) lepo poudari, da se je mladim potrebno posvetiti, ker so mladi in ne, ker so odklonski, v osnovi slabi, problematični.

Šola se mora zavedati, da tudi če naredi prostor mediaciji, ne more pričakovati, da bodo konflikti čudežno izginili. Zmotno je namreč pričakovati, da se vsi mediacijski procesi končajo z rešitvijo. Tudi namen mediacije ni rešiti vse konflikte, ki se pojavijo, temveč v prvi vrsti spodbujati k nenasilnemu reševanju, k pogovoru in razumevanju, da smo za svoje konflikte odgovorni sami in smo sami tisti, ki bomo pot reševanja izbrali. Veliko smo že dosegli, če se sprta učenca sploh odločita in pomoč poiščeta v mediaciji, saj s tem izbereta mirno pot reševanja in na ta način rečeta »ne« nasilju.

7 PREDLOGI

Glede praktičnega delovanja predlagam, da:

- bi se na primarnih fakultetah tistih profilov, ki so zaposleni znotraj šole (učitelji, šolska svetovalna služba), dodale vsebine iz področja mediacije in se na ta način zagotovilo osnovno znanje in zavedanje o pomenu konstruktivnega reševanja konfliktov;
- da bi vse osnovne in srednje šole, prešle na sistematično uvajanje vrstniške mediacije kot alternativne metode reševanja konfliktov med mladimi.

Glede praktičnega delovanja v okviru projekta Mediacija na Prvi osnovni šoli Slovenj Gradec pa predlagam, da:

- na osnovi številnih pozitivnih izkušenj o vrstniški mediaciji izraženih s strani učencev v raziskovalnem delu, šola nadaljuje s prizadevanjem za uspeh vrstniške mediacije, ki jo je potrebno uvesti v redno in kontinuirano izobraževanje ter v šolski sistem v celoti;
- skuša šola prednosti vrstniške mediacije dodatno vnesti v šolski prostor prek prizadevanja priključiti k aktivnemu sodelovanju še več učiteljev, ki bodo tako pomagali širiti pomen mediacije med učence že v času pouka in tako razbremenili vodji projekta Mediacija na šoli, ki imata poleg vodenja delavnic še ogromno organizacijskega dela;
- šola še bolj aktivno razširi uporabo mediacije tudi na starše, ki bodo lahko s poznavanjem in osebnim vključevanjem lažje podprli svoje otroke pri uporabi mediacijskega znanja izven šolskega okolja.

Glede nadaljnjega raziskovanja predlagam, da:

- bi postavila manj vprašanj pri pogovoru v fokusnih skupinah, pri čemer bi bila ta vprašanja bolj konkretna;

- bi v raziskavi zajela manjše število udeležencev, saj bi tako lahko vztrajala pri bolj nazornemu odgovarjanju in prišla do vidnejših razlik med triadnimi skupinami;
- bi si vzela več časa za posamezno fokusno skupino in na ta način preprečila ponavljanje odgovorov, saj bi pridobila bolj poglobljene odgovore na vsako zastavljeno vprašanje.

8 LITERATURA

Blum, P. (1999), *Preživeti in uspeti v disciplinsko težavnem razredu*. Radovljica: TOP, Regionalni izobraževalni center.

Brajša, P. (1993), *Pedagoška komunikologija*. Ljubljana: GLOTTA Nova.

Brajša, P. (1995), *Sedem skrivnosti uspešne šole*. Maribor: Doba.

Caf, B., Šah Štok, M. in Gramc, J. (2006), *Specialno pedagoška dejavnost – Socialno učenje*. http://www.zrss.si/doc/PP_NIS_SOCIALNO_UCENJE.doc (26. 6. 2012).

Chalvin, M. J. (2004), *Kako preprečiti konflikte*. Radovljica: Didakta.

Cohen, R. (1995), *Students Resolving Conflict*. Tucson, Arizona: Good Year Books.

Cohen, R. (2002), *Implementing a Peer Mediation Program*. <http://www.abanet.org/dispute/webpolicy.html#8> (11. 6. 2012).

