



Немачка организација „Deutsche Gesellschaft für Technische
Zusammenarbeit (GTZ) GmbH“
Жупана Властимира 6, 11 000 Београд, Србија
Im Auftrag des Bundesministeriums für wirtschaftliche
Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) der Bundesrepublik
Deutschland

За издавача:

Организација за техничку сарадњу СР Немачке (GTZ) GmbH
Оливер Каинрад

Аутор:
Милена Голић

Уређивач:
Станислава Видовић

Лектор:
Јасмина Алибеговић

Дизајн и опрема:
Омнибус, Београд

Штампа
Дебрапласт, Београд

Тираж:
300

ISBN
978-86-87737-13-6



ИЗАЗОВИ У ПРИМЕНИ ВРШЊАЧКЕ / ШКОЛСКЕ МЕДИЈАЦИЈЕ

Модели добре праксе 1

Аутор
Милена Голић

Уредила
Станислава Видовић





Садржај:

Уводна разматрања	09
Школа као место превенције конфликта	11
Дефиниција проблема	16
Први део - Вршњачка медијација	21
Основи медијације	23
Вршњачка и школска медијација – разграничење основних појмова	25
Медијација као део школског окружења	27
Вршњачка медијација у пракси	32
Начини примене вршњачке медијације	34
Модел хоризонталне обуке	34
Модел предметне наставе	35
Вертикални модел	35
Модел укључивања шире социјалне заједнице или омладинских центара	36
Модел менторског рада	36
Примена вршњачке медијације у школама у Републици Србији	38
Други део - Тешкоће у примени вршњачке медијације	39
Проблеми на личном нивоу	43
Знање појединаца о медијацији	44
Особине личности	46
Претходно искуство које особа има	50
Прикази протокола	52
Проблеми везани за срединске факторе	65
Став према променама	65
Непостојање системске подршке	66
Непостојање модела за мониторинг и евалуацију	67
Примери проблема који су настали као резултат утицаја срединских фактора	69

Трећи део - Начини превазилажења тешкоћа у примени вршњачке медијације	71
Јачање личних капацитета вршњачких медијатора	73
Могући начини за превазилажење уочених проблема приликом примене технике медијације	76
Рад на омогућавању свих видова подршке од стране средине	83
 Закључак и препоруке	89
 Литература	95
 Прилози	101
Прилог 1 - Процена степена изражености конфликтних ситуација и начина њиховог превазилажења – упитник за ученике	103
Прилог 2 - Процена степена изражености конфликтних ситуација и начина њиховог превазилажења – упитник за наставнике	113
Прилог 3 - Формулар за медијатора	123
Прилог 4 - Формулар за самопроцену рада медијатора	127
Прилог 5 - Стандарди у области рада медијатора	129



Уводна реч о пројекту

Пројекат ГТЗ-а „Трансформација сукоба и оснаживање младих“, већ 8. годину имплементира активности у области вршњачке/школске медијације. Године које су иза нас донеле су бројна искуства и знања која кроз ову публикацију желимо да поделимо са Вама. Изазови у имплементацији, тешкоће на које смо наилазили и бројна решења која смо изналазили са жељом да их превазиђемо, донела су неке моделе добре праксе за које мислимо да могу да помогну у раду и другим организацијама и професионалцима.

Ово је прва у низу публикација коју наш пројекат планира да изда, како бисмо са стручном јавности разменили идеје и научене лекције.





Уводна РАЗМАТРАЊА





Протекле деценије, на територији данашње Републике Србије, карактерише велики број друштвених промена. Деца која су у том периоду рођена данас су млади људи који су одрастали у различитим државама, различитим политичким режимима, живела под санкцијама и окружена оружаним сукобима на територији бивше Југославије.

Деца и млади у овом периоду одрастала су у изолацији и сиромаштву, окружена сликама насиља путем средстава јавног информисања и без одговарајуће друштвене бриге.

Ове околности имале су за последицу сужен друштвени живот младих, недостатак културних, спортских и забавних активности, недостатак могућности за организовање слободног времена. Млади су суочени са насиљем, проблемима злоупотребе дрога, деликвенцијом и поремећеним системом вредности.

Такође, младима је у овом периоду била ускраћена прилика да путују и упознају друге културе.

Недостатак толеранције према различитостима јавља се као резултат транзиције и недостатка образовања, али исто тако и неадекватним програмима који не дају одговоре на данашње потребе младих. Данас се од младих очекује да буду друштвено одговорни, лидери у својим срединама како би у блиској будућности друштво повели напред. Међутим, преамбициозне жеље и превелика очекивања од некога кога је друштво годинама запостављало и остављало без адекватне подршке и улагања, често представља основ за изношење олакх изјава „да су млади незаинтересовани и да нису способни и спремни да прихвате одговорност“.

Насиље у друштву у Републици Србији и даље представља проблем. Оно се одвија у четири контекста: у школи, породици, установама и локалној средини. Међутим, оно што се посебно издваја јесте пораст и промена вршњачког насиља.

Деца и млади су изложени многим утицајима који могу да подстакну агресивност и изазову насиље. Губитак заштићености у оквиру породице, лична изолација и бруталност у медијима су само неки од узрока за настанак потенцијала насиља. Такође, школски систем мора поново да размотри своју улогу. Школа више не може да буде само место на коме ће се преносити знање већ она мора

да се стави и у функцију васпитавања деце, како би од њих постале особе које социјално поступају и демократски мисле.

Насиље у школама је феномен који се јавља у многим земљама у различитом интензитету. Из тог разлога неопходно је ставити у фокус значај размене искуства са суседним земљама и успоставити регионалну сарадњу. У мрежу сарадње потребно је укључити невладине организације, наставнике, психолошко педагошку службу и остале професионалце који раде са и за младе.

У Србији није постојала стратегија за решавање овог проблема све до 2008. године. Децембра 2008. године Влада Републике Србије донела је Националну стратегију за превенцију и заштиту деце од насиља. Такође, исте године Влада Републике Србије донела је и Националну стратегију за младе, чији је један од стратешких циљева и унапређење безбедности младих.

Током протеклих година одређени број владиних и невладиних међународних организација показао је заинтересованост за превазилажење овог проблема у Републици Србији, кроз директну сарадњу са државним институцијама и кроз подршку и сарадњу с организацијама цивилног друштва. Међународна владина организација која је међу првима започела ширење идеје ненасилног решавања сукоба и превенције насиља у Србији је Немачка организација за техничку сарадњу (у даљем тексту ГТЗ).¹

Канцеларија ГТЗ-а, пројекат „Трансформација сукоба и оснаживање младих” је од почетка 2002. године започела са реализацијом програма који су имали за циљ промоцију демократских вредности и оснаживање младих за партиципацију, на свим нивоима – у породици, школи и у друштву уопште. Идеја програма била је да се оснаже млади, као и све структуре које раде са њима и да се промовишу вредности ненасиља, толеранције и дијалога. Тиме би

¹ Немачка организација за техничку сарадњу ГТЗ основана је 1975. године као јавно предузеће са седиштем у Ешборн-у, у Немачкој с циљем спровођења пројеката техничке помоћи у земљама у развоју и транзицији. ГТЗ је у име Владе Савезне Републике Немачке установио регионални програм на пољу трауме и помирења као и промоције младих и њихових активности у југоисточној Европи. Активности овог програма започете су да се реализују у Србији у јулу 2002. године, кроз пројекат „Трансформација сукоба и оснаживање младих”. Основне идеје програма су промоција демократског друштва, промоција идеја толеранције и прихватања различитости, промоција људских права и права детета.

се у значајној мери унапредио положај младих у Србији, који би био заснован на адекватнијим вредностима.

Оклевања у оквиру друштва која су постојала према питању насиља утицала су на дискусију о вредностима и усмерености омладине у будућности. Омладина је често била беспомоћно изложена друштвеним променама. Она у то време није располагала моделима демократских вредности и улога према којима би могла да вреднује своје поступке. Недостатак перспективе када се ради о будућности, као и недостатак могућности за стручно образовање и запошљавање, код адолесцената доводило је до фрустрација, апатије и агресивности. Често је насиље било одговор на незадовољене потребе младих.

У овом контексту, ГТЗ је препознао и подржавао ширење стратегија за ненасилно решавање конфликта у школској свакодневници. Идеја је била да се омладини у Србији пружи могућност да буде покретљива, да демократски формира вољу и активно уређује своју властиту будућност. Рефлексива о самом себи и о властитом пореклу, начинима за превазилажење неспоразума је спор, али неопходан корак да би се било у стању да се живот у плуралистичком друштву узме у властите руке. При том се траже знање, способности и компетенције који су погодни да младима у будућности омогуће активно учествовање у јавном животу на добробит друштва. Идеја је била да се деци и младима покажу начини индивидуалног и социјалног решавања конфликта и ставе их у позицију да схвате своју животну ситуацију. Уз константну подршку треба да превладају своје личне страхове и пронађу место у друштву које се брзо мења.

ГТЗ је израдио методе и обрасце за ненасилно понашање и развио образовне пакете који се баве управљањем сукоба. Идеја је била да се модели шире, тако што се прво започело с обуком наставника, ученика, младих који су активни у омладинским групама и у својој локалној заједници.

Циљ који је канцеларија ГТЗ-а поставила 2002. године био је унапређење обрасца демократског понашања у школама. Стога је у оквиру пројекта ГТЗ-а подржан и рад ученичких парламената да унапређују свој рад и да партиципирају у школској средини поштујући при томе демократске вредности и развијајући толерантно понашање према „различитостима”.

Када се говори о почетку рада ГТЗ-а у области медијације, битно је напоменути да је током 2002. године било мало статистичких података о томе каква је ситуација у пракси, и који су добри механизми за превазилажење видљивих тешкоћа. Као пример за горе наведено може се навести да анализа конфликта у школи није постојала. Није се знало у којој мери се конфликти јављају, на који начин се решавају, да ли постоје неке „сигурне мреже” које могу да дају подршку појединцима и сл.

Током реализације програма из области медијације дошло се и до закључка да сви актери укључени у спровођење активности имају добробит од програма. Међутим, исто тако се показало да без обзира на модел имплементације који је често мењан, у раду се наилазило и на велики број тешкоћа, које су често доводиле или до успоравања успешне имплементације пројекта или чак, до потпуног обустављања истог.

Школа као место превенције конфликта

Школска средина представља место где се често јављају конфликти око важних животних питања. У конфликт су увек укључени сви појединци који чине „актер пирамиду” – професионалци, ученици, родитељи и локална заједница што подразумева да се формални циљеви који дефинишу мере за решавање сукоба рефлектују и укључују сваког од актера (Слика 1.).



(Слика 1. Актер пирамида)



Да би се у школи бавили кључним питањима превенције конфликта и насиља неопходно је да се ради на стварању позитивне и прихватајуће атмосфере, као и стварању безбедног окружења. Неопходно је развијати вештине комуникације и примењивати савремене програме превенције конфликта. Такође, критичко суочавање са традиционалним начинима решавања конфликта и примена Националне стратегије за превенцију и заштиту деце од насиља јесу предуслови за бављење кључним питањима превенције конфликта и насиља у школама. Стална модернизација и реформа образовног система представљају основ за стварање простора за партиципацију младих и простор за једнака права и могућности у образовању за сву децу.

Школа треба да представља место где се деца и млади образују, васпитавају, друштвено ангажују и културно уздижу. Она треба да им омогући стицање знања и вештина кроз уважавање права, развој одговорности и толерантног понашања. Такође, школски систем треба младима да обезбеди доступност информација о савременим друштвеним токовима. Образовање као институционализован начин изградње система вредности треба да формира позитивно демократско понашање кроз формално и неформално образовање.

Данас се у школама у Републици Србији поред редовних програма све више примењују и алтернативни програми који промовишу интерактивно учење, критичко мишљење, поштовање права, промоцију једнаких могућности. Ови програми нису део школског курикулума и нису прописани као обавезни предмети од стране надлежних институција.

Један од алтернативних програма и начина ненасилног решавања конфликта у школској средини представља и вршњачка тј. школска медијација. Вршњачка медијација као техника решавања неспоразума између младих уз посредовање вршњака јача младе да покушају да разумеју сопствене жеље и потребе и да сагледају жеље и потребе друге стране, да постану свесни сопствених и туђих емоција и да науче како да сами трагају за решењем. Још већи изазов је како да се нађе решење којим обе стране добијају. Дакле, млади се кроз програм едукују како да сами разрешавају конфликтне ситуације али уједно се уче социјалним вештинама које им помажу да постану свесни пре

свега себе, а затим и својих вршњака, породице, наставника и шире друштвене средине. На овај начин млади постају власници сопствених конфликта.

С друге стране, имајући у виду све горе речено пракса је показала да и поред оправданости и потребе за спровођењем програма вршњачке медијације у школама постоје и извесни проблеми и тешкоће са којима се вршњачки медијатори сусрећу током саме примене. О тешкоћама које се јављају како током спровођења програма вршњачке медијације тако и током примене саме технике мало се говори. Често се заузима став, да уколико се препознају тешкоће током реализације програма и примене технике, проблем лежи у појединцу и његовој компетенцији. Овако сагледане чињенице имају за последицу да се тешкоће развијају у још већем обиму и оспорава се могућност да увиђајући грешке и проблеме у ствари постоји шанса да се научи нешто ново и унапреди постојеће знање. Уместо суочавања с проблемима и покушаја да се освесте, често се олако прелази преко њих и обично чека да се нови појаве или постојећи ескалирају.

Успешна имплементација медијације и успешан рад медијатора захтева и реформу и модернизацију школског система, што изискује дужи развојни процес у школама који је често богат конфликтима, као и пратеће програме који могу да олакшају имплементацију програма за управљање сукобима. Из ових разлога „конструктиван рад на конфликтима и развој школа“ постају теме које се међусобно повезују.

Дефиниција проблема

На основу уводних напомена, можемо да закључимо да чак и када постоје развијени програми који се баве превенцијом насиља и управљање сукобима, тешкоће се јављају и саставни су део примене програма.

Имајући у виду горе наведено овај рад представља приказ и анализу тешкоћа на које наилазе медијатори приликом примене вршњачке медијације и предлаже начине за њихово превазилажење. Обука коју будући медијатори пролазе, без обзира на њен квалитет и дужину трајања, не гарантује лаку и успешну примену медијације



у школској средини. Искуство, како у иностранству тако и у Србији показује да су потешкоће на које медијатори наилазе бројне.

Истраживања која су спроведена у основним и средњим школама у Србији током 2005. и 2008. године, (ГТЗ, интерни документи 2006. и 2008. година) показала су да су грешке које медијатори чине приликом имплементације тј. реализације пројекта бројније од очекиваних. Подршку овој тези представљају и посете школама које су организоване током 2009/2010. године, с циљем праћења имплементације програма.

Рад ће пружити и преглед досадашњег искуства канцеларије ГТЗ-а у примени програма у Србији у последњих 8 година. Предрасуде у вези са вршњачком медијацијом се све чешће јављају, а оне доприносе да и тешкоће са којима се сусрећу медијатори буду још бројније. На пример, јавља се уверење да примена медијације у школама представља „чаробни штапић“ за превенцију насиља и интервенције против насиља, што полако доводи до праве експлозије пројеката који се баве медијацијом. Медијација се нуди као готов рецепт који ће решити све проблеме са којима се школа суочава. Овај став доводи и до слике медијатора као супер бића, који правилном употребом технике решава све сукобе и превенира исте.

О грешкама које медијатор може да направи као и о начинима за њихово превазилажење мало се говори. Стиче се утисак да уколико се призна да тешкоће постоје да ће се и „углед“ програма умањити. То је и разлог што се овај рад бави могућим проблемима у примени вршњачке медијације.

Овај рад представиће и евалуацију досадашње примене програма вршњачке медијације.² Међутим, евалуација не може да реши све проблеме. Ако се резултати евалуације не примењују у пракси, она губи на кредибилитету јер се тада примењује искључиво због спољних захтева. Управо из ових разлога овај рад нуди и трећу компоненту – нека од могућих решења која олакшавају потешкоће и гарантују бољи квалитет рада медијатора.