Čačinovič Vogrinčič, G. (1998), *Psihologija družine: prispevek za večjo razvidnost družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G. et al. (2011), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Davies, L. (2004). *Education and conflict. Complexity and chaos*. London, New York: Routledge Falmer.

Glasser, W. (1998), *Dobra šola. Vodenje učencev brez prisile*. Radovljica: Regionalni izobraževalni center.

Gordon, T. (1997), *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

- Iršič, M. (2007), *Uvod v razreševanje konfliktov v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Zavod RAKMO.
- Iršič, M. (2004), *Umetnost obvladovanja konfliktov*. Ljubljana: Zavod RAKMO.
- Iršič, M. (2010), *Mediacija*. Ljubljana: Zavod Rakmo.
- Isenhardt, M. W., Spangler, M. (2000), *Collaborative approaches to resolving conflict*. London: Sage Publications, inc.
- Juriševič, M. (1999), *Spodbujajmo razvoj zdrave otrokove samopodobe v začetku šolanja*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani.
- Jenkole, M., Kuzmič, N., Hvastja Rupnik, L. (2009), *ZAGOVORNIK - glas otroka: zbornik prispevkov za izobraževanje zagovornikov*. Ljubljana: Varuh človekovih pravic.
- Kaplan, N. (2009), *Priročnik za usposabljanje vrstniških mediatorjev in uvajanje vrstniške mediacije*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.
- Kroflič, R. (1997a), *Med poslušnostjo in odgovornostjo*. Ljubljana: Vija.
- Kroflič, R. (1997b), *Avtoriteta v vzgoji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Kroflič, R. (2002), *Izbrani pedagoški spisi*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kroflič, R. (2002), Šola – izkustveni prostor socialnega učenja in/ali moralne vzgoje. *Sodobna pedagogika*, , 5: 42-51.
- Kroflič, R. (2009), O vzgoji, discipliniranju in kaznovanju. *Šolski razgledi*, 14: 16-19.
- Kroflič, R., et al. (2011), *KAZEN v šoli? : Izbrani pristopi k sankcioniranju prestopkov in podpori prosocialnega ter moralnega ravnanja*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Lamovec, T. (1991), *Spretnosti v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za produktivnost dela, Center za psihodiagnostična sredstva.
- Lisec, M. (2009), Vzgoja in mediacija. *Vzgoja*, 41: 10-11.

- McGrath, H., Francey, S. (1996), *Prijazni učenci, prijazni razredi: učenje socialnih veščin in samozaupanja v razredu*. Ljubljana: DZS.
- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Metelko Lisec, T. (2005), *Šolska mediacija: izobraževanje strokovnih delavcev za uporabo mediacije v vzgojno in izobraževalnem procesu*. Ljubljana: Inštitut za mediacijo Concordia.
- Metelko Lisec, T. (2008), *Mediacija v vzgojno izobraževalnih ustanovah*. Interno gradivo. Ljubljana: Inštitut za mediacijo Concordia.
- Mrgole, A. (2003), *Kam z mularijo? Načela kakovosti neformalnega dela z mladimi*. Maribor: Aristej.
- Musek, J., Pečjak, P. (2001), *Psihologija*. Ljubljana: Educy.
- Poštrak, M. (2004), Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladino. *Revija Šolsko svetovalno delo*, VIII, 3-4: 26 – 33.
- PIC (2008), *Mirno reševanje sporov. Mediacija*. Interno gradivo. Ljubljana: Centra za mediacijo.
- Prgić, J. (2010), *Šolska in vrstniška mediacija: Vse, kar morate vedeti o mediaciji v šoli*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.
- Prgić, J. (2011), *Mediacija za otroke: konstruktivno reševanje konfliktov in mediacija za otroke od 4. do 9. leta*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.
- Prgić, J. (2012a), *Usposabljanje iz mediacije*. Interno gradivo. Griže: Svetovalno - izobraževalni center MI.
- Prgić, J. (2012b), Vsak konflikt je priložnost za boljši odnos. *Ona*, 14, 3: 16-19.

Rozman, U. (2006), *Trening socialnih veščin*. Nova Gorica: Educa.

Schilling, D. (2000), *50 dejavnosti za razvijanje čustvene inteligence*. Ljubljana: Inštitut za razvijanje osebne kakovosti.

Schrumpf, F., Crawford, D. K., Bodine, R. J. (2010), *Vrstniška mediacija: reševanje konfliktov v šolah*. Vrstniški priročnik. Ljubljana: Zavod RAKMO.

Simsa, C. (2001), *Mediation in Schulen*. Kriftel: Luchterhand.

Stolnik, K. (2010), *Analiza konfliktnih situacij v osnovni šoli*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Šetinc Tekavc, M. (2002), *Mediacija: sporazumno reševanje sporov v teoriji in praksi*. Tržič: Učila International.

Udovič, F. (2004), *100 urni osnovni izobraževalni program o mediaciji*. Gradivo za udeležence. Interno gradivo. Ljubljana: Center za mediacijo pri Pravno informacijskem centru nevladni organizacij – PIC.

Youngs, B. (2000), *Šest temeljnih prvin samopodobe: Kako jih razvijamo pri otrocih in učencih*. Priročnik za vzgojitelje in učitelje v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah. Ljubljana: Educy.

9 PRILOGE

PRILOGA 1 – VPRAŠANJA OZ. SMERNICE ZA INTERVJU

1. Zakaj ste se odločili, da obiskujete mediacijo? Kdo vas je navdušil, seznanil z mediacijo?
2. Kaj vam predstavlja mediacija, kaj vam pomeni? Se vam zdi pomembna?
3. Kaj vse počnete na krožku mediacije? Kaj se na delavnicah dogaja? Kaj vam je pri mediaciji najbolj všeč oz. je kaj kar vam ni všeč?
4. Kaj ste se do sedaj že naučili? Kaj je tisto kar prej niste znali, pa sedaj po zaslugi mediacije znate, veste?

5. KONFLIKTI IN REŠEVANJE KONFLIKTOV

Glede na to, da mediacija v prvi vrsti spodbuja reševanje konfliktov na miren način, me zanima ali pri sebi opazite razliko pri soočanju s konflikti, le-te rešujete na drugačen način kot prej? Kako ste jih reševali prej in kako sedaj?

Ali se vam zdi, da sedaj lažje in hitreje rešite spor, konflikt? Kaj je tisto kar vam sedaj po obiskovanju mediacije pomaga in lahko rečete, da je to drugače po zaslugi sodelovanja na mediaciji?

Mi lahko naštejete kakšen konkreten primer, situacijo ko ste uporabili znanje iz mediacije? Na primer v razredu, doma, na igrišču, med prijatelji itd.

6. ODNOSI

Zanima me, ali se vam zdi, da se zaradi obiskovanja mediacije boljše razumete z drugimi (sošolci, učitelji, prijatelji, starši)? Kako se vam zdi, da so se odnosi spremenili, kje opazate spremembe? Kaj je tisto, kar je sedaj boljše?

Kaj pa vaše vedenje? Ste tudi vi spremenili svoje osebno vedenje do drugih, se drugače obnašate? Kako?

7. KOMUNIKACIJA

Bi lahko rekli, da se sedaj drugače pogovarjate, vam znanje, ki se ga učite na mediaciji pomaga pri pogovarjanju s sošolci prijatelji, starši? Kaj bi rekli, da je tisto kar bi se obvezno morala jaz naučiti in osvojiti, če želim, da bo pogovor prijeten in se ne bo prihajalo po nepotrebnem do nesporazumov?

8. POČUTJE

Se vam zdi, da se z obiskovanjem delavnic mediacije boljše počutite? Ali bi lahko rekli, da mediacija vpliva na vaše počutje v šoli?

Bi obiskovanje zaradi dobrega počutja priporočili in predlagali tudi ostalim sošolcem? Ste mogoče to že storili?

9. Kako vidite sebe, boste nadaljevali z obiskovanjem mediacije in postali celo mediatorji?

10. Kaj z obiskovanjem mediacije pridobite, kar boste lahko uporabili zmeraj v vsakdanjem življenju, tudi ko ne boste več hodili v šolo in boste »veliki«?