² Резултати евалуација спроведених у оквиру пројекта „Трансформација сукоба и оснаживање младих“ Немачка организације за техничку сарадњу ГТЗ (ГмбХ) за период 2004–2008. године.



Идеја на којој се рад базира заснована је да се тешкоће у примени вршњачке медијације могу класификовати у две категорије: *проблеми на личном нивоу (који се одражавају приликом примене технике)* и *проблеми везани за срединске факторе (који се одражавају у примени програма)*.

Дакле, узроци тешкоћа у примени вршњачке медијације могу да буду последица: проблема на личном нивоу, који се даље могу поделити на следеће поткатегорије: знање појединаца о медијацији, особине личности, претходно искуство које особа има, и *проблема везаних за срединске факторе*, који се даље могу поделити на следеће поткатегорије: став према променама, непостојање шире системске подршке, непостојање модела за мониторинг и евалуацију.

Кроз овај рад биће представљен:

- приказ проблема са којима се вршњачки медијатори сусрећу приликом примене програма;
- практична решења која могу да олакшају превазилажење ових тешкоћа.

Приказани резултати у овом раду заснивају се на теоријским, искуственим и практичним сазнањима, стеченим кроз дугогодишњи рад у примени програма вршњачке медијације у школском систему и непосредном раду с омладинским групама које активно делују у оквиру организација цивилног друштва. Такође, специјалистички рад који је ауторка овог текста, Милена Голић, одбранила 2009. године (Факултет политичких наука Универзитета у Београду, специјалистичке студије медијације) и закључци до којих је дошла, су коришћени у овом раду.

Приликом прикупљања података релевантних за израду овог рада коришћене су следеће методе: опсервације, преглед релевантне пројектне документације, преглед релевантне законске регулативе, статистичка анализа података, анализа садржаја и интервју, посете школама и разговори са тимовима за медијацију.

Преглед релевантне пројектне документације подразумевао је увид у документа ГТЗ пројекта „Трансформација сукоба и оснаживања



младих“ од којих су најрелевантнији истраживање спроведено 2005. године и односи се на период од 2004. године до 2005. године (узорак чине десет школа са територије Републике Србије) и истраживање спроведено 2008. године за период од 2005. године до 2008. године (узорак чини око 60 установа – основне школе, средње школе и домови ученика са територије Републике Србије).

Путем анализе документације представљена је анализа постојећег стања у процесу примене вршњачке медијације, а кроз анализу протокола и формулара.

Разлог коришћења квалитативних метода лежи у томе што се кроз рад жели постићи да они који примењују медијацију као технику решавања конфликта добију одговоре на нека значајна питања у вези са квалитетом процеса примене вршњачке медијације.

Налази истраживања и дугогодишње искуство у овој области биће преточени кроз предлоге на основу којих се може унапредити примена програма вршњачке медијације и олакшати превазилажење тешкоћа са којима се будући медијатори могу срести у пракси.



ПРВИ ДЕО

ВРШЊАЧКА

МЕДИЈАЦИЈА





Основи медијације

Познато је да су конфликти природни пратиоци живота и могу се појавити на сваком месту. Узроци конфликта могу бити разни, могу да се базирају и на ирационалним основама, а у основи им је уочавање различитости, као што су припадност различитим етничким, расним, полним или социјалним групама. Техника која пружа могућност да се боље схвати суштина конфликта, као и да се лакше изађе на крај с њима, јесте медијација.

Медијација или посредовање је интервенисање у сукобу или преговарању преко прихватљиве, непристрасне и неутралне треће стране која нема моћ доношења одлука, већ помаже сукобљеним странама да својом вољом постигну обострано прихватљив споразум о предмету сукоба.³ Циљ медијације јесте да се конфликту приђе на конструктиван начин и да се дође до решења у коме све стране у сукобу добијају. Уместо позиције у којој једна страна добија, а друга губи, или чак обе стране губе, током процеса медијације тежи се постизању споразума који је прихватљив и задовољавајући за све стране позивајући се и препознајући потребе и интересе који леже у основи конфликта.⁴

Медијација је практична јер може да се користи на сваком месту и не захтева много средстава. Медијација омогућава странама у сукобу да се међусобно чују и доприноси личном развоју.

Она омогућава структурисану комуникацију кроз коју се долази до решења сукоба. У току процеса траје и едукација самих учесника и они уживају у процесу јер стичу нова сазнања о себи, а затим и о другој страни и раде на томе да очувају свој однос. Медијација као начин решавања спорова пронашла је своју примену у великом броју земаља. Сам поступак се показао као веома делотворно средство приликом решавања спорова и данас се примењује у

³ Moore, C. W. (1996). „Како се одвија медијација.“ У: Попадић, Д., Плут, Д., Ковач–Церовић, Т. (ур.), *Социјални конфликти, Карактеристике и начин решавања*. Београд: Група МОСТ/Центар за антиратну акцију, стр. 186.

⁴ Видовић, С., Радовановић, М., (2004). *Спремно у сукобе – рецепти за боље бављење собом, другима, међусобним односима и конфликтима*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ, стр. 33.

различитим областима као што су правосуђе, социјална заштита, трговина, комерцијални сектор.

Медијација се такође примењује и у основним, средњим школама и институцијама високог образовања. У оваквом окружењу, спорови се решавају између ученика, између ученика и наставног особља, између чланова наставног особља, између наставног особља и школске управе.⁵

Медијација или посредовање је поступак у којем стране које су у сукобу слушају једна другу, сагледавају позицију оне друге стране – децентрирају се и покушавају да пронађу решење мирним путем, а које је прихватљиво за обе стране.

Основно начело медијације је да се задовоље потребе свих страна у сукобу.

Процес медијације базиран је на четири основна принципа, који представљају основ за успешан поступак. То су:

- Добровољност – особа сама одлучује да ли ће ући у процес или не.
- Равноправност – сви учесници у процесу су једнаки, како између себе тако и у односу на медијатора.
- Поверљивост – све информације које се изговоре током процеса, у њему и остају.
- Конструктивност – стране које учествују у медијацији дају конструктивна решења и прилазе проблему на креативан начин.

У поступку медијације стране у сукобу саме доносе одлуку, док се улога медијатора заснива на контроли процеса, а не резултата који се постижу. Медијатор је неутрална, трећа страна, која има улогу активног слушаоца током целог процеса, он отвара различите могућности странама у сукобу, тестира реалност и фокусира се ка будућности, којим се стране децентрирају и лакше проналазе алтернативе сукобу.

⁵ Moore, C. W., (1986). *The mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Boss, str. 25, 26.



У процесу медијације тежи се не само доћи до решења које ће бити прихватљиво за све стране у сукобу, већ и да се стране које су у сукобу међусобно саслушају, да се науче неким новим знањима и вештинама (на пример вештинама комуникације), да се оснаже и ојачају, не само за процес медијације већ и за друге, сличне ситуације са којима могу да се сусретну у животу.

Основни кораци у процесу медијације су:

- прецизно дефинисање проблема
- излиставање могућих решења
- избор решења
- доношење одлуке
- процена успешности донете одлуке/решења.

Вршњачка и школска медијација – разграничење основних појмова

Да би се дефинисао појам вршњачке медијације важно је претходно дефинисати основну компоненту која одређује овај појам, а то је појам вршњак. Вршњаци су све оне особе које поседују нешто заједничко било да су у питању године, припадност друштвеној групи, пол, занимање или улога. Будући да се овај рад базира на примени медијације у школском окружењу, за потребе овог рада термин вршњак односиће се на децу и младе који су сличних година, знања и интересовања и који своја знања и вештине могу да унапреде учећи једни од других.

Разумевајући концепт медијације и појам вршњака у горе наведеном контексту може се закључити да вршњачка медијација представља јасно дефинисан поступак за управљање конфликтима на релацији ученик-ученик. Дакле, када постоји сукоб између ученика, а у улози медијатора се такође налази ученик говори се о вршњачкој медијацији.

Имајући у виду да су конфликти чести пратиоци живота и рада у школи, вршњачка тј. школска медијација показала се као делотворна техника за решавање сукоба који настају међу свим актерима у школи. Развијањем вештина комуникације,

међусобне сарадње, толеранције на различитости, постижу се бољи ефекти и владање ситуацијама које доводе до конфликта.

Сукоби који могу да се решавају у школи, путем медијације су бројни. То могу да буду кошкања, оговарања, мање свађе и препирке, и сл. Ипак, постоје и нека ограничења. Уколико постоји сукоб у којем је употребљено ватрено оружје, или уколико је у питању сукоб који у позадини има употребу наркотика, или неке озбиљније криминалне радње вршњачка медијација се не примењује. На овакве сукобе се по правилу реагује применом санкција одређених у оквиру кривичног, прекршајног или дисциплинског поступка.

Имајући у виду чињеницу да се рад бави применом медијације у школској средини поред ученика морају се имати у виду и сви остали појединци који чине „актер пирамиду“, а то су пре свега професори, родитељи, стручни сарадници, локална заједница. Уколико се конфликт јави на релацији ученик-одрасла особа, у улози медијатора мора да се нађе одрасла особа. Искуство показује да професори још увек не виде младу особу као равноправну и компетентну да самостално води процес медијације (више речи о овоме биће у наредним поглављима). Чињеница да претходно искуство које појединац има може утицати на приступ конфликту и његовом разрешењу говори да је у ситуацији сукоба на релацији ученик–одрасли обавезно да медијатор буде одрасла особа (док у улози комедијатора може да буде ученик) чиме се ради на превенцији настанка дисбаланса моћи тј. уравнотежење моћи међу странама у сукобу.

Почетне грешке које се јављају у неким школама када започну реализацију програма је да ученици мисле да могу да решавају све сукобе без обзира на то ко су актери у њему. Ово наравно није реална ситуација и одрасли, уколико пристану на медијацију, захтевају да медијатор такође буде одрасла особа.

У неким ситуацијама у улози комедијатора може да буде и ученик, али тада мора да постоји сагласност обе стране које су у сукобу. У наведеним ситуацијама говори се о школској медијацији. Основни предуслов примене медијације за претпоставку мора имати обуку свих актера за примену медијационих вештина (више детаља о овоме биће у наредним поглављима).



Дакле, може се закључити да су школски медијатори трениране одрасле особе и деца/млади који помажу да се конструктивно реше конфликти како у школској тако и у широј средини омогућавајући бољу комуникацију међу сукобљеним странама.

Школски медијатори помажу својим колегама, ученицима и вршњацима да:

- сагледају проблеме које имају,
- открију разлоге због којих долази до конфликта,
- схвате начине превазилажења и изласка из конфликтних ситуација,
- расту и развијају се учећи на непосредном искуству,
- да живе заједно упркос међусобним разликама.⁶

Имајући у виду све горе наведено и чињеницу да се у Републици Србији термин школска медијација инкорпорирао кроз праксу као вршњачка медијација, за потребе овог рада биће коришћен појам вршњачке медијације као јасно дефинисаног поступка за управљање конфликтима у школском окружењу где је појединац свестан сопствене одговорности и улоге коју има, а то уједно представља и начин за превенцију насиља и пут ка усвајању нових знања и вештина.

Медијација као део школског окружења

Едукација и препознавање значаја комуникацијских вештина (посебно ненасилне комуникације) препознато је у школском систему Републике Србије као веома битна компонента у процесу образовања младих људи. Почетком 90-их година започело се с програмима комуникацијских вештина који су обухватили семинаре из ненасилне комуникације и решавања сукоба базираних углавном на америчком моделу Маршала Розенберга.⁷

⁶ Видовић, С., Радовановић, М., (2004). *Спремно у сукобе – рецепти за боље бављење собом, другима, међусобним односима и конфликтима*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ, стр. 36.

⁷ Видовић, С., Радовановић, М., (2003). *CD Спремно у сукобе 2 – Вршњачка медијација – од теорије до праксе*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.

Програм и процес медијације започео је да се интензивно примењује у појединим средњим школама почетком 2002. године.

На питање због чега је важно да медијација постане део школског живота, може се дати велики број одговора имајући у виду целисходност и моћ поступка који процес медијације пружа.

Школа треба да представља пријатно место које ће омогућити младима да кроз учење изграде свој потенцијал, развију личне капацитете и унапреде међусобне односе. Полазећи од тога да свака млада особа има право да учи и борави у сигурном окружењу без страха и непријатности, и ученици и наставници имају подједнако значајне улоге у креирању пријатне радне атмосфере. Како би се задовољили интереси свих страна медијација је не само техника за решавања сукоба него и едукативна вештина која унапређује потенцијале појединца и омогућава да све стране у комуникацији могу задовољити своје потребе. Ово је уједно и једно од основних начела медијације.

Пракса је показала да поред тога што медијација помаже да се многе ствари сагледају из другог угла (могућност децентрације) и прилике да млади науче комуникацијске вештине, она младе људе учи и основним животним вештинама. Као што све вештине захтевају вежбу да би се савладале тако и путем медијације млади имају могућност да развију и инкорпорирају вештине које им омогућавају да се носе са различитим животним ситуацијама које представљају оквир и део школског живота. Свако решавање конфликта на ненасиљан начин оставља за собом позитивно искуство које помаже да се свака следећа конфликтна ситуација лакше превазиђе.

У прилог горе наведеног говоре и различита мишљења младих који су имали прилике да прођу едукацију из ове области и опробају се у процесу медијације.



- Медијација је помогла да проширим своје видике и побољшам квалитет свог живота;
- Научио сам да компромис није најбоље и најидеалније решење;
- До сада сам се плашила конфликта и увек сам га избегавала и потискивала у себи, што ме је чинило да се осећам страшно лоше;
- Научио сам много о себи и другима;
- Сада имам бољу комуникацију и са друговима али и са разредном и родитељима;
- Научио сам како да задовољим своје потребе и потребе друге стране;
- Много боље слушамо друге, као и сами себе.⁸

Медијација у школском животу утиче и на развој међусобног разумевања, јер представља неупоредиво бољу опцију од свађе и неразумевања, она такође оснажује младе и охрабрује их да сами решавају сопствене сукобе. Такође, поред перцепције да је конфликт негативна појава коју треба по сваку цену избегавати, а која доводи до тога да млади у свом бихејвиоралном ставу најчешће имају понашање избегавања или игнорисања конфликта сада конфликт виде као могућност тј. потенцијал за раст и развој у зависности од начина на који му приђу.

Асертивност у понашању које подразумева задовољење потреба свих страна даје тај нови инпут на начин на који се конфликт перципира.

⁸ Мишљења чланова Дечјег информативно културног сервиса (група деце и младих која активно делује у оквиру Центра за права детета) након реализоване обуке из области вршњачке медијације, унета у текст онако како су их они сами наводили.

Како изгледа школа у којој се примењује медијација⁹

Ток и ефекти	Током конфликта	Пресуда од стране трећег лица, арбитража – одлучује наставник, директор и сл.	Медијација
Ко одлучује?	Јача страна у сукобу намеће правила, одлуке не постоје и не поштују се.	Одлуку доноси особа од ауторитета, најчешће наставник, директор или родитељ.	Особе које су у сукобу, уз помоћ медијатора који усмерава процес.
Ко контролише процес?	Контрола скоро да не постоји, или можемо рећи, да сам конфликт контролише процес.	Особа од ауторитета која се намеће као арбитар.	Стране које су у конфликту, уз претходно дефинисање заједничких правила.
Ток процеса	Конфуозни	Формалан	Неформалан али радни
Време посвећено процесу	Неограничено, стално враћање у прошлост без могућности излаза из ситуације.	Најчешће кратко, колико да треће лице схвати проблем и изрекне пресуду.	Онолико колико је потребно странама које су у сукобу. Најчешће пар дана.
Концентрација пажње	На конфликт	На исход	На процес и на другу страну
Резултат	Обично је једна од страна повређена, најчешће обе стране губе.	Најчешће незадовољств једне или обе стране – обе стране губе, или једна страна добија, а друга губи.	Обе стране задовољне, обе стране победници.
Емоције	Настављена тензија	Настављена тензија	Смањење тензије и олакшање.
Односи међу странама, комуникација	Прекинута или блокирана	Прекинута понекад на површини делује ОК али са јаким потенцијалом за наставак новог конфликта.	Побољшана
Завршетак конфликта	Неизвесно	Нагло	Постепено, када су обе стране спремне за то.
Шта нам је најбитније	Победа или избегавање ситуације.	Победа	Међусобни однос.