PRILOGA 2 – PRIMER KVALITATIVNE ANALIZE

VPRAŠANJE	ODGOVORI	IZJAVE/IZBOR RELAVANTNIH DELOV BESEDILA	KODE	POJEM
1. Zakaj ste se odločili, da obiskujete mediacijo? RAZLOGI ZA UDELEŽBO NA DELAVNICAH MEDIACIJE	2., 3. Razred U1: Ja, js <u>sem se sam odločil</u>, zato, <u>da bi znal konflikte reševati in probleme.</u> U2: Js sem se odločo za mediacijo, <u>da bi kaj več znal</u>, pa zato, <u>da bi znal reševati konflikte</u>, predvsem zato. U3: Js sem se pa zato odločo, <u>ker bi rad probal bit mediator</u> in me je to navdušilo in zato hodim. U4: Mene je pa <u>mama prepričala</u>, saj najprej nisem hotela hoditi, pol <u>mi je pa rekla</u>, da se bomo to <u>skozi igre učili</u> in se veliko igrali, da <u>bo zanimivo</u>. Potem <u>sem bila pa radovedna</u> in se priključla, <u>da vidim kaj bomo delali</u>. (podvprašanje Ali jo prepričal način dela in to kar se bo na mediaciji dogajalo – <u>dogajanje in način dela jo prepriča</u>,potrdi odgovor.)	- da bi znal konflikte reševati in probleme - da bi kaj več znal - da bi znal reševati konflikte - bi rad probal bit mediator - sem bila radovedna, da vidim kaj bomo delali - se želim skupaj z drugimi kaj več naučit - znat reševati spore - ker je zabavno - da bom znala reševati spor	Znanje za ravnanje s konflikti Novo znanje Znanje za ravnanje s konflikti Želja biti mediator Radovednost Novo znanje Znanje za ravnanje s konflikti Zabavne vsebine Znanje za ravnanje s konflikti	INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV INTERES PO UČENJU »NOVEGA« INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV INTERES PO NUDENJU POMOČI DRUGIM OTROŠKA RADOVEDNOST INTERES PO UČENJU »NOVEGA« INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV USTREZEN NAČIN DELA INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV

Kdo vas je navdušil, seznanil z mediacijo? VPLIV NA ODLOČITEV ZA OBISKOVANJE DELAVNIC MEDIACIJE	U5: Js sem <u>se sama prijavila</u>, zaradi tega ker se <u>želim skupaj z drugimi kaj več naučit, znat reševat spore</u> pa <u>ker je zabavno</u> na mediaciji. U6: Js sem tut <u>želela sama na mediacijo</u>, zaradi tega <u>da bom znala reševat spor, pomagala sama sebi, pa ne bom mela več tolko konfliktov kot do sedaj, pa srečna bom.</u> U7: Meni je <u>predlagala učiteljica, js sem pa takoj rekla ja, ker si želim reševat spore in se še kaj na novo naučit.</u> U8: <u>Mene je zanimalo kaj delajo tu, če se bomo samo igre igrali al se bomo tut kaj naučili.</u> U9: Meni je <u>učiteljica predlagala</u>, da bi hodil na mediacijo, saj je rekla, da <u>bo zabavno in se bomo prek iger kaj naučili.</u> U10: Js sem se <u>sam odločo, da probam</u> in vidik kako je, pa <u>mi je blo ful fajn</u> in sem začel hodit.	- pomagala sama sebi - ne bom mela več tolko konfliktov kot do sedaj - srečna bom - si želim reševat spore - se še kaj na novo naučit - mene je zanimalo kaj delajo, če se bomo samo igre igrali, al se bomo tut kaj naučili	Samopomoč Zmanjševanje pojavljanja konfliktov Izboljšanje počutja Želja po reševanju konfliktov Novo znanje Radovednost	IZBOLJŠANJE KVALITETE ŽIVLJENJA INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV IZBOLJŠANJE KVALITETE ŽIVLJENJA INTERES PO NUDENJU POMOČI DRUGIM INTERES PO UČENJU »NOVEGA« OTROŠKA RADOVEDNOST
		- sam se odločo, da probam (poskusim), pa mi je blo fajn - sam odločil - mama prepričala, je rekla, da se bomo skozi igre učili in se veliko igrali, da bo zanimivo - se sama prijavila - sem želela sama na mediacijo - predlagala učiteljica, js sem pa takoj rekla ja - sam se odločo, da probam (poskusim), pa mi je blo fajn	Samostojna odločitev Samostojna odločitev Predlagali pomembni »drugi« Samostojna odločitev Predlagali pomembni »drugi« Samostojna odločitev	OSEBNA ODLOČITEV OSEBNA ODLOČITEV ZUNANJI DEJAVNIKI OSEBNA ODLOČITEV ZUNANJI DEJAVNIKI OSEBNA ODLOČITEV

1. Zakaj ste se odločili, da obiskujete mediacijo? RAZLOGI ZA UDELEŽBO NA DELAVNICAH MEDIACIJE	4., 5. razred U1: Js sem <u>že v 3. Razredu hodla</u>, pol <u>mi je pa blo všeč</u> in še letos hodim. Pa tut zato sem se odločila, da <u>bom pomagala v razredu</u>, <u>ko se velkokrat stepejo oz. stepemo</u>. U2: Mene je <u>navdušla mama</u>, <u>ko mi je predstavila kaj to pomeni</u>. Odločila sem se pa tudi zato, <u>da bom lažje reševala spore</u>. U3: Js sem se <u>sama odločila</u> da bom obiskovala mediacijo. <u>Začela sem že v 4. razredu, pa mi je blo zelo všeč in zato hodim tudi sedaj v 5. Razredu</u>. Predvsem pa je <u>glavni razlog, da rada prihajam to, da če bo slučajno prišlo do težav v našem razredu, da jih bomo lažje rešli in bom pri tem lahko jaz pomagala</u>. U4: <u>Navdušo sem se sam</u>, zato da <u>bom lahko reševal konflikte in spore</u>.	- učiteljica predlagala rekla, da bo zabavno in se bomo prek iger kaj naučili že v 3. razredu hodla, mi je pa blo všeč - da bom pomagala v razredu, ko se velkokrat stepejo oz. stepemo - da bom lažje reševala spore - Začela že v 4. razredu, pa mi je blo zelo všeč in zato hodim tudi sedaj v 5. Razredu - če bo slučajno prišlo do težav v našem razredu, da jih bomo lažje rešli - bom lahko pomagala (v razredu) - da bom lahko reševal konflikte in spore - da bom sama znala reševati konflikte	Predlagali pomembni »drugi« Dobre izkušnje s predhodnim obiskovanjem Pomoč sošolcem pri reševanju konfliktov Znanje za ravnanje s konflikti Dobre izkušnje s predhodnim obiskovanjem Znanje za ravnanje s konflikti Pomoč sošolcem pri reševanju konfliktov Znanje za ravnanje s konflikti Znanje za ravnanje s konflikti	ZUNANJI DEJAVNIKI PREDHODNO OBISKOVANJE INTERES PO NUDENJU POMOČI DRUGIM INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV PREDHODNO OBISKOVANJE INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV INTERES PO NUDENJU POMOČI DRUGIM INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV
---	---	---	--	--

Kdo vas je navdušil, seznanil z mediacijo? VPLIV NA ODLOČITEV ZA OBISKOVANJE DELAVNIC MEDIACIJE	U5: Za mediacijo sem se odločila predvsem, <u>da bom sama znala reševati konflikte in pa jih pomagala rešiti tudi drugim.</u> U6: Mene pa so <u>navdušile prijateljice, ki so že obiskovale mediacijo</u> in sem potem starše vprašala in so rekli, da lahko hodim. Pa tudi doma se <u>velikokrat skregam s sestro in zato sem tudi prišla, da bi lahko to spremenila.</u> U7: <u>Odločila sem se sama, spodbudila pa me je prijateljica, ki hodi, da bom lahko njej pomagala reševati spore v razredu.</u> U8: Js pa si <u>želim postati mediatorica</u> in tako <u>spoznat mediatorske veščine, ki jih potrebuješ za reševanje sporov.</u>	- pomagala rešiti tudi drugim - doma se velikokrat skregam s sestro in zato sem tudi prišla, da bi lahko to spremenila - da bom njej (sošolki) pomagala reševati spore v razredu - želim postati mediatorica - spoznat mediatorske veščine, ki jih potrebuješ za reševanje sporov	Pomoč drugim pri reševanju konfliktov Želja po zmanjševanju pojavljanja konfliktov Pomoč sošolcem pri reševanju konfliktov Želja biti mediator Znanje za ravnanje s konflikti	INTERES PO NUDENJU POMOČI DRUGIM INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV INTERES PO NUDENJU POMOČI DRUGIM INTERES PO NUDENJU POMOČI DRUGIM INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV
		- sama se odločila - navdušila mama, povedala kaj je to - navdušile prijateljice, ki so že obiskovale mediacijo - spodbudila me je prijateljica, ki hodi - Odločila sem se sama	Samostojna odločitev Predlog pomembnih »drugih« Predlog pomembnih »drugih« Predlog pomembnih »drugih« Samostojna odločitev	OSEBNA ODLOČITEV ZUNANJI DEJAVNIKI ZUNANJI DEJAVNIKI ZUNANJI DEJAVNIKI OSEBNA ODLOČITEV