⁹ Преузето из брошуре ГТЗ - Медијација у школама. Водич за ученике и наставнике „Изазови конфликт”.

Медијација као техника у многим школама доприноси и повећању партиципације младих тј. учешћа у њиховом свакодневном школском животу. Или, уколико се цитира Роџер Харт,¹⁰ може се приметити да се са садашњег нивоа квазипартиципације помера ка правој партиципацији. Размишљајући о појму и могућностима учешћа младих у процесима одлучивања, психолог Роџер Харт (Roger Hart) представио је лествицу партиципације са циљем разликовања различитих начина учешћа, али и разликовања правог од привидног одлучивања, јер без могућности учешћа и личне одговорности не може се говорити ни о медијацији.

Ова лествица представља десетостепени модел који може да се представи на следећи начин:¹¹

- Деца управљају - Деца одлучују шта ће да се ради, а одрасли се укључују само ако деца затраже помоћ.
- Деца воде – одрасли помажу - Деца воде у одлучивању уз помоћ одраслих.
- Заједничко одлучивање - Одрасли и деца заједно одлучују на принципу једнакости.
- Консултације - Одрасли консултују децу и пажљиво разматрају њихово мишљење, а затим одлучују узимајући у обзир све ставове.
- Позив - Одрасли подстичу деце идеје, али доносе одлуке потпуно самостално у складу са властитим погледима.
- Привид - Одрасли одлучују шта ће да се ради. Након тога, деци је омогућено да одлучују о неким сасвим небитним стварима.
- Декорација - Одрасли одлучују шта ће да се ради, а деца учествују певајући, играјући или статирајући у неким церемонијама.
- Манипулација - Одрасли одлучују шта ће да се ради, а затим питају децу да ли се слажу (при чему они морају да се сложе).
- Одрасли управљају уз „смешак“ - Одрасли доносе све одлуке, а деци се говори шта треба да раде уз објашњење разлога.
- Одрасли управљају - Одрасли доносе све одлуке, а деци се не говори ништа осим онога што треба да ураде.
- Нула - Деца су у потпуности игнорисана у свим одлукама и активностима.

¹⁰ Hart, Roger A., (1997). *Children's participation: The Theory and Practice of Involving Young Citizen in Community Development and Environmental Care*. New York: United Nations Children's Fund, str. 41.

¹¹ Видовић, С., Голић, М., Врањешјевић, Ј., Трикић, З., Коруга, Д., Ћук-Миланков, Д., (2005). *Научи, поентирај*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ, стр. 38, 39.

Ова лествица партиципације указује на могућност учешћа младих у процесу доношења одлука и на чињеницу да одрасли у школском систему немају оправдање да искључују децу и младе из процеса медијације позивајући се на аргументе некомпетенције и незнања. Кроз процес едукације млади имају могућност да изграде и способност самопштовања, науче да учествују у процесу који им омогућава да преузму контролу над сопственим животом.

Такође, примећен је дисбаланс између ученика који имају одличан успех у школи и оних који га немају, јер у процесу медијације „имати све петице“ није мерило на основу кога се препознаје добар медијатор. У прилог оправданости и важности инкорпорирања вршњачке медијације у школски систем говори и чињеница да деца и млади најбоље препознају своје и потребе својих вршњака, као и да већина њих има веома сличне проблеме, које врло лако идентификују током самог процеса што представља полазну основу за успешност поступка.

Вршњачка медијација у пракси

Ученици или наставници који су у сукобу могу на различите начине да дођу на медијацију. Они могу самоиницијативно да одлуче да затраже помоћ али могу и да буду послати од стране директора или неког надлежног у школи. У случајевима када су стране које су у сукобу послате на медијацију, медијатор има обавезу да након што свакој страни објасни поступак и његову тј. њену улогу провери са странама да ли желе да остану у процесу.

Медијација је добровољна и стране не могу да се натерају да присуствују процесу. Најчешћи начин рада је да медијатори - вршњаци раде у пару. У неким ситуацијама медијатор ради сам али ово није препоручљиво. У добро организованој варијанти примене у школи постоји одвојена просторија са посебном наменом за медијацију али уколико такав простор не постоји може да се користи и библиотека, просторија психолога и сл.

Када се говори о примени медијације у школи важно је водити рачуна и о едукацији самих ученика. Постоје различита размишљања које ученике би требало укључити у процес посредовања у сукобима. Неки аутори сматрају да би било добро



као будуће медијаторе укључити ученике који сами имају проблема у комуникацији, јер њихово искуство може да им помогне да разумеју друге.¹² Досадашња искуства су показала да се као најбољи медијатори показују млади који или имају лидерске способности или су од стране својих вршњака препознати као особе од поверења.¹³ Све остало, оцене и друге вештине могу се развити и унапредити током самог тренинга.

Поред обуке, предуслов за спровођење медијације у школи је и обавезно постојање тима медијатора. Медијаторски тим чине сви они који су прошли обуку и тренинг из ове области. Ученик/наставник који имају проблем имају могућност да контактирају медијаторски тим у школи. Кроз разговор са ученицима/наставницима и са странама у сукобу медијатори разговарају и разматрају жељене опције, медијатор објашњава процес медијације и ток, а наставник/ученик одлучује шта ће бити следећи корак тј. којим проблемом ће се бавити. Увек се заказује састанак, а након постизања договора постоји могућност да се ученик и наставник састају са медијатором и после постигнутог договора.

Да би се програм у потпуности реализовао неопходно је водити рачуна о три компоненте:

- тренингу будућих медијатора и едукацији потенцијалних корисника,
- имплементацији програма,
- промоцији програма.

Ово значи да тренинг тј. едукација нису довољни и да је и промоција програма веома битна. Само упознавањем целог колектива (уколико постоји могућност, најбоље би било да се ради на нивоу целе локалне заједнице) с програмом може се очекивати адекватна примена као и одрживост програма.

¹² Видовић, С., Радовановић, М., (2004). *Спремно у сукобе – рецепти за боље бављење собом, другима, међусобним односима и конфликтима*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ, стр. 36.

¹³ Видовић, С., Радовановић, М., (2003). *CD Спремно у сукобе 2 – Вршњачка медијација – од теорије до праксе*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.

Упознавање ученика, наставника и родитеља са самом техником може допринети бољем разумевању и схватању самог процеса и мање одбојности, јер страх од непознатог увек предочава последице да се нешто избегне или промени. Пракса је показала да прво позитивно искуство јача и оснажује младе да се даље баве медијацијом и улива им наду и оптимизам у поступак. Разбијање стереотипног начина размишљања и разговори на тему и промоцију медијације могу допринети да се на проблеме гледа другачијим очима и да уколико се затражи помоћ не значи да је неко слабић.

Начини примене вршњачке медијације

Начини примене вршњачке медијације су бројни и могу се различито класификовати. Овде ће бити представљени следећи модели: модел хоризонталне обуке, модел предметне наставе, вертикални модел, модел укључивања шире заједнице или омладинских центара и модел менторског рада.

Модел хоризонталне обуке

Модел хоризонталне обуке подразумева да процесом едукације буду обухваћени сви актери у школи. То значи да основну обуку везану за примену програма вршњачке медијације пролазе професори, психолози, педагози, директор као и сви ученици. Након овога прави се детаљан план имплементације програма, и претпоставка је да су ученици упознати са програмом, планом и динамиком активности и сл.

Резултати оваког модела су одлични али оваква обука захтева и велика средства, како финансијска тако и у временском смислу. Ипак, клима на нивоу целе школе се мења, а ученици спремније улазе у процес медијације јер имају реална очекивања од тога шта их очекује и како сам процес изгледа.



Модел предметне наставе

Један од могућих начина примене вршњачке медијације у школама јесте и путем модела предметне наставе.

Увођење вршњачке медијације као дела неког од предмета почива на уверењу да успешно решавање конфликта може да се угради у образовни систем уколико се уведе као део наставног предмета. У оквиру оваквог модела, ученици се обучавају вештинама медијације на редовним часовима. Предмети у оквиру којих би могла да се инкорпорира медијација су грађанско васпитање, социологија, психологија и сл.

Овај модел може да дâ добре резултате уколико су предметни наставници добро обучени. Са друге стране може да се јави отпор ученика уколико од раније постоји негативни став према предмету. Тада се ови негативни ставови генерализују и ученици тешко могу да виде предности оваквог начина рада. За примену овог модела неопходна је системска подршка релевантних институција.

Вертикални модел

Овај модел примене вршњачке медијације, најчешће је присутан у средњим школама. Један од разлога честе примене у средњим школама лежи у томе што његова примена захтева најмање финасијских средстава. На нивоу школе се прво прави тим одраслих кога обично чини од 5 до 10 појединаца и делегира се координатор на нивоу школе. Затим се формирају тимови ученика, обично по два представника из сваког одељења. Међутим, постоји могућност и да се на нивоу школе одабере око двадесет ученика.

Координатор програма, врши избор потенцијалне групе медијатора који ће се обучавати вештинама медијације, водећи рачуна о укључивању различите деце. Бирају се представници различитог пола, вероисповести, етничке припадности, социоекономског статуса, школске успешности, узраста/разреда, неформалних група, укључујући и ученике ризичног понашања.

Понекад и сами ученици могу да изаберу представнике за које мисле да ће бити добри медијатори и у које имају поверење. Потом

се групе едукују. Након едукације спроводи се промоција програма с идејом да се ученици упознају са могућношћу примене медијације. Тренинг се одвија ван редовних школских часова, најчешће после наставе, викендима или између преподневне и поподневне школске смене, а тренери су особе ван школе.

Предност овог модела у односу на модел хоризонталне обуке и модел предметне наставе јесте једноставнија имплементација. Обука једног дела наставног кадра и групе ученика смањује и финансијске издатке као и време које се троши на имплементацију. Негативне стране вертикалног модела примене су да ученици нису довољно упознати с тим шта је медијација и често оклевају да траже помоћ медијатора.

Модел укључивања шире заједнице или омладинских центара

У оквиру овог модела школа се види као део шире друштвене заједнице и тежи се постићи промена на ширем социјалном и друштвеном контексту. Овај модел се понекада повезује и са медијацијом у заједници која може да буде пропратни део самог програма. У том случају образују се и заинтересовани појединци из заједнице, веома често и сами родитељи који постају део школског тима. Ово је веома исплатив модел јер може да стави акценат на одрживост програма пошто се укључивањем заједнице постиже и константан прилив средстава.

С друге стране ово је модел који захтева највише временског улагања тако да сама имплементација почиње тек након 8 до 14 месеци од тренутка започињања пројекта. Као други модел могуће је укључити и омладинске организације које преко својих чланова улазе у школу. У том случају едукацију врше сами млади и овај начин рада се назива вршњачком едукацијом.

Модел менторског рада

У овом моделу старији ученици који су прошли обуку и који су медијатори дужи временски период постају ментори или новој генерацији ученика или целом одељењу. Тада се они брину о томе



да примете сукоб, да одреагују пре него што он ескалира али се такође брину и о едукацији нових ученика. Овај модел даје одличне резултате и број конфликта у школи се драстично смањује али такође захтева велико временско ангажовање од ученика-ментора.

Наведени програми уводе се у школе најчешће кроз седам фаза.

Прва фаза односи се на обезбеђивање подршке различитих интересних група у оквиру школе. То могу бити родитељи, школска управа, наставници и ученици. Обезбеђивање подршке најчешће се постиже кроз различите облике информисања.

Друга фаза подразумева израду структуре програма, избор ученика који би били потенцијални медијатори и избор координатора програма.

Трећа фаза обухвата непосредну обуку или тренинг наставника и ученика.

Четврта фаза предвиђа да се након обуке наставника и ученика организује промоција програма.

Пета фаза односи се на непосредну примену саме технике кроз решавање конфликта који се јаве.

Шеста фаза обухвата редовну супервизију и праћење, а у циљу што ефикасније примене програма, превенирање потешкоћа и сагледавање конкретних ефеката и успешности програма.

Спровођење мониторинга на годишњем нивоу представља седму фазу, која је веома важна у целокупном процесу како би се сагледали постигнути резултати.

Примена вршњачке медијације у школама у Републици Србији

На основу анализе пројектне документације канцеларије ГТЗ-а може се закључити да се у 2008. години програм вршњачке медијације реализује у 105 школа и домова ученика у 30 места у Републици Србији. ГТЗ је током 2005. године спровео истраживање у школама с циљем да се провери да ли конфликти постоје, који је тип конфликта, који се начини за његово решавање користе и који су модели комуникације између ученика, као и између ученика и наставника.

Истраживање је спроведено на територији целе Србије, а узорак је чинило 1.000 ученика и 400 професора средњих школа. Истраживање је показало да програм вршњачке медијације доводи до промењене перцепције конфликта и да је за бољу примену неопходан и системски приступ. Један од закључака до кога се дошло је и да је потребна правовремена обука свих запослених у оквиру колектива пре ескалације сукоба, јер је вршњачка медијација показала најбоље резултате као превентивни програм.

Током 2008. године спроведено је истраживање на узорку од 60 институција, којим се мерио квалитет примене вршњачке медијације. Резултати анкете и дискусије у фокус групама са ученицима у овим институцијама показали су да практично сви имају добит од програма. То су пре свега биле развијање партиципације, активизма, одговорности и креативности, залагање за позитивне циљеве, развијање социјалних вештина (комуникације, толеранције, емпатије/децентрације, преговарања, решавање проблема и конфликта), повећање социјалне и личне компетенције, унапређење социјалних односа са вршњацима, задовољење социјалних потреба и проширивање социјалних искустава у оквиру установа и ван ње.

Наведене добити су веома релевантне за адолесценцију, када је социјално повезивање и позиционирање један од главних развојних задатака. Такође, ови подаци указују о значају вршњачке медијације у превенцији различитих облика насиља.

Медијација се показала као веома делотворна не само као превентивни програм, већ и у смислу оснаживања појединца, мењања климе у установи, ресоцијализацији и побољшању квалитета живота у локалној заједници.





Други ДЕО

**ТЕШКОЋЕ У ПРИМЕНИ
ВРШЊАЧКЕ
МЕДИЈАЦИЈЕ**





Досадашња пракса у примени медијационих техника у школској средини као и искуство у неким другим земљама показали су да постоје проблеми који могу да отежају примену саме технике као и саму њену реализацију. Неке од ових тешкоћа карактеристичне су само за наше услове, а неке тешкоће су универзалне и представљају почетне кораке приликом имплементације без обзира на место где се она врши.

Приказ тешкоћа и њихова класификација, која ће бити наведена на следећим странама резултат је посматрања начина имплементације медијације у школама, као и посматрања на које су све препреке наилазили појединци, медијатори приликом њене примене. Такође, кроз разговоре са ученицима и наставницима који су учествовали у медијацији, као сукобљене стране дошло се до података како су они перципирали медијаторе као и процес кроз који су пролазили и шта би, по њиховом мишљењу, евентуално могло да унапреди овај процес.

Представљена класификација тешкоћа у овом раду је лично виђење аутора и требало би да резултира бољем разумевању уочених проблема и доведе до бољих савета за њихово превазилажење.

Када говоримо о школама у Србији, најчешће тешкоће које су специфичне за наше услове тичу се лоших срединских могућности (у смислу непостојања системске и одрживе подршке) као и непостојања система и мреже између институција на локалном нивоу. Тешкоће које доводе до лоше имплементације, а везане су за лични ниво, карактеристичне су и за друге земље. На пример, у извештају канцеларије ГТЗ,¹⁴ наводи се податак да је у области Мисури око 90% обуке, проглашено неадекватно, спроведено од некомпетентних тренера (најчешће су то били студенти без претходне обуке из области медијације) и неприлагођено узрасту учесника.