1. Zakaj ste se odločili, da obiskujete mediacijo? RAZLOGI ZA UDELEŽBO NA DELAVNICAH MEDIACIJE	6.,7., 8. Razred U1: Najprej <u>so</u> nam <u>prišli povedat v razred kaj je to</u>, <u>pol sem se pa js še na internetu pozanimala o čem se gre</u>, pa mi je <u>postalo zanimivo</u>, pol <u>sem pa začela obiskovat</u>, pa mi je <u>blo še bol zanimivo</u>. U2: <u>Js sem se pa navdušla sama in se odločila da bom hodla</u>, če mi pa ne bo všeč bom pa šla stran, samo <u>mi je blo tu zelo všeč ker smo bli vsi sproščeni</u>, pa <u>lahko povemo kar želimo</u>, pa sem se odločila da bom ostala. U3: Pri nas v razredu pa <u>nas je naša razredničarka, ki vodi mediacijo povabla</u>, če kdo želi, da se prijavi. Prvo nisem hotla, <u>pol so me pa prijateljice navdušle</u>, pa <u>sem prišla in zdej mi je zanimivo tu</u>. U4: Mene je tut <u>razredničarka, ki je mentorca na mediaciji navdušla ker je vedla, da se pač ne obnašam ravno vredo</u>. <u>Sma se zmenli, da bom obiskovala mediacijo in če mi bo všeč bom nadaljevala</u>. In mi je <u>blo</u>	- sem začela obiskovat, pa mi je blo še bol zanimivo - mi je blo tu zelo všeč ker smo bli vsi sproščeni - lahko povemo kar želimo - mi je všeč, da smo vsi tk sproščeni - se družimo - rešujemo probleme skupaj - sem rešila tudi velk sporov z mamo - mal sem se pobolšala v šoli - se mi je zdela zanimiva - poučna - veliko kaj počnejo, gredo kam - tu je tk fajn vzdušje, ni neki »strogega« tk ko pouk - ko sem prišla prvič mi je blo	Zanimive vsebine Sproščeno vzdušje na delavnicah mediacije Možnost izražanja lastnega mnenja Sproščeno vzdušje na delavnicah mediacije Druženje Sodelovalno reševanje konfliktov Pomoč pri reševanju osebnih konfliktov Uspešnost v šoli Zanimive vsebine Poučne vsebine Raznolikost dogajanja na delavnicah Sproščeno vzdušje na delavnicah mediacije Sproščeno vzdušje na	USTREZEN NAČIN DELA UGODNA DELOVNA KLIMA USTREZEN NAČIN DELA UGODNA DELOVNA KLIMA AKTIVNO PREŽIVLJANJE PROSTEGA ČASA USTREZEN NAČIN DELA IZBOLJŠANJE KVALITETE ŽIVLJENJA IZBOLJŠANJE KVALITETE ŽIVLJENJA USTREZEN NAČIN DELA USTREZEN NAČIN DELA USTREZEN NAČIN DELA UGODNA DELOVNA KLIMA UGODNA DELOVNA KLIMA
---	--	---	--	---

Kdo vas je navdušil, seznanil z mediacijo? VPLIV NA ODLOČITEV ZA OBISKOVANJE DELAVNIC MEDIACIJE	<u>všeč, da smo vsi tk sproščeni in se družimo, pa rešujemo probleme skupaj.</u> <u>Zdej sem rešla tut velk sporov z mamo, pa tut mal sem se pobolšala v šoli.</u> U5: Mene pa je <u>prepričala moja prijateljica</u>. Enkrat je dala predlog, da bi hodla na mediacijo. Pa tut <u>ko mi jo je mal opisala se mi je zdela zanimiva in poučna.</u> Povedla je, da <u>velko kaj počnejo, gredo kam.</u> U6: Men je pa <u>sošolka rekla, da je na mediaciji fajn</u>. Pol <u>sem se pa vpisala, pa je blo fajn, pa najbol všeč mi je ko rešujemo spore.</u>	fajn, ko je vse tk sproščeno - igramo se igrice - pogovarjanje je fajn - najprej nisem želel prit, pol sem pa probal pa je blo fajn - prišel sem pa zaradi tega ker sem se želel naučit različnih veščin, kire bi lahk pomagale pri sporih - tut zaradi druženja - različnih iger	delavnicah mediacije Igre Pogovarjanje Pozitivna izkušnja Znanje za ravnanje s konflikti Druženje Igre	USTREZEN NAČIN DELA USTREZEN NAČIN DELA PREDHODNO OBISKOVANJE INTERES PO PRIDOBIVANJU ZNANJA O OBVLADOVANJU KONFLIKTOV AKTIVNO PREŽIVLJANJE PROSTEGA ČASA USTREZEN NAČIN DELA
	U7: Js sem se <u>navdušla sama, ko so nam rekli, da bi blo fajn, če bi iz vsakega razreda prišla vsaj dva</u>. Mi je všeč, da se lahk naučim kaj novega, pa sem začela redno hodit. Pač <u>tut je tk fajn vzdušje, ni neki »strogega« tk ko pouk.</u> U8: Nam je tut <u>razredničarka na razredni uri predstavlja mediacijo in sem se tut pol lažje odločla</u>, da bom obiskovala. Pol pa <u>ko sem prišla prvič mi je blo fajn.</u>	- so prišli povedat v razred kaj je to - se še na internetu pozanimala o čem se gre, pa mi je postalo zanimivo - sem se navdušla sama in se odločla da bom hodla - razredničarka na razredni uri predstavlja mediacijo in sem se tut pol lažje odločla - nas je naša razredničarka, ki vodi mediacijo	Predlog pomembnih »drugih« Samostojna odločitev Samostojna odločitev Predlog pomembnih »drugih« Predlog pomembnih »drugih«	ZUNANJI DEJAVNIKI OSEBNA ODLOČITEV OSEBNA ODLOČITEV ZUNANJI DEJAVNIKI ZUNANJI DEJAVNIKI

	<u>ko je vse tk sproščeno, pa igramo se igrice in tut pogovarjanje je fajn.</u> U9: Js najprej nisem želel prit, pol sem pa probal pa je blo fajn. Prišo sem pa zaradi tega ker sem se želel naučit različnih veščin, kire bi lahk pomagale pri sporih, pa tut zaradi druženja in različnih iger.	povabla - so me pa prijateljice navdušle, pa sem prišla in zdej mi je zanimivo tu	Predlog pomembnih »drugih«	ZUNANJI DEJAVNIKI
		- razredničarka, ki je mentorica na mediaciji navdušla ker je vedla, da se pač ne obnašam ravno vredno; sma se zmenli, da bom obiskovala mediacijo in če mi bo všeč bom nadaljevala	Predlog pomembnih »drugih«	ZUNANJI DEJAVNIKI
		- mene je prepričala moja prijateljica	Predlog pomembnih »drugih«	ZUNANJI DEJAVNIKI
		- sošolka rekla, da je na mediaciji fajn, sem se pa vpisala - se navdušila sama	Predlog pomembnih »drugih« Samostojna odločitev	ZUNANJI DEJAVNIKI OSEBNA ODLOČITEV
		- so nam rekli, da bi bilo fajn, če bi iz vsakega razreda prišla vsaj dva	Predlog pomembnih »drugih«	ZUNANJI DEJAVNIKI

10 POVZETEK

Konstruktivno reševanje konfliktov je ena od osrednjih veščin, s katerimi lahko posameznik uspešno funkcionira v tako raznoliki družbi, kjer je srečevanje s konflikti nekaj povsem običajnega. Konflikt večinoma povezujemo z neko slabo izkušnjo in ima v našem videnju negativen predznak.