Најчешћи страхови и бриге с којима се сусрећу будући медијатори могу се препознати у следећим реченицама које су млади након процеса едукације навели.¹⁵

¹⁴ Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ), интерни извештај, 2006. година.

¹⁵ Мишљења чланова Дечјег информативно културног сервиса, унета у текст онако како су их они сами навели.

- Да ли ће моји вршњаци озбиљно схватити медијацију?
- Да ли ће међу мојим вршњацима постојати интересовање за медијацијом?
- Да ли ће се медијатору обраћати они са стварним проблемима?
- Да ли ћу се снаћи сваки пут и да ли ћу знати шта да одговорим у свакој ситуацији?
- Да ли ће људи разумети који је мој задатак заправо, шта сам ја или ће само мислити да сам особа која воли да паметује и меша се у туђе проблеме?
- Да ли ће постојати поверење сукобљених страна у мене као медијатора?
- Да ли ће школа прихватити медијацију као начин решавања сукоба или ће се јављати отпори?

Да би се превазишли неки од ових страхова битно је поред програма медијације паралелно промовисати и идеју партиципативног модела и оснаживања самих младих људи који ће се бавити медијацијом. Због овога су битни и додатни алтернативни програми који се уводе, као што је на пример рационално емоционална едукација. Ови програми оснажују младе, развијају њихово самопоштовање а такође, често, и додатно „осветљавају“ теме као што су социјална правда, интеркултуралност, толеранција, недискриминација и сл. Ово омогућава младима да се снађу у широком спектру различитих ситуација.

Тешкоће у примени вршњачке медијације су бројне, али зарад лакшег праћења и систематизације могу се класификовати на следећи начин:

1. Проблеми на личном нивоу, које даље можемо поделити на следеће поткатегорије:
 - 1.1. знање појединаца о медијацији;
 - 1.2. особине личности;
 - 1.3. претходно искуство које особа има.



2. Проблеми везани за срединске факторе, које даље можемо поделити на следеће подкатегорије:

- 2.1. став према променама;
- 2.2. непостојање шире системске подршке;
- 2.3. непостојање модела за мониторинг и евалуацију.

На следећим странама биће детаљно објашњене све тешкоће, а у оквиру унапред дефинисаних категорија.

Проблеми на личном нивоу

Закон односа

Уколико не чинимо ништа
да у стварним односима напредујемо,
да се лично развијамо и да учимо,
чак и ако не радимо ништа лоше и ако стагнирамо,
однос, као и наше знање
имаће тенденцију погоршавања током времена.

Проблеми на личном нивоу најчешће се рефлектују приликом примене технике медијације. Проблеми на личном нивоу могу да настану не само услед лоших и нетачних информација него и уколико појединац прекине било какав рад на себи и препусти се стагнацији и пасивности. Ово доводи до тога да се особа даље не развија на личном плану и да стечено знање има тенденцију да се губи и погоршава током времена. Разлози у оквиру личне сфере који проузрокују тешкоће у примени технике могу бити бројни, а у овом раду биће наведена три најпрепознатљивија у пракси: знање појединаца о медијацији, особине личности и претходно искуство које особа има.

Знање појединаца о медијацији

Најчешћи разлози који представљају узрок тешкоћа у примени вршњачке медијације, а у оквиру ове поткатегорије тичу се лоше или недовољне обуке или тренинга из области медијације, а које похађају будући медијатори. Разлози могу бити вишеструки и могу се односити на:

- организацију која реализује обуку

Наиме, у Србији тренутно постоји око десетак организација које се баве обуком професора и ученика у области вршњачке медијације. Међутим, уколико се погледа биографија ових организација као и каталог акредитованих програма од стране Завода за унапређивање образовања и васпитања Републике Србије, може се видети да су само малобројне организације стекле право да обуку и врше.

Такође, у области школске/вршњачке медијације не постоје развијени стандарди који би се бавили минимумом квалификација које организације, али и појединци треба да поседују да би могли да обучавају друге. Неке организације реализују, на пример, тренинг за будуће тренере у трајању од 3 дана, неке у трајању од 5, а неке и по више од 5 дана. Такође, не постоји систематизација тема, које организације презентују на обуци. Неке се баве ненасилном комуникацијом, а неке не, неке организације уводе појам преговарања док неке друге организације немају ову тему заступљену у свом програму. У сваком случају, ситуација на терену је шаролика и тренутно не постоје јасни параметри који би олакшали појединцу да одабере организацију која реализује обуку, у случају да се заинтересује за технику медијације и да жели да буде акредитован као медијатор.

- тренере и њихову стручност

Ригидни захтеви тренера као и непостојање система за праћење рада тренера, њихове константне обуке и евалуације њиховог рада, такође представљају проблем који утиче на квалитет примене програма. Такође, непостојање лиценци за акредитацију тренера као ни база података која би дала увид у њихове компетенције.



У нашој земљи постоје тренери који су похађали базичну обуку, у трајању од пар дана и који себе сматрају да су компетентни да едукују друге појединце, а исто тако постоје и професионалци који се стално усавршавају и лично напредују, преносећи своја знања на нове групе и појединце.

- материјал и модуле који нису адекватни, а користе се у примени

Пракса је показала да инсистирање на појединим техникама, које су тешко применљиве и неприлагођене узрасту доводе до лоших резултата. На пример инсистирање на примени технике „анализе конфликта“. Анализа конфликта је техника која се користи у процесу комуникације и медијације као алат за боље упознавање са суштином конфликта. Ова техника пружа могућност супротстављеним странама да направе разлику између потреба и жеља (начина на који потребе могу бити задовољене) и на тај начин приступе решавању конфликта који води заједничком циљу. Међутим, примена ове технике захтева претходно искуство појединаца у области решавања конфликта. Имајући у виду да се ова техника у пракси користила као „добар“ модел у решавању конфликта, већ на базичним обукама, утицала је на смањену мотивацију и ниво самопоуздања код будућих медијатора, што је за последицу имало лошу примену саме технике и одустајање младих од целокупне идеје примене медијације у школској средини.

- непостојање систематизације програма обуке као и предложених модела упознавања са техником

Када се говори о самој техници некада је проблем и недовољно упознавање са самом техником. Некада резултат немогућности имплементације програма лежи у чињеници да ученици и наставници нису упознати са самом техником или је схватају на погрешан начин. Поготово наставници, професори и ученици који не прођу семинар организован од стране акредитоване институције, не схватају основне начине и могућности примене саме технике и модела.

Све горе наведене тешкоће утичу на то да појединац не користи практично знање које има или је знање појединца неконзистентно и непотпуно па самим тим утиче и на квалитет његовог рада као медијатора. Често се и знање које постоји не инкорпорира у сазнајну шему чиме се такође објашњавају и могуће тешкоће.

Особине личности

У оквиру ове поткатегорије могу се препознати све оне ситуације које су резултат личних особина појединца, а узрок лежи у самом појединцу који се налази у улози медијатора. Личност представља скуп свих психолошких обележја која дају одређену целину.¹⁶

У особине личности спадају вредности, начини веровања, интелектуалне способности, мотиви, емоције, намере, начини понашања и друго. То је диспозиција појединца да се на сличан начин опажају различите ситуације.

Људи се у истим ситуацијама понашају веома различито, један део тих разлика проузрокован је и разликама у њиховим личностима. С тога је врло важно познавати личности људи који обаваљају одређене задатке. Потреба усклађивања личности и врсте посла коју одређена особа обавља јавља се услед жеље да се одређени задатак реализује квалитетно, односно уколико говоримо о процесу медијације важно је сагледати особине личности које поседује појединац који се налази у улози медијатора.

Људи се различито понашају зато што су различите личности. Неке особе брзо падају у ватру и изнервирају се због ситнице, док су друге особе сталожене, мирне или пасивне. Неки појединци брзо доносе одлуке, активни су и склони да ризикују, док су друге особе неодлучне, пасивне, споре, бојажљиве и имају аверзију према ризику. Неке особе брзо и лако ступају у комуникацију с другим људима, отворене су и умеју да процене друге људе, док су друге особе затворене, ћутљиве и тешко комуницирају с другим људима. Све ове разлике између појединаца могу такође бити веома значајне и утицати на успешност процеса медијације.

На следећим странама биће представљене неке од особина личности које може поседовати особа која се налази у улози медијатора, а које могу представљати препреке током примене процеса медијације.

¹⁶ Крстић Д., (1996). *Психолошки речник*. Београд: Савремена администрација, стр. 334.



Ригидна личност

Један од основних принципа медијације јесте конструктивност односно могућност да се на креативан начин приступи решавању конфликта. Међутим једна од основних препрека креативном мишљењу јесте ригидност. Ригидност представља тешкоће у промени усмерености мишљења, као и у решавању проблема на нове односно различите начине. Ригидне особе карактерише неспособност мењања стратегије приликом решавања проблема, као и неспособност сагледавања проблема из различитих углова. Понашање ригидних особа током решавања проблема је непромењено и круто. Особине појединца повезане с ригидношћу су најчешће конвенционалност, конформизам, склоност ка стереотипном начину размишљања као и низак ниво мотива постигнућа.

Уколико особа која се налази у улози медијатора поседује ову особину и у некој од ситуација покаже своје емоције, мислиће да се представила као слабић или као попустљива особа. Уместо да то сагледа као отвореност ка различитости. Овакве особе избегавају конфликте и доживљавају себе као некога ко никада не улази у конфликт и ко у свакој ситуацији зна како да изађе на крај са људима.

Ауторитарна личност – особе које теже арбитражи

Ауторитарне личности показују степен ригидности личних уверења. Овакве особе врло тешко мењају своја уверења, врло су конвенционалне и високо поштују силу, моћ, ауторитет како свој тако и туђ.¹⁷ Ауторитарне особе све друге посматрају из угла поседовања моћи и ауторитета, што за последицу има да јако цене особе које поседују ауторитет и односе се веома лоше према оним особама које га немају.

Истраживање које је спровела канцеларија ГТЗ у Србији, током 2004. године, показала је да је веома тешка примена медијације у неким школама у Србији. Наиме, тамо су наставници стално

¹⁷ http://www.ekof.bg.ac.rs/nastava/postdiploma/organizaciono_ponasanje/doc/licnost.pdf (посећено, јануара 2009. године)

улазили у улогу арбитра и нудили решења кроз форму морања и моралисања. Такође, постојао је страх од било какве промене, тако да се у односе који постоје између сукобљених страна, није ни улазило. Проблемом су се бавили само површно, и само током првог корака медијације, да би убрзо након тога инсистирали на решењу, а које је увек, по правилу, нудио сам медијатор.¹⁸ Овај тип медијатора је нетрпељив према сукобљеним странама које мисле другачије од онога што је прописано. Они све виде кроз поларизацију црно/бело, тако да им је јако тешко да успешно реализују један од корака медијације – проналажење решења.

Контролишућа личност

Контролишућа личност не даје странама у сукобу слободу да воде процес и дођу до решења којим ће обе бити задовољне, има контролу над доношењем решења и нуди готова решења.

Контролишућа личност најчешће размишља у терминима све или ништа. Најчешћа очекивања оваквих особа у односу на друге јесте или потпуно слагање са оним што је изложено или потпуно неслагање. Овакве особе не прихватају средину и умереност. Контролишућа личност нема стрпљења да сачека да стране у сукобу саме прођу кроз процес, брзином која њима одговара. Такође, не даје странама довољно времена да се међусобно чују, и да опробају различите стилове комуникације и слушања, пре него што пронађу стил који њима одговара и који им олакшава конфликтну ситуацију. Овај тип медијатора нема поверење у сукобљене стране да могу саме да чују себе, своје емоције и потребе и да у складу с тим и реагују.

Особе које имају изразито негативан став према променама

Оно што је битно за сваког медијатора јесте и прихватање промене и непостојање страха од њих. Медијација је средина у којој, у оквиру сигурног окружења, сукобљене стране предлажу нова и другачија решења, а управо ово представља основу промене.

¹⁸ Приказ протокола на следећим странама представља илустрацију ове тешкоће.



Промене у односима, у релацијама, у односу према стварима и сл. Уколико медијатор цени сигурност и равнотежу, а сигурност тражи у прошлим и постојећим стварима, уколико стално стоји у позадини и минира сваку врсту промене, тиме кочи и сам процес. Уместо улоге истаживача, који прикупља нове информације и трага за њима и уместо особе која ужива у акцији и динамици новог, овај медијатор бира сигуран простор унапред знаног али тиме уназађује и саме сукобљене стране.

Субмисивна личност

Овај тип личности је склон покоравању и подређености неком ауторитету. Ако једну од сукобљених страна препозна као особу с ауторитетом (нпр. професор, уколико говоримо о сукобу који настаје на релацији одрасли–дете) губи неутралност и потпуно се подаје вољи те стране.

Затворене личности

Насупрот отвореним личностима, овај тип људи је конзервативан, немаштовит (што је посебно тешко када се у процесу медијације тражи креативност у комуникацији, или, на пример, када се излиставају могућа решења током процеса brainstorming-а (мозгалица), имају аверзију према ризику, нису оригинални и веома тешко успостављају отворену комуникацију с другим људима. Из свега горе наведеног, јасно је како ове особе имају тешкоћа у процесу.

Макијавелистичке личности

Ова тип медијатора има идеју да циљ оправдава средство, тако да је самим тим све дозвољено ако се до циља и долази. Оваквим медијаторима нису важне емоције и сматрају да је најбољи однос између људи онај који је заснован на страху. Такође, верују да је снага извор моћи. Све горе речено јасно показује да овај тип медијатора у потпуности може да блокира процес медијације, јер не дозвољава странама да покажу емоције (које су по њима слабост), не даје странама шансу да се повежу, децентрирају, да погледају унутар себе освешћујући сопствене потребе и тражећи активно начин за њихово задовољење.

Претходно искуство које особа има

Ова тешкоћа односи се на сва претходна искуства које особа има у репертоару свог доживљавања и понашања. Узроци ове тешкоће могу бити различити и могу се везати за професију којом се појединци баве, минимизирање претходног искуства, стереотипан начин размишљања и дискриминаторно понашање. Појединцима може да буде јако тешко да изађу из своје свакодневне улоге – улоге професора, психолога, педагога, правника и слично и да се ставе у улогу медијатора. Такође, ученици у школи који нису имали могућност да учествују у школском животу и који су имали декоративну улогу са циљем поштовања школских правила, а којима се одједном нуди могућност да партиципирају.

У систему школства у Републици Србији ученици често бивају виђени као пасивни упијачи знања, који треба да поштују ауторитет и да се неприкосновено придржавају правила. Наиме, професори активизам деце и младих виде као тешкоћу у раду, а не као могућност заједничке сарадње.

Партиципација, као могућност њиховог учешћа, није у потпуности развијена, тако да су деца и млади ненавикнути на партиципативан модел понашања (видети лествицу пратиципације, на претходним странама). Када се одједном пружи могућност ученику да учествује, да се пита и да одлучује, долази до расцепа који се манифестује кроз неприлагођеност у понашању.

Један од начина да се превазиђе овај проблем јесте и промоција ученичке партиципације. Према новим партиципативним схватањима, а на основу чијих идеја је произашао и Закон о основама система образовања и васпитања РС, партиципација младих јесте њихово право. То значи да млади имају право да изразе своје мишљење у свим стварима које их се непосредно тичу али и да учествују у одлукама које су битне за њихов живот, као што су одлуке битне за функционисање школе. Права која деца и млади имају су неотуђива и она им аутоматски припадају што значи да не зависи од одраслих да ли ће их дати или не и да ли ће их млади имати или не. Паралелно с промоцијом програма медијације мора се радити и на промоцији партиципативних модела, тј. права младих да активно учествују у активном животу школе, а кроз едукацију и одраслих и младих.



Један од узрока проблема може да буде и непрепознавање случајева за медијацију као последица минимизације, базираног на претходном искуству. Наиме, у школском окружењу често се заузимају ставови да проблема или уопште нема или су они толико мали да се сами решавају, тако да ни не постоје случајеви подобни за медијацију. Овакве ставове најчешће износе школски психолози или педагози, позивајући се на своја претходна искуства. Такође, постоје и мишљења да медијација не представља довољно стручну технику да би могла да се примењује и користи у школској средини. У оваквим ситуацијама проблем се заправо заснива на чињеници да особа сва знања базира на ономе што је већ видела или урадила, и не постоји жеља да се нешто ново проба.

Стереотипан начин размишљања и дискриминаторно понашање

Када говоримо о особеностима медијатора веома је битно нагласити да свакако једна од основних способности коју би требало да поседује је и способност да се на ново и непознато реагује без фрустрација и непријатељства. Ова вештина је неопходна за конструктивни однос с особама које су другачије, као и са свима другима који имају другачији систем вредности и другачија уверења. У противном, оно што може да представља тешкоћу у раду јесте постојање стереотипа и дискриминаторног понашања. Стереотипи могу да помере медијатора у претерано упрошћавање нечијег понашања. Такође грешке у предвиђањима могу бити бројне, а самим тим и неспоразуми.

Стереотипи који могу да се појаве или које већ има особа која се налази у улози медијатора могу бити бројни, а неки од њих су: полни стереотипи (на пример, све жене су субмисивне), стереотипи везани за узраст (на пример, сви млади су неозбиљни), стереотипи везани за професију (на пример, сви психолози су чудни), стереотипи везани за религијску припадност (на пример, сви муслимани су терористи), национални стереотипи (на пример, сви Роми су лопови), и др.¹⁹

¹⁹ Видовић, С., Радовановић, М., (2004). *Спремно у сукобе – рецепти за боље бављење собом, другима, међусобним односима и конфликтима*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ, стр. 110.

Начин на који медијатор може да се носи с овим тешкоћама јесте да:

- постане свестан свог начина размишљања;
- освестити своје недостатке и евентуалне проблеме у интерперсоналним релацијама који због овога могу да настану;
- помоћи себи да се децентрира и освести како се друга особа евентуално осећа током процеса;
- заинтересовати се да се научи нешто ново о другоме – другој особи, другој култури, и да цени различитост, чиме се умањује стереотипно мишљење;
- дозволити себи да се свака особа види као посебна индивидуа, са свим својим специфичностима и карактеристикама које су јој/му својствене.

Медијатор треба да води рачуна и о начину перцепције саме стварности. На пример, особе које су присуствовале истом догађају када покушају да опишу шта се десило – добије се онолико прича колико има и особа. Опажање реалности и начин на који ће се сагледати стварност зависи од више фактора: тренутног емотивног стања, образовања, годишта, претходног искуства и сл.

На основу претходног позитивног искуства, да ли свог или неке друге особе може да се развије самопоштовање и вера у сам процес. Наиме уколико ученик или наставник који иза себе има случај медијације који је био успешан велика је вероватноћа да ће се и сам временом опустити и са више оптимизма гледати на своју могућност да другима помогне у ситуацијама сукоба.

Прикази протокола

На следећим странама биће приказана два примера протокола лоше вођених медијација узрокованих проблемима на личном нивоу.

Први пример медијације представља случај у којем медијатор врло брзо улази у улогу арбитра, док други пример осликава ситуацију у којој медијатор поседује контролишуће црте личности и који је склон стереотипном начину размишљања. Наведени примери су делови медијација које су одржане у средњим школама у Србији. Имена као и неки подаци су измењени, а поједини делови текста су потпуно избрисани ради лакше разумљивости и праћења.



Озбиљнија лектура и исправке на тексту нису урађене како се не би мењала структура састанка.

Приказ протокола 1

Сукоб настаје у средњој школи између професора и ученице трећег разреда. Током часа чује се звоно мобилног телефона. Професор је убеђен да ученици звони телефон и опомиње је више пута да га искључи. Она се прво правда да нема телефон код себе али након тога свађа ипак почиње.

Ученица последња два месеца не присуствује часовима, а професор одбија да јој закључи оцену.

Медијатор 1: *Добар дан. Ја сам _____ и медијатор сам у средњој школи _____. Желео бих да од вас сада чујем објашњење о томе како је дошло до сукоба. Поред мене је и мој друг, колега медијатор.*

Медијатор 2: *Добар дан и са моје стране. Ја се зовем _____, и медијатор сам овде у нашој школи _____. Колико смо обавештени од стране директора школе као и од разредног старешине, дошло је до сукоба у разреду 3-ц и због тога смо прихватили да посредујемо у овом вашем сукобу да бисмо га решили као што је, уосталом, потребно. Верујем да се обе стране слажу да се овај сукоб реши и зато бих питао да ли се стране у сукобу слажу да ми посредујемо у разрешењу овог конфликта.*

Особа 1: *Да. Ја као професор желео бих да Ви посредујете и добродошли сте јер се до сада овај сукоб није ни могао решити без нечије помоћи.*

Особа 2: *И ја као ученица која учествујем у овом сукобу прихватам да се сукоб реши преко медијатора и уз њихову помоћ.*

Медијатор 1: *Хвала.*

Медијатор 2: *Хвала.*

Медијатор 1: *Пошто бисмо ми желели да учествујемо у разрешењу овог сукоба, треба да се држимо неких правила која су неопходна. Значи да ми тражимо неке принципе и правила. Једно од главних правила је да се обе стране залажу за решење сукоба. Друго је да се обе стране слажу да једна страна сачека док друга објашњава случај или доказ. Треће правило је да се странке не етикетирају или вређају. И најзад правило је да странке треба да се сложе да се оно о чему се овде говори не објављује. Значи, то су нека од правила. Да ли се Ви слажете да се држите свих правила?*

Особа 1: *Ја се као професор слажем. Шта Ви саветујете?*

Особа 2: *И ја се као ученица слажем са правилима посредника.*

Медијатор 1: *Хвала, хвала. Због овога желео бих да ми једна од страна у сукобу кратко објасни шта се догодило.*

Особа 1: *Пошто се сукоб догодио током мог часа, онда бих ја узео реч. Сукоб је настао овако. Током часа неком од ученика у мом разреду је зазвонио телефон. Ја сам одмах знао да њен телефон звони и лепо сам јој скренуо пажњу да искључи телефон, а она ми је одговорила да не звони њен телефон. Рекла је и да она нема телефон. Ја сам ипак приметио да је баш њен телефон звонио и поново сам јој скренуо пажњу да га искључи. Поново је телефон звонио и она га није искључила. Ја сам је још једном замолио, али ме она није послушала док је на крају викнула на мене увредивши ме. Тада сам је ја истерао из учионице и нисам је више ни примио. Рекао сам јој да не може да присуствује мом часу све док јој родитељи не дођу у школу. Знате, ја морам да разговарам са њима јер то што је она урадила је страшно.*

Медијатор 2 (интервенише): *Сада бих ја у неколико реченица парафразирао оно што је професор изнео у вези са овим сукобом који има са ученицом. Значи сукоб се*



догодио у учионици између професора и ученице током наставе, и настао је због звука телефона тј. његове звоњаве. Професор се обратио једној ученици која можда није била крива. Ипак, користећи друге методе видећемо какво објашњење ће дати друга страна. Добро професоре, да ли бисте нам сада објаснили у две-три реченице како се осећате поводом овог сукоба. Да ли сте разочарани, да ли се лоше емотивно осећате или...

Особа 1: *Да. Ја се не осећам добро због тога јер ме ученица уопште не цени и требало ми је уосталом десет минута да је упозорим док није коначно напустила учионицу. Разочаран сам и дирнут овим случајем.*

Медијатор 2: *Добро, хвала. Када размислимо о овоме што је професор испричао, видимо да је био омаловажен једноставно због буке током учења и сметњи током реализације часа. Сада да саслушамо другу страну у сукобу, значи ученицу која је учествовала у сукобу. Можете ли нам укратко објаснити како се догодио сукоб са професором?*

Особа 2: *Као што је и професор објаснио, током часа некоме је зазвонио телефон, и после захтева професора да се телефон искључи, он се на посебан начин мени обратио и једноставно ми се „попео на главу“. Мислим да сам се и ја изнервирала тим његовим понашањем, али је професор поново наставио да се обраћа мени, захтевајући да искључим телефон. Пошто ја нисам имала телефон тог дана у школи, нисам ни могла дати неки одговор на то. Наљутила сам се и можда сам погрешила али у једном тренутку сам подигла глас према њему и увредила га. Истина је да нисам контролисала моје понашање, али ипак телефон није био код мене и жао ми је мојих поступака. Али исто тако не верујем да сам имала другог избора пошто ми се професор стално обраћао и претио. Тако сам и напустила час.*

Медијатор 2: *Добро. Хвала на објашњењу. И овде морам укратко да парафразирам. Према ономе што ученица изјављује, она каже да није крива и да се не осећа кривом у вези са телефонском звоњавом пошто је нечији други телефон зазвонио. При том је професор стално гледао у њу, као да је она крива. Мислим да ћемо ово решити на прихватљив начин. Добро, можете ли нам рећи како сте се осећали приликом сукоба? Да ли сте били уверени због неправде од стране професора пошто на основу онога што сте нам Ви испричали, нисте ви били криви него неко други. Пошто могу да закључим да сигурно нисте Ви били криви.*

Особа 2: *Овим поводом хтела бих додати да ја као одлична ученица и пошто до сада никада нисам дошла у сукоб са професорима, а поготово са професором, а верујући да и он има исто такво мишљење о мени, осећам се неугодно због тог изгреда који нисам намерно направила. Али, исто тако морам рећи да сам се у том тренутку осећала дубоко повређеном. Сада се нормално осећам лоше и хтела бих да ми помогнете да се овај случај реши што повољније, што боље и без последица (помало заплашено).*

Медијатор 2: *Добро, хвала. Значи, ученица објашњава случај и сукоб који се догодио и изјављује да је повређена пошто се осећа невином. Сада бих Вас замолио да нам кажете како видите решење овог сукоба?*

Особа 1: *Пошто смо сада видели где се налази узрок, односно да ученици држе телефоне током часа и исте употребљавају без потребе, ја као професор желео бих прво да се посебним декретом школе забрани употреба мобилних телефона унутар и изван школских просторија. Они их могу имати, али никако овде и током часа. Такође и ученици током мог часа треба да се коректно понашају и да ме цене. То се тренутно не догађа. Они се осећају као да су већ напустили школу, пошто се увелико друже са матурантима*



и шта још све не. Некако су се размазили, Боже нас сачувај. Дисциплина мора бити на већем нивоу током часа.

Медијатор 2: *Добро. Онда професоре, да ли бисте нам сада рекли шта Ви мислите да се може урадити? Које би било најбоље решење овог сукоба?*

Особа 1: *Ја сам затражио од разредног старешине да поразговара с њима, пошто ја са ученицом нисам контактирао и нећу контактирати док ми она не доведе родитеље па да ја са њима разговарам. Иако је родитељ једном и дошао после месец и по, он је током целог разговора бранио своје дете. Родитељ је био пристрасан. Он се није хтео упустити у корен сукоба и ја сам се после тога обратио директору. Он нас је касније упутио овде, код вас где је и затражио вашу помоћ. Ја бих поново рекао да би требало да ученик поправи понашање и да не омета процес учења. То вреди не само за њу него и за остале.*

Медијатор 2: *Хвала професоре на објашњењу. Сада бих се обратио другој страни у сукобу, ученици која је такође учесник сукоба. Њу бих питао шта би она могла урадити да се случај реши, пошто видимо да се сукоб из дана у дан повећава, а не стишава се. Да ли сте и Ви могли да реагујете другачије а не онако како сте реаговали. На пример, да ли сте и како могли да избегнете сукоб пошто је професор био категоричан и уверен да сте Ви имали укључен телефон и да нисте прихватили да га искључите. Шта сте могли друго урадити у том тренутку, мада смо разумели да телефон није био Ваш али сукоб је евидентан?*

Особа 2: *Као прво, могла бих можда убедити професора да то није мој телефон. То би можда био први корак. Иако то можда и не би успело, не бих желела да остане да сам се понашала онако како се јесам понашала и дубоко се кајем због тога.*

Медијатор 2: *Добро онда. Испричали сте нам о томе и уверили сте нас да се кајете. Имам још једно питање за Вас, а на које мислим да није тешко одговорити. Шта бисте ви могли да урадите да би се овај сукоб решио уместо да се прошири. Које би у овом случају биле ваше жеље и потребе?*

Особа 2: *Па, знате шта. Моја највећа жеља би била да ја и даље будем присутна на часу. Као друго, желела бих да не будем кажњена пошто сам у овом случају невинна, а моје би потребе биле да имам нормалне односе са професором. Рекла бих да заиста не треба да употребљавамо телефоне током часа да бисмо избегли ову врсту сукоба; и као треће, навела бих да убудуће професор буде мало пажљивији у кажњавању ученика, да прво размотри догађај.*

Медијатор 2: *Да ли то по Вама значи да је професор погрешно пошто није пронашао праву особу чији је телефон звонио?*

Особа 2: *Да, да (убрзано). Нормално. Можда се и нисмо окупиле овде да судимо али да ми професор није претио и да ми се није „попео на главу“, мислим да ни ја не бих урадила то што сам урадила. Не бих изашла живцирана и љута из учионице и не бих урадила друге лоше ствари.*

Медијатор 2: *Пошто смо се упознали са проблемом, ми као медијатори смо овде да бисмо Вам помогли да се сукоб реши. Сукоби се догађају у свакодневном животу и општи су проблем данашњице. Али, потребно је да ми на најбољи начин пронађемо начин да га што боље решимо. По мом мишљењу и по мишљењу других медијатора важно је да дефинишемо који су заједнички интереси свих страна у сукобу и који су заједнички интереси медијатора и сукобљених страна у овом случају. Који је њихов главни циљ, а који је заједнички циљ што би нам помогло да се сукоб реши а да се при том ниједна страна не осећа оштећено. То би била*



прва ствар коју треба да урадимо. Друга би била да се омогући да ученица поново присуствује часу, ако се наравно и професор с тиме слаже. То би омогућило да се настава одвија нормално и без икаквих потешкоћа. То би, мислим био заједнички циљ свих нас. Сада бих питао сукобљене стране да ли се и оне слажу с једним оваквим закључком?

Након овога медијација се наставља.

На претходним странама могу се уочити грешке које се јављају на личном плану код медијатора. У горе наведеном приказу протокола може се уочити велики број грешака које су настале током процеса медијације, а чији узрок лежи у појединцима који се налазе у улози медијатора. Из наведеног примера протокола може се видети да је особама које су биле у улози медијатора било тешко да изађу из своје свакодневне улоге (улоге наставника) и ставе се у улогу медијатора. Такође, може се приметити да су медијатори у наведеном случају показали и степен ригидности личних уверења, те су били склони моралисању и суђењу. Реченица која илуструје ову тешкоћу огледа се у следећој изјави медијатора: *„Да ли сте били увређени због неправде од стране професора пошто на основу онога што сте нам Ви испричали, нисте Ви били криви него неко други. Пошто могу да закључим да сигурно нисте Ви били криви“.*

Анализом наведеног протокола може се закључити да је нарушена неутралност медијатора имајући у виду да су имали контролу над доношењем решења и да су нудили готова решења странама у сукобу. Навод који илуструје ову тврдњу је следећи: *„По мом мишљењу и по мишљењу других медијатора важно је да дефинишемо који су заједнички интереси свих страна у сукобу и који су заједнички интереси медијатора и сукобљених страна у овом случају. Који је њихов главни циљ а који је заједнички циљ што би нам помогло да се сукоб реши а да се при том ниједна страна не осећа оштећено. То би била прва ствар коју треба да урадимо. Друга би била да се омогући да ученица поново присуствује часу, ако се наравно и професор с тиме слаже. То би омогућило да се настава одвија нормално и без икаквих потешкоћа. То би, мислим био заједнички циљ свих нас. Сада бих питао сукобљене стране да ли се и оне слажу с једним оваквим закључком?“*

Приказ протокола 2

Сукоб настаје у средњој школи између професора енглеског језика и ученице првог разреда. Ученица се облачи упадљиво и необично. Професор енглеског ју је у почетку стално опомињао да на његовом часу с таквим изгледом и гардеробом не може да присуствује. Како ученица није променила свој изглед, професор је редовно почео да је искључује са свог часа. Сукоб је кулминирао када је дошао крај првог тромесечја, а ученица остала неоцењена из енглеског језика и са великим бројем неоправданих часова.

Медијатор 1: *Добар дан. Ја се зовем _____ и медијатор сам у средњој школи _____. Да ли бисте били љубазни да ми испричате како је дошло до сукоба? Такође, желео бих да вам представим и моју пријатељицу која је исто медијатор и зове се _____.*

Медијатор 2: *Ја вам такође желим добар дан. С обзиром на то да ме је мој колега већ представио, желела бих да одмах пређемо на решавање проблема који се десио међу вама. Колико смо обавештени од стране директора школе и разредног старешине, видимо да овде постоји један веома озбиљан проблем. Верујем да се и Ви као наставник и Ви као ученица слажете да мој колега и ја посредујемо у разрешавању овог конфликта.*

Медијатор 1: *Као што је моја колегиница већ напоменула, сматрамо да је у питању један озбиљан сукоб и због тога бисмо вас замолили да активно учествујете и сарађујете са нама на решавању ове конфликтне ситуације. Да ли се слажете да ми посредујемо у решавању овог вашег конфликта и да ли се слажете да Вам понудимо најбоље решење, па да што пре изађемо из ове ситуације?*

Професор: *Да. Ја се у потпуности слажем да ви посредујете у овој ситуацији јер сматрам да другачије овај проблем не бисмо могли решити.*



Ученица: *Ја се такође слажем и желим да се сукоб реши уз вашу помоћ.*

Медијатор 1: *Хвала.*

Медијатор 2: *Хвала.*

Медијатор 1: *Пошто сте се изјаснили да желите да ми решавамо овај проблем, желео бих да истакнем неколико правила којих ћете се придржавати током медијације. Та правила су: да се сви међусобно слушамо, да се не вређамо, да све што овде кажемо остане између ова четири зида и, што је такође важно, да се не етикетирамо. Ова правила се морају усвојити иначе ми нећемо радити медијацију са вама. Да ли Вам је то јасно?*

Професор: *Мени је јасно.*

Ученица: *Ја се такође слажем са правилима.*

Медијатор 2: *Ја бих такође хтела да вам саопштим шта ћемо ми све овде радити: Прво ћемо урадити идентификацију проблема, затим ћемо излиставати решења, па ћемо вршити селекцију решења, а онда ћемо донети одлуку и процењивати колико је она успешна.*

Медијатор 1: *Сада би једна од страна могла да нам изложи проблем.*

Професор: *Ево ја бих први изложио ситуацију с обзиром на то да сам професор, а и старији сам. Као прво, морам да кажем да за читав мој радни век још нисам видео да неко овако изгледа. Ево, молим вас, ви сами процените да ли ученик треба да долази овако одевен (показује на ученицу) и са оволико минђуша на глави. Ја разумем да девојке воле да се кинђуре, али баш овако, ево, пребројте, у једном увету она има чак три минђуше. Затим, она је на мојим часовима почела да долази и нашминкана. Све сам ја то толерисао, наравно, често сам је и опомињао*

да на часовима енглеског мора да се зна ко како изгледа, први пут када сам је избацио са свог часа било је када се ова млада госпођица шминкала. Замислите на часу енглеског језика!

Медијатор 2: *Ја сматрам да то заиста није у реду. Није ни чудо што сте дошли код нас.*

Ученица: *Ја бих хтела да додам неколико речи у вези са овим. Мислим да је моје право да се облачим како ја то хоћу. А што се тиче шминкања, ја се на часу нисам шминкала већ сам користила крему из апотеке коју ми је лекар преписао јер ми се појавила алергија на уснама и морам често да је користим. Такође, сматрам да се не облачим много другачије од својих вршњака. Између осталог, ни једном другом професору не смета мој изглед.*

Медијатор 2: *Да ли би могла да ми кажеш какве су твоје остале оцене, поред овога што из енглеског ниси оцењена?*

Ученица: *Ја нисам остала неоцењена из енглеског, била бих одлична на тромесечју.*

Медијатор 2: *Добро, то нам је веома битна и корисна информација да бисмо знали да ли си ти заиста проблематична ученица или само волиш да се разликујеш од других.*

Медијатор 1: *Хајде сада да видимо како се Ви осећате поводом овог сукоба?*

Професор: *Морам признати да се лоше осећам због тога што поред тога што имам проблем са ученицом, имам проблем и са њеним разредним старешином који је на њеној страни и не жели да схвати да ја то све радим само за њено добро. Какав ће то она једног дана човек бити?*

Медијатор 1: *Значи, Ви се лоше осећате због тога што немате подршку њеног разредног старешине и због тога*



што желите да она једнога дана успе у свом животу.

Професор: *Није ни чудо што је њена разредна подржава, када ни она боље не изгледа. Када сам ја био ученик тачно се знало како изгледа ученик а како наставник, а ово данас шта се дешава међу овом омладином, то стварно не могу да разумем.*

Медијатор 1: *А како се Ви осећате? (обраћа се ученици)*

Ученица: *Ја се такође лоше осећам због тога што сматрам да нисам проблематична ученица, а нарочито због тога што волим енглески језик. Ову школу уписала сам пре свега због језика јер бих волела једнога дана да га студирам и стварно ми је стало до тога да га што боље знам. Али због ове ситуације ја сам половину својих часова преседела испред учионице. Мислим да би моје знање требало да је пресудно, а не то како изгледам.*

Медијатор 2: *Да ли сте покушали да разговарате са њеним родитељима?*

Професор: *Нисам разговарао, али сам их једном приликом видео у школи и могу вам рећи да они и не воде много рачуна о свом детету. И они се слично одевају као и њихова ћерка. Вероватно ћу их видети када буду сазнали да није оцењена и да има толики број неоправданих часова.*

Медијатор 2: *Да ли твоји родитељи знају да ниси оцењена и да имаш толико неоправданих часова?*

Ученица: *Ја сам својим родитељима испричала како се све ово издежавало још када ме је наставник избацио са свог првог часа. Моји родитељи су у редовном контакту са мојом разредном.*

Медијатор 1: *Добро, сада бисмо могли да видимо шта бисте ви могли да урадите да би се овај случај решио.*

Професор: *Ја мислим да сам дао све од себе да бих решио овај проблем, објаснио сам о чему се ради и ево још једном опомињем ученицу да се облачи и изгледа онако како доликује једном ученику.*

Ученица: *Ја не знам шта бих могла да урадим с обзиром на то да другу гардеробу немам и ово је мој стил облачења.*

Медијатор 1: *Као што сам на самом почетку то и рекао, ово је заиста један тежак проблем. Оно што ја видим као решење, а говорим то као неко ко је веома искусан у решавању свих проблема у овој школи јесте да се ученица извини професору и да проба да побољша своје понашање. Поштовање старијег је јако битна особина и ми је увек промовишемо у овој школи. Такође, како се облачимо говори све о нама. Одело чини човека, тако да није ни чудо да тебе (гледа у ученицу) сматрају неодговорном и недораслом.*

Након овога медијација се наставља.

Оно што се може видети у овом примеру јесте да медијатор стално етикетира једну страну у сукобу – ученицу, дајући подршку професору. Медијатор такође види конфликт као нешто лоше, а не као изазов, и због тога не само да пожурје процес већ и шаље „поруку“ обема странама да са њима нешто није у реду јер су ушле у конфликт.

Медијатор узима и улогу арбитра, нудећи на крају решење, објашњавајући то чињеницом да због свог искуства он зна које је најбоље решење за стране.

Ово нам говори да је медијатор контролишућа особа, склона стереопитном начину размишљања. Овај медијатор контролише не сам процес, већ стране које су у сукобу. Он жели да контролише њихова размишљања, процене, ставове, као и решење које на крају треба да усвоје. Такође, претерана генерализација је вид стереотипног мишљења које, у овој ситуацији, даје негативну слику о ученици.



Као што је горе наведено, медијатор који поседује ове црте, преузима одговорност за донето решење од самих страна у сукобу, које не само да није нужно најбоље за стране, већ се вероватно ово решење неће ни поштовати јер га стране не сматрају као својим решењем, које су свесно прихватиле већ га виде као споља наметнуто.

Проблеми везани за срединске факторе

Окружење обухвата низ фактора који могу утицати на примену процеса медијације у одређеној средини. То могу бити фактори који долазе из непосредне средине у којој се медијација спроводи (локална заједница, школа, школски колектив) или из ширег окружења (министарства или друге организације које не делују на локалном нивоу), а који такође могу имати утицаја на примену програма.

Став према променама

Услови у окружењу који могу да коче процес примене вршњачке медијације јесу крута тј. ригидна средина. Оваква средина не дозвољава промене и држи се старих ригидних програма без обзира што до сада нису дали резултате (нпр. непостојање подршке људи из школског колектива, што отежава не само рад вршњачким медијаторима него и имплементацији целокупног програма). Појединци који имају лош став према променама желе да ствари остану исте и верују да ће им промена нашкодити, па самим тим пружају и отпор. Сигурност им најчешће представља постојеће или старо стање. На промене не гледају на начин који им омогућава да их схвате, већ сматрају да оне нису ни требале да се догоде. Особе се боје да истражују ствари око себе, а сигурност траже у прошлим, познатим стварима.

Вршњачка медијација као релативно нова техника решавања сукоба у школама, а чија примена доноси промене и даље се прихвата с извесном дозом неповерења. Услед игнорисања и

неспремности да се промене прихвате током примене програма вршњачке медијације може да дође до отпора ученика, наставника и родитеља.

Отпор ученика може да се јави у смислу да не прихватају идеју медијације и да се оштро противе помисли да оду код медијатора и затраже помоћ за проблем који имају. Отпор може да се јави из више разлога: услед доживљавања вештине медијације као нешто страно и наметнуто, услед недовољно информација о самом процесу или неприхватање идеје да нека „трећа“ особа може да помогне у решавању проблема, непостојање поверења у медијатора.

Код наставника могу да се појаве отпори и због неприхватања ученика као активних особа школског живота. Наиме, идеја постојања партиципативних права у школском животу за њих може да буде потпуно страна, а примена медијације од стране ученика претња, јер може да доведе до промене улога и ауторитета. Такође идеја да ученици заједно са наставницима решавају заједничке проблеме може да створи отпор у смислу неприхватања процеса медијације.

Родитељи се најчешће плаше за сигурност своје деце те су, мање-више, њихови страхови повезани с овом основном несигурношћу. Родитељи имају и страх од тога да им деца на овај начин не буду увучена у неки сукоб из кога неће моћи да изађу, да стране у сукобу могу физички да их нападну уколико буду хтели да посредују и сл. Поред тога ту је и идеја да уколико се превише ангажују могу да попусте у школи и сл.

Непостојање системске подршке

Непостојање системске подршке може бити на микро и макро нивоу. Микро ниво подразумева подршку у оквиру саме школе, а макро ниво подразумева подршку релевантних институција на националном нивоу.

Непостојање подршке може да се рефлектује кроз:

- непостојање подршке од стране локалне заједнице, министарства и других институција;
- ретко укључивање родитеља у процес;



- непостојање мултидисциплинарног приступа;
- непостојање сигурног простора за медијатора – ометајући фактор који утиче на рад медијатора. Простор у коме се води медијација треба да буде пријатан и сигуран не само за стране које су у сукобу већ и за самог медијатора. Сигуран простор подразумева и да ће тиме што су ученици у школи упознати са програмом који се реализује, медијатор бити охрабрен да приђе странама у сукобу и понуди своју помоћ.

Истраживање спроведено 2008. године од стране ГТЗ-а је показало да у оним срединама где није постојала подршка директора или саме установе у којој се програм реализује, као и да није било укључивања колектива у подршци програму, успешност имплементације програма вршњачке медијације је опала у скоро 97% институција. Такође, показало се да квалитет имплементације није толико зависио од броја полазника обуке, већ од активности које су уследиле после обуке, пре свега квалитета подршке ученицима да примене стечена знања и вештине.

Непостојање модела за мониторинг и евалуацију

Да би имплементација програма вршњачке медијације показала добре резултате потребан је развијен и организован систем мониторинга. Истраживања спроведена од стране ГТЗ-а показала су да све до 2008. године није било системских прикупљања података о утицају обуке као и о самој имплементацији програма. Недостатак система праћења не дозвољава да се препознају тешкоће и да се на њих благовремено реагује.

Разлози који доводе до непостојања ових механизма су:

- непостојање знања о моделима за мониторинг и евалуацију, који би омогућили да се на основу искуства и стеченог знања програм и модел рада даље унапређују;
- нема система праћења и адекватног реаговања на промене;
- недовољни капацитети да се изнесу захтеви мониторинга и преоптерећеност појединца;

- непостојање правилног прилагођавања програма. Није довољно креирати програме чија се садржина базира на добрим намерама и очекивати да ће промене настати већ након завршене едукације. Евалуација и мониторинг треба да буде саставни део саме имплементације и то се односи и на пројекте о медијацији који се покрећу са великим очекивањима, а која на крају делом буду релативирана кроз евалуацију.
- непостојање доследне примене резултата евалуације у пракси. Уколико се резултати евалуације не примењују у пракси, она губи на кредибилитету јер се тада примењује искључиво због спољних захтева.



Примери проблема који су настали као резултат утицаја срединских фактора

Између периода 2002. и 2005. године, ГТЗ је реализовао пројекат вршњачке медијације у 20 школа у Србији. Начин имплементације пројекта се разликовао, као и начин касније подршке школама. ГТЗ је намерно одабрао различите моделе и приступе школама како би се након овог периода дошло до неких развијених модела који би указивали на то који су најбољи начини у имплементацији самог програма медијације.

Оно што се показало током 2005. године јесте да је у 4 школе пројекат потпуно престао са имплементацијом. Разлог је био тај што је колектив школе пружао велики отпор идеји да ученици буду медијатори који ће посредовати у сукобима својих вршњака. Каснијом анализом установљено је да у ове четири школе није било упознавања наставничког већа и школског одбора са самим програмом, да нису одељења упозната са пројектом као ни са појмом медијације. Због овога су наставници и професори ово видели као опасност, која ће да доведе до промене односа на релицији ученик–наставник у њихвој школи. Не само да је „отказала“ системска подршка, него се јавио и отпор који је свесно гушио идеју реализације медијације у школи. Такође, иако је сама медијација показала већ након две године да се клима у школи променила и да је дошло до смањења броја конфликтних ситуација у школи,²⁰ непостојање мониторинг инструмената довело је до тога да са квалитетом програма „одрасли“ у школском окружењу нису упознати.

²⁰ ГТЗ је користио своје инструменте за праћење имплементације пројекта, али су ови инструменти били прилагођени потребама саме канцеларије, и нису се користили у циљу лобирања у самим школама. Они су дали податке, који су касније коришћени у годишњим извештајима ГТЗ-а.



ТРЕЋИ ДЕО

НАЧИНИ

ПРЕВАЗИЛАЖЕЊА ТЕШКОЋА У ПРИМЕНИ

ВРШЊАЧКЕ

МЕДИЈАЦИЈЕ





Имајући у виду чињеницу да су тешкоће које се јављају у примени вршњачке медијације бројне, произилази да постоје и различити начини и могућности како и на који начин оне могу да се превазиђу. Уколико се сагледају тешкоће које су излистане у претходном делу овог рада може се закључити да се лоша примена саме технике негативно одражава на примену програма вршњачке медијације. Исто тако лоша имплементација за последицу има продукт, лоше медијаторе. Уколико се ово разуме као двосмерни и узајамно пратећи процес може се направити и подела начина на које тешкоће могу да се превазиђу. Начини превазилажења уочених тешкоћа могу бити усмерени на јачање капацитета медијатора током процеса вршњачке медијације и развој унапређења програма вршњачке медијације.

Да би се уочене тешкоће превазишле потребно је да се делује у два правца:

1. Јачање личних капацитета вршњачких медијатора
2. Рад на омогућавању свих видова подршке од стране средине

Јачање личних капацитета вршњачких медијатора

Лични капацитети вршњачких медијатора се најбоље могу развити кроз давање подршке особи да се развија, као и кроз увођење других едукативних програма који могу да имају директну везу са медијацијом или су то компензаторски програми који унапређују знање и у овој области.

Директни програми који могу утицати на јачање капацитета вршњачких медијатора могу бити:

- програми који су усмерени на развој и унапређење комуникацијских вештина код вршњачких медијатора (активно слушање, ЈА говор, асертивност, преговарање),
- програми који су усмерени на развој вештина фацитације (неутрална трећа страна, активни слушалац, да отвара различите могућности, тестира реалност, окреће стране ка будућности),
- програми који могу утицати на јачање социјалних компетенција (развој самопоуздања, активизма, емпатије, децентрације, толеранције).

Фокусирање на тешке ситуације које могу да се јаве током медијације омогућују појединцу да се кроз понављање, вежбање и стављање у улогу медијатора припреми за будуће ситуације и изгради личне капацитете.

Компензаторски програми који могу да унапреде и употпуне знања вршњачких медијатора, а који су се у пракси показали као најбољи су:

- програми који се баве културним различитостима,
- програми усмерени на развој толеранције,
- програми о правима детета,
- програми о људским правима,
- програми рационално емоционалне едукације,
- програми о раду и функционисању ученичких парламената.

Применом горе наведених програма утиче се на боље разумевање социјалне ситуације, схватање могућих решења проблема и конфликта, као и на конкретну примену стечених вештина у решавању проблема и сукоба међу вршњацима. Уколико се ради на развоју личних особина кроз компезаторске програме доћи ће и до повећања компетентности у области медијације, отворености за промене и динамичности у спровођењу нових идеја, а ово су све битне вештине које успешан медијатор треба да поседује.

Уколико се ради на социјалном односу који појединац односно медијатор има у школи допринеће се увећању уважавања и поверења које други имају према њему, а повећаће се и статус који има у школи. Савети за будуће вршњачке медијаторе који ће допринети развоју самопоуздања и боље остваривање улоге вршњачког медијатора су:

- Показивање интересовања за стране у сукобу;
- Активно слушање;
- Показивање наклоности за сваки покушај разумевања које стране које су у сукобу ураде;
- Показивање наклоности и порука да вам је стало „Ту сам да вам помогнем да решите проблем. На одличном сте путу!“;
- Исказивање бриге за жртве, патње, помаке...
- Емоционална резонанца;



- Веселост, шаљив тон, коришћење примера из живота;
- Делење радости за сваки постигнут помак;
- Прихватање ставова чак и када се не слажемо.

Уколико говоримо о личности медијатора, треба водити рачуна о томе да медијатор, проласком кроз едукативне програме, постане свестан сопствених капацитета, слабости и снага, тј. свих оних карактеристика које чине његову личност. Потом, уколико је појединац заинтересован да ради на себи, и да се бави медијацијом, може да ради на личним слабостима, претварајући их у снаге и мењајући их.

Такође, с обзиром на могућност да медијацију воде два медијатора, можемо да направимо медијаторске парове који ће се међусобно разликовати а тиме и допуњавати. Дobar медијаторски тим је уходан, медијатори добро познају један другог, тако да и процес медијације могу да поделе између себе на тај начин што ће сваки у пару водити онај корак медијације у којем се најбоље осећа, и у ком може највише да се дâ сукобљеним странама.

Медијатори би такође, након сваке медијације требало да попуне лист за самопроцену рада медијатора (види прилог), који ће им олакшати да препознају шта им је током медијације било тешко, шта мисле да су добро урадили и да су се добро снашли, тако да могу да унапреде сопствене перформансе у следећој медијацији. Ово самопосматрање омогућило би да медијатор освести своје особине, начин понашања и др., чиме би био и спремнији да се прилагоди ситуацијама које га чекају и да буде свеснији себе и своје околине. Тако што ће пратити свој рад и своје успехе, они ће развијати и веће самопоштовање, а тиме ће бити и мотивисанији да се баве медијацијом, и да улазе у ризике, које медијација често има, као и да буду независни.

Развој стандарда у области школске/вршњачке медијације (види прилог) такође би могли да доведу до професионализације у школама. Дефинисањем минималних квалификација које треба да има организација која пружа обуку, затим дефинисањем броја сати обуке коју би медијатори требало да прођу, теме које би биле обавезне, начина имплементације медијације у школама, и друго, довели би до бољег рада медијатора, а њима самима би олакшали примену ове технике.

Такође, расту и развоју могу да допринесу и упитници којима процењујемо лично напредовање и успешност у обављању медијације.²¹ Уколико медијатор након сваке медијације да критички осврт на сопствени рад, имаће бољи увид у сопствене капацитете као и у промене које су у међувремену настале на личном плану.

Могући начини за превазилажење учених проблема приликом примене технике медијације

Током процеса медијације, водећи рачуна о пет корака који су наведени на претходним странама, медијатор може да наиђе на разне тешкоће. На следећим примерима биће приказани неки најчешћи проблеми који се јављају приликом примене саме технике медијације и могући начини за њихово превазилажење.

1. ПРОБЛЕМ



²¹ Погледај прилог број 4 - упитник за самопроцену медијатора.

Започињање процеса медијације подразумева припрему медијатора пре почетка састанка, као и увођење учесника у сам процес. Ову фазу медијације чине три корака: *Припрема - тимски рад* ко-медијатора и медијатора, просторни распоред (улажење, начин седења током процеса, соба за одвојене састанке), освежење и материјал за рад, правила (нпр. паузе); *Уводно излагање медијатора*; *Отварање процеса преговарања – предавање речи странама у сукобу*. У овој фази треба упознати учеснике са основама процеса медијације, као и са основним правилима која морају да се поштују током процеса. Такође, учесници се упознају и са улогом медијатора и начином на који ће он да води процес. У овој фази медијације такође је веома битно развити и почетну атмосферу (атмосферу прихватања и поверења). Медијатор у овој фази има задатак да одговори и на питања и недоумице страна, које су везане за сам процес.

Проблем са којима се медијатор може сусрести током ове фазе је да једна страна или обе стране не желе да саслушају шта представља процес медијације, сматрајући да су с тим већ упознате.

На пример, једна од страна може да каже да је већ чула све о медијацији („Мој најбољи пријатељ је био на медијацији тако да сам са свим већ упознат”) и да не жели да чује представљање и упознавање с процесом. Уколико би медијатор послушао стране и прешао преко тога на следећу фазу у медијацији могло би доћи до проблема који би се током самог процеса јавили. Питање је шта страна у сукобу заиста зна, које претпоставке има, да ли има нека нереална очекивања, предрасуде према процесу и сл. Због тога је битно да у овој ситуацији медијатор изнађе решење и покуша да странама објасни шта представља медијација.

Овај проблем би се могао превазићи уколико би медијатор објаснио због чега је битно да се стране упознају са процесом.

Може да им каже „Без обзира на то што верујем да сте чули доста тога о медијацији ја бих волео/ла да вам ипак укратко представим процес. Знате, различити су начини рада, сваки медијатор може да користи различите технике и приступе, а и ваша очекивања од мене могу да буду многострука те бих волео/ла да вам у пар реченица објасним шта ће се овде догађати и која је моја улога као медијатора”.

Такође, медијатор може превазићи ову ситуацију уколико би странама дао флајер на коме се налазе информације о процесу медијације. Међутим, уколико само једна страна инсистира да не жели да саслуша шта представља процес медијације, медијатор овај проблем може превазићи тако што ће информације о процесу изложити због друге стране.

Други проблем с којим се медијатор може сустрести током ове фазе односи се на дефинисање правила, односно на неприхватање поверљивости као једног од правила медијације. Ово може представљати проблем уколико се једна од страна или обе не би сложиле с тим.

О овом проблему и начину на који се он може превазићи постоји велики број дилема полазећи од опречних ставова који се јављају у пракси.

Наиме, искуства медијатора у оквиру процеса медијације показала су да се појму тј. правилу поверљивости прилази на посебан начин и да се оно третира некада и током, целе прве сесије. Питања која медијатори постављају јесте „Да ли заиста можемо да говоримо о поверљивости тражећи од страна да ни са ким не деле информације које размењују током процеса? Да ли је реално да све остане унутар „зидова медијације“? Одговор је, не, јер се сматра да особе углавном са њима блиским људима размењују информације и због овога се о томе и отворено прича. На овај начин, они верују, да не долази до разочарења у процес и у правила.

Значи, основна водилја која се примењује је *„Не наводите таксативно правила тражећи од страна да се са њима сложе већ разговарајте о њима отворено са странкама!“*.

Закључак је да је у овом случају могуће на самом почетку ово одмах издвојити као посебан проблем и тиме се бавити. Питати шта стране подразумевају под појмом поверљивости. Такође, овај проблем се може јавити уколико радимо саусус или shatle медијацију. Због тога је битно странама одмах јасно дефинисати да током процеса постоји могућност одвојених или паралелних сесија и да је битно такође и у овим ситуацијама дефинисати питање поверљивости, односно шта је то што би медијатор и ко-медијатор могли да пренесу другој страни када се врате на заједнички састанак.



2. ПРОБЛЕМ



Дефинисање проблема. У овој фази стране у сукобу имају могућност да изнесу битне аспекте сукоба. Ова фаза медијације је веома битна јер од дефинисања проблема и његовог разумевања зависи и да ли ће он моћи успешно да се реши. Пошто се странама у сукобу објасни шта подразумева непрекинута време, правила током њега као и временско трајање, странама у сукобу се даје реч да наизменично изнесу своје виђење проблема. У овој фази за медијатора је битно да користи вештине активног слушања и ЈА порука, како би помогао странама да јасно дефинишу ситуацију, да изразе своје потребе и направе разлику између потреба и жеља или позиција и интереса.

Најчешћи проблем с којим се медијатор у овој фази може срести јесте међусобно вређање страна као и њихово омаловажавање и међусобне претње. У овој ситуацији улога медијатора односи се пре свега на интервенцију. Позива се на напред уведена правила око којих су се стране у претходној фази процеса сложиле. Тада се оне подсећају на међусобни договор који је постигнут на почетку и подстичу се да га се придржавају.

Медијатор у овој ситуацији такође може издвојити проблем комуникације као посебан проблем и посебно се бавити њиме. Може поставити питање странама „Да ли сте оваквим начином комуникације до сада постигли неко решење, да ли мислите да оваквим начином комуникације можемо доћи до неког решења, шта мислите о томе. Да ли сте задовољни комуникацијом коју сте до сада имали? Ако сте до сада овако разговарали и нисте постигли задовољавајуће решење, да ли мислите да ћете применом истог обрасца успети то да постигнете овде? Наравно да не. Хајде онда да пробамо другачије да разговарамо”.

Један од начина за превазилажење овог проблема могле би бити и одвојене сесије.

Један од проблема који се може јавити у овој фази медијације је и тај да стране приликом изношења битних аспеката проблема не могу да се помере са позиције ка интересима. Стране остају чврсто учаурене у позицијама, са наглашеним жељама „Хоћу и морам” без могућности да се помере ка дубљем разумевању проблема тј. идентификацији интереса или потреба.

Медијатор треба као прво, да подстиче стране да причају о својим емоцијама и осећањима, а такође и да покуша да децентрира стране у сукобу. Оно што може је да пита стране како се осећају, затим, како се осећају када чују начин на који проблем види друга страна, шта мисле о осећањима друге стране, и сл. Такође, могуће је користити технику анализе конфликта, у којој покушавамо да кроз позиције, преко интереса тј. потреба дођемо до заједничког циља. Ово је техника коју медијатор може да користи олакшавајући странама да сагледају своје потребе, потребе друге стране као и поље заједничког интереса тј. циља. Медијатор у овој ситуацији такође може странама да предлаже интересе за које мисли да леже у основи позиције и провери са њима да ли се са тим слажу, односно да ли су то њихови интереси, питањем „Уколико сам Вас ја добро разумела Ваш интерес је да побољшате однос? Да ли сам у праву?”. Битна је ставка да медијатор никада не закључује већ проверава са странама хипотезе које развија током процеса.



3. ПРОБЛЕМ



Рад на процесу осмишљавања решења или brainstorming (мозгалица) је следећа фаза у којој би медијатор могао да наиђе на проблем. У овој фази медијатор подстиче стране да смисле што већи број решења која би могла да задовоље и једну и другу страну. У овој фази користи се техника brainstorming-а. Правило је да се излиста што више могућих решења, али без процењивања. Након што се излистају сва могућа решења прелази се на евалуацију сваког, имајући при томе у виду саме потребе страна са којима смо се упознали у претходном процесу. Значи, улога медијатора је јако битна јер он треба да у овој фази подстиче стране у сукобу да излистају своја решења не процењујући при том вредност и успешност (могућу остварљивост) тих решења.

Оно што се у пракси показало као чест случај је да стране на медијацију већ дођу са унапред смишљеним решењима и да, када дођу у ову фазу медијације, не могу да предложе ниједно решење. Овакви случајеви најчешће се дешавају када се медијација ради у средњим школама. Странке (у случају вршњачке медијације – ученици) се блокирају, не могу да смисле ниједно решење, слежу

раменима или, понекад, предложи само једно решење и од њега не желе да одустану.

Оно што медијатор може да уради је да предложи такозвано „лудо решење“ и да то искористи као окидач који може да подстакне стране на размишљање.

Ово зовемо „лудо решење“ јер по неким ауторима медијатор не сме да предложи решења иначе губи улогу неутралне, треће, стране. Оно што може да каже, уколико се бавимо родитељским планом је „Да ли, на пример, могу да предложим да дате дете на усвојење? Да нам ово буде једно од решења?“

Ово зовемо „лудим“ предлогом јер су потпуно нереални и не дају дирекцију странама ка виђењу решења од стране медијатора. Након овога стране обично крећу са излистивањем решења.

Други начин је да медијатор заустави процес, направи паузу и замоли учеснике да ураде домаћи задатак тј. да се до следећег сусрета консултују с пријатељима, рођацима и сл. и да покушају да излистају тј. запишу што је више могућих решења. Потом се ова решења читају на следећем састанку.

Следећи проблем који може да се јави у овој фази је да стране стално евалуирају предложена решења. Наиме, чим једна од страна дâ неки предлог, друга страна почиње да га критикује, оцењује и сл. Понекада то може да уради и сама страна која нуди решење. На пример „Ево ја мислим..., а не, то је ипак глупо. Ништа, заборавите.“

Медијатор тада треба да их поново подсети на правила како се ради brainstorming (мозгалица) и зашто га радимо на тај начин („На пример, на овај начин долазимо до бољих решења, не инхибирамо сами себе у процесу размишљања и сл.“) и потом понавља поступак из почетка.

Уколико ово не успе, тада може да замоли стране да запишу решења на папир. Даје им неколико минута, или чак дана, и подсећа их да не спутавају сами себе већ да их записују онако како им се и јављају. Када то ураде предају листе, медијатор их записује на флип чарт папир и тек потом приступа њиховом процењивању са странама у сукобу.



Рад на омогућавању свих видова подршке од стране средине

Поред развоја личних капацитета вршњачких медијатора неопходно је обезбедити и повољне срединске услове који ће бити подстицај за развој и примену програма. Подршка формирању тима за медијацију кога би чинили сви појединци који су прошли обуку може значајно да повећа квалитет примене вршњачке медијације. На овај начин медијатори имају могућност да дају једни другима подршку и тиме изграде сигурну мрежу, која је, када се говори о факторима који долазе из средине, најзначајнија.

Пракса је показала да су недељни састанци тима за медијацију најбољи вид подршке и праћења.

Важно је да у тиму за медијацију поред ученика буду и одрасли (наставници, родитељи, заинтересовани појединци из локалне заједнице и сл.) који могу помоћи ученицима у њиховом свакодневном раду. На састанцима тима најчешће се разговара о ономе што је већ урађено, о проблемима који се јављају у раду или неким текућим потребама.

Истраживање ГТЗ-а је показало да уколико тим за медијацију има редовне састанке, минимално једном месечно, квалитет имплементације програма се у великој мери повећава. Неке од корисних активности које су се у пракси показале као врло корисне и подстицајне су попуњавање формулара за медијаторе и преслушавање вођених протокола. Формулар попуњава медијатор након одржане медијације. У случају да се медијација не заврши током првог сусрета, формулар се попуњава за сваки следећи састанак. Информације које медијатори уносе у формулар су поверљивог карактера и могу се употребљавати само током супервизијских састанака, у супротном је неопходно прибавити сагласност свих особа које се наводе у формулару. Формулари и протоколи су квалитативни и квантитативни показатељи који говоре о типу конфликта који се јавља у школи као и промени и начину на који се они разрешавају. Због овога школска управа има реалне показатеље реализације и успешности и даје подршку имплементацији програма.

Школска управа може на различите начине да подржи програм - тако што га укључује у годишњи програм рада школе, развојни план школе, израде интерних правилника школе па чак и награђивањем ангажованих медијатора у виду јавне похвале, захвалнице, укључивање у друге активности, материјалне награде и др. Уколико школа обезбеди и средства за примену вршњачке медијације (канцеларијски материјал, пропагандни материјал, простор, средства за учешће на скуповима и др.) број активних чланова медијаторског тима значајно се повећава.

Обезбеђена подршка родитеља је веома важан фактор који може имати утицај на примену програма вршњачке медијације. Подстицање родитеља да дају подршку програму као и да се информишу о ситуацији у школи може се реализовати путем организовања састанака са родитељима. На тај начин родитељи би били у прилици да се упознају са садржајем програма који се реализује у школи, као и са корисним ефектима који из њега проистичу.

Проучавање потреба локалне заједнице је такође битно и важно, али не само ради повезивања с њом, већ и због могућности да она, ако то сматра корисним, подржи неку од омладинских иницијатива у школи и међу младима. Програми чији је циљ да ојачају и подрже пројекте вршњачке медијације могу да буду веза између потреба младих у школи и потреба саме локалне заједнице, с циљем да се сукоби у школи решавају на конструктивнији и продуктивнији начин.

Када говоримо о могућностима подршке медијацији од стране локалне заједнице, важно је напоменути да су у протеклом периоду на овом пољу направљени значајни искораци.

Доношењем Националне стратегије за младе и усвајањем акционог плана за спровођење дата је могућност да се локалне заједнице баве младима на адекватан начин. Кроз процес децентрализације, а да би се питањима младих успешно бавили на локалном нивоу, створени су инструменти који омогућавају спровођење Националне стратегије за младе: те су формиране **канцеларије за младе**²² на општинском нивоу и регионалном нивоу и формиран **савети за младе**.

²² У периоду када је овај рад писан, отворено је 100 локалних канцеларија за младе, а процес даљег отварања се наставља. У последње две године, у преко 90 општина у Србији је започео процес планског решавања проблема младих у локалној средини, односно процес формирања канцеларија за младе и савета за младе.

Поменути инструменти омогућавају, не само да се успешно имплементирају пројекти који се баве безбедношћу, а самим тим и медијацијом, већ да се говори о одрживости пројекта, а кроз стварање системских докумената који се баве младима и континуиране подршке за њихове пројекте на локалном нивоу. То подразумева активну улогу младих у породичном животу, образовању, запошљавању, здрављу и укупном друштвеном животу.

Кроз ове мере постиже се:

- Планско и дугорочно решавање проблема младих у области медијације, уз креирање мера и услуга прилагођених стварним потребама младих у конкретној локалној средини.
- Економичније коришћење постојећих ресурса (материјалних, техничких, институционалних и људских) кроз умрежавање локалних институција и организација.
- Могућност коришћења алтернативних извора финансирања тако да није само школа одговорна за финансирање активности него и локална заједница и привреда.
- Пружање подршке иницијативама и пројектима младих.
- Промовисање вредности толеранције, поштовања људских права и равноправности. Развој подстицајног и безбедног окружења.

Такође, ове мере омогућавају свим локалним институцијама (школе, омладински центри, канцеларије за младе, и др.) и организацијама које се баве младима, да се умреже, и кроз максимално искоришћавање постојећих ресурса унапреде квалитет услуга за младе.

Круцијалну подршку могу да обезбеде релевантна министарства (Министарство просвете, Министарство омладине и спорта, и др.), како кроз подршку програму тако и кроз средства која издвајају за ову намену. Уколико би се ова подршка обезбедила, школе и појединци би били много више мотивисани да реализују програм медијације. Организациона и материјална подршка за имплементацију програма је неопходна, а обезбеђује се кроз проналажење кадрова, средстава за пројекат, подршци идеје и друго.

Уколико погледамо протеклих 8 година имплементације ГТЗ-ових програма и ако погледамо предлоге које смо горе навели, логичан резултат је стварање модела, који треба да допринесе

успешној имплементацији и који би требало да превазиђе горе наведене тешкоће.

Можемо да закључимо да смо стварањем шестостепеног модела који овде предлажемо довели до развоја програма који у великој мери унапређује стварање безбедног окружења за младе, који доводи до формирања институција које одговарају на потребе младих и промовишу њихову партиципацију.

Шестостепени модел:

1. Анализа почетне ситуације (на пример кроз упитнике које попуњавају сви актери).
2. Упознавање са програмом свих stakeholdera (циљних људи који имају могућност одлучивања у средини). Обезбеђивање подршке различитих интересних група у школи: школске управе, родитеља, наставника и ученика, а кроз различите облике информисања.
3. Тренинзи и обуке. Прављење структуре програма, избор ученика потенцијалних медијатора и избор координатора.
4. Редовне подршке тимовима за медијацију и ученичке парламенте (формирање, подршка у раду) и супервизије, стварање мрежа подршке. Усвајање стандарда.
5. Даље доедукације. Мониторинг на годишњем нивоу.
6. Рад на одрживости (кроз добијање акредитације, укључивање у друге програме међународних организација и државних институција).

Основна идеја модела јесте да се пре започињања било каквих активности мора урадити почетна анализа ситуације. Овим не само да добијамо одговоре на питања шта се дешава у окружењу у којем намеравамо да започнемо са радом, већ добијамо и смернице на који начин да прилагодимо наш програм тој специфичној средини. Пре започињања едукације битно је да се створи позитивна клима у окружењу. То се постиже на тај начин што се сви актери упознају са самим програмом, а најважније и са променама које ће примена тог програма произвести и донети. Битно је обавестити наставничко веће у школи, савет родитеља али и ученике са чињеницом да се започиње са једним новим пројектом у њиховој



школи, које промене тај пројекат носи и које су користи њих самих од примене једног таквог програма.

Тек након овог корака можемо започети са самом едукацијом и тренингом. Након едукације стална подршка је неопходна као и рад на системима који омогућавају одрживост.

Неопходно је формирање тима за медијацију, који би давао константну подршку појединцу на пољу личног развоја и усавршавања.

Недељни састанци тима за медијацију показали су се током имплементације медијације у школама у последњих 8 година, као најбољи вид подршке и праћења процеса примене медијације у школама.

Најбоље је да у тиму за медијацију поред ученика буду и наставници (или одрасли, на пример родитељи, заинтересовани људи из заједнице и сл.) који ће помоћи ученицима у њиховом свакодневном раду. На састанцима тима најчешће се разговара о ономе што је већ урађено, о проблемима који се јављају у раду, неким текућим потребама и слично али може се расправљати и о другим темама. На ове састанке се могу позивати и медијатори из других школа, са којима би се размењивала искуства и училе неке нове вештине у просецу решавања сукоба.

Рад на одрживости је чак можда и најбитнија компонента, у нашем шестостепеном моделу. Наиме, сталне промене које се дешавају у школској средини (а и шире), као што су одлазак старих и долазак нових ученика који нису прошли обуку, промена финансијских могућности школе и др., доводе до тога да, уколико не осигурамо одрживост не можемо бити сигурни да ће се пројекат реализовати у дужем временском периоду. Одрживост се најбоље обезбеђује кроз подршку релевантних институција (министарстава, завода и др.), кроз акредитовање програма, кроз координацију активности и прављење мреже са организацијама које имају исте или сличне програме и др.





ЗАКЉУЧАК И ПРЕПОРУКЕ





У овом раду покушано је да се сагледају тешкоће на које се наилази у школском окружењу у примени вршњачке медијације. Неки од изазова примене програма који су примећени су: разноликост могућности појединца и његовог знања, ограничени ресурси школа за реализацију програма, правовремена обука ученика и наставника, недостатак програма и плана у установама за имплементацију програма, укључивање институција у подршци програмима, прилагођавање програма околностима у школама, недовољно развијен систем мониторинга и супервизије који би подржали имплементацију, мотивација ученика и проширивање њихових знања кроз даље програме обуке.

Може се закључити да одлучујућу улогу за квалитет примене програма имају унутрашњи и спољашњи фактори. Међутим, немају само ови фактори одлучујућу улогу у успешној примени програма. Снага да се препознају тешкоће са којима се вршњачки медијатори сусрећу у примени доприноси њиховом препознавању и развоју плана да се на њих благовремено и адекватно реагује.

Да би се одржао програм вршњачке медијације неопходна је квалитетна едукација ученика која би се одржавала сваке две године и која би обухватала ученике свих разреда, осим завршног разреда уколико се обука одржава у другом полугодишту. Потребно је подржати све ученике и наставнике који су заинтересовани да се укључе у програм и са њима испланирати акције на нивоу школе, а које би биле усмерене на примену програма. Акције треба да се организују непосредно након обуке, а требало би да су јасне, примерене и информативне за све актере у школи.

Постављање минималних стандарда у овој области допринели би јасноћи и економичности програма. Стандарди би се односили на програм обуке, процедуре и вођење документације. Уколико се програм вршњачке медијације усклади с ресурсима, потребама и плановима школа може се очекивати реално боља могућност његове имплементације.

На основу спроведених истраживања која су реализована у протеклих осам година када је у оквиру канцеларије ГТЗ започета реализација програма „Трансформација сукоба и оснаживања младих“, установљено је да су тешкоће присутне и да понекад доводе у питање и саму имплементацију програма.

Предлози и начини за превазилажење тешкоћа наведени у овом раду указују на правац даље подршке развоју програма. Поред уочавања тешкоћа и начина њиховог превазилажења у циљу одрживости и подстицајног деловања на развој личних и институционалних капацитета важно је имати и изграђену визију развоја програма вршњачке медијације.

Визија развоја програма вршњачке медијације коју предлагемо:

- Израдити акционе планове након одржаних тренинга и уврстити их у школске развојне планове и годишњи програм рада школе.
- Како краткорочне циљеве претворити у дугорочну стратегију:
 - припремати редовне извештаје у школама у којима се реализује медијација: шта је све урађено, на који начин, ко је шта реализовао, атмосфера у тиму, број ученика који је обухваћен медијацијом, број наставника, ко је све подршка и како, који су ометајући фактори и како виде њихово превазилажење, реакције ученика, потребе ученика и тима за медијацију, набројати све досадашње резултате и постигнућа школа у овој области, шта је све потребно појединцу и институцији као помоћ и подршка, оснаживање наставника за даљи развој медијације у школи, постављање координатора у школи, израда маркетинг плана за промоцију медијације у школи и ван школе.
- Системска подршка развоју пројекта: акредитација Завода за унапређење васпитања и образовања РС, лиценцирање наставника који су прошли обуку.
- Креирање имиџа школе медијације.
- Креирање мреже школа медијације у градовима, регионима, републици.
- Повезивање са владиним и невладиним сектором и умрежавање са свим институцијама које се на било који начин баве медијацијом: Министарство просвете РС, Министарство омладине и спорта РС, школске управе, Министарство рада и социјалне политике РС, Министарство правде РС, центри за медијацију, васпитно-поправни домови, заводи за децу без родитељског старања, центри за социјални рад, УНИЦЕФ, актив наставника грађанског васпитања, Нансен дијалог центар, Факултет политичких наука.
- Сарадња школе са локалном заједницом.



- Повезивање програма медијације с другим програмима који се баве управљањем и трансформацијом конфликта.
- Учеснике и тимове који се укључују у програме требало би бирати из свих циљних група на нивоу општине – центри за медијацију, школе, центри за социјални рад, општине, домови за децу, родитеље, полицију, општинског омбудсмана, и др. Све горе наведене институције и појединци требало би да имају активну улогу, њихов однос требао би да се огледа у међусобној сарадњи кроз мултидисциплинарни приступ.
- Такође, учесници обука би требали да буду информисани о целом програму и да се, након завршетка едукације, ради системска подршка у примени, а кроз супервизијске и менторске састанке.
- Тренинге конципирати тако да имају и радионицу која би се бавила акционим планирањем, чиме би се учесницима олакшало планирање везано за даљу имплементацију програма и тиме утицало на одрживост.

Уколико би се наведени предлози приликом планирања програма на нивоу школа и локалне заједнице узели у обзир, дошло би се до адекватних начина који би предупредили тешкоће у примени вршњачке медијације. Наведени предлози указују на даље правце деловања у циљу развоја програма и нуде практична решења у превазилажењу тешкоћа које су уочене током вишегодишњег праћења програма. Највећи допринос огледао би се у квалитету спровођења програма и његове одрживости.





ЛИТЕРАТУРА





1. Галоња, А., Видовић, С., (2005). *Медијација у школама. Водич за ученике и наставнике „Изазови конфликт”*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.
2. Hart, Roger A., (1997). *Children's participation: The Theory and Practice of Involving Young Citizen in Community Development and Environmental Care*. New York: United Nations Children's Fund.
3. Крстић, Д., (1996). *Психолошки речник*. Београд: Савремена администрација.
4. Либман, М., Хрнчић Ј., (2007). *Приручник за специјалистичку обуку у вештинама медијације између оштећеног и малолетног учиниоца*. Београд: Центар за посредовање – медијацију, Београд.
5. Moore, C. W., (1986). *The mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Boss.
6. Moore, C.W., (1996). „Како се одвија медијација”. У: Попадић, Д., Плут, Д., Ковач–Церовић, Т. (ур.), *Социјални конфликти. Карактеристике и начин решавања*. Београд: Група МОСТ, Центар за антиратну акцију.
7. Требјешанин, Ж., (2000). *Речник психологије*. Београд: Стубови културе.
8. Трикић, З., Коруга, Д., Врањешевећ, Ј., Дејановић, В., Видовић, С., (2003). *Вршњачка медијација (Од свађе слађе) – приручник за водитеље радионица из области образовања за вештине медијације*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.
9. Видовић, С., Радовановић, М., (2003). *Пилот диск са нешто другачијим моделима програма за образовање - знањем до промена*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.
10. Видовић, С., Радовановић, М., (2003). *CD Спремно у сукобе 2 – Вршњачка медијација – од теорије до праксе*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.

11. Видовић, С., Радовановић, М., (2004). *Спремно у сукобе – рецепти за боље бављење собом, другима, међусобним односима и конфликтима*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.

12. Видовић, С., Голић, М., Радовановић, М (2005). *Приручник за водитеље радионица из области толеранције за рад са адолесцентима „Откључај толеранцију”*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.

13. Видовић, С., Голић, М., Врањешевећ, Ј., Трикић, З., Коруга, Д., Ћук-Миланков, Д., (2005). *Научи, поентирај*. Београд: Немачка организација за техничку сарадњу (ГТЗ