Ravno ta negativen prizvok pa lahko s pomočjo mediacije spremenimo v pozitivno izkušnjo, saj postane konflikt priložnost za novo učenje in celo nadgradnjo medosebnega odnosa.

Mediacijo sem prenesla v šolsko okolje, kjer najprej prek teoretičnih opredelitev opozorim na številne prednosti vrstniške mediacije, ki sem jih nato raziskala s pomočjo učencev. Moj glavni namen diplomske naloge je tako opredeliti vrstniško mediacijo kot alternativno metodo reševanja konfliktov z vsemi svojimi prednostmi, saj aktivno vključuje učence, da sami rešujejo medsebojne konflikte in s tem prevzemajo odgovornost za lastna dejanja ter se učijo mirnega in konstruktivnega reševanja konfliktov. Zanimal me je pogled učencev na vrstniško mediacijo, kakšno je njihovo doživljanje in vrednotenje te metode. V kolikšni meri so se prednosti navedene v literaturi pokazale tudi v praksi in lahko mediaciji pripišemo poleg osvajanja mirnega in konstruktivnega reševanja konfliktov tudi delovanje v smeri opolnomočenja in večje socialne opremljenosti otrok.

V teoretičnem delu skušam predstaviti globlji vpogled v razumevanje mediacije kot metode reševanja konfliktov, kjer si udeleženci s pomočjo mediatorja prizadevajo poiskati skupno rešitev. S tem namenom na kratko opredelim konflikt in možne odzive nanj. Sledijo najpomembnejše značilnosti procesa mediacije in njen pomen pri reševanju konfliktov v šoli.

Osrednji prostor namenjam vrstniški mediaciji kot enemu od »sodobnih«, neformalnih načinov reševanja konfliktov, ki je opredeljena kot vzgojna dejavnost, s katero rešujemo konflikte med učenci s pomočjo izurjenih vrstnikov. Mediacija je postopek, v katerem se osebe, ki imajo problem ali konflikt, ob pomoči tretje osebe - mediatorja, pogovorijo in ugotovijo, kje so točke njihovega spora, izrazijo svoja mnenja, ideje, težave in strahove, si izmenjajo stališča in poskušajo najti rešitev, s katero bosta zadovoljna oba udeleženca. V mediaciji prevzameta udeleženca sama odgovornost za rešitev nastalega konflikta. Mediacija ima zato moč, da krepi oz. na novo vzpostavi odnos zaupanja in spoštovanja (Metelko-Lisec 2009).

Kot tehnika reševanja konfliktov spodbuja odprto komunikacijo, kritično mišljenje, občutek pravičnosti, prevzemanje odgovornosti in uči učence mirnega načina soočanja z razlikami. Obenem pa nosi visoko vzgojno vrednost, saj s pomočjo procesov opolnomočenja in pripoznanja, ki sta vpeljana v mehanizem procesa mediacije, učence učimo prevzemanja lastnih odločitev in razvijamo odprtost za sprejemanje drugega kot drugačnega.

V raziskovalnem delu sem s pomočjo odgovorov učencev – aktivnih udeležencev delavnic mediacije, prišla do zelo spodbudnih ugotovitev, ki potrdijo pozitiven prispevek uvajanja vrstniške mediacije v šolski prostor, saj so učenci z njeno pomočjo spremenili svoj pogled na konflikt in svoje ravnanje spremenili v smeri konstruktivnega in mirnega obvladovanja konfliktov. Okrepili so številne komunikacijske veščine in s tem osvojili pravila poslušanja, pogovarjanja, spoznali sebe in svoje neustrezne reakcije zamenjali z ustrežnejšimi, s čimer so naredili velik korak v smeri izboljšanja medosebnih odnosov.

S tem pa vrstniška mediacija ne prispeva zgolj k izboljšanju šolskega vsakdana, ampak učencem omogoči tudi kvalitetnejše življenje izven šolskih klopi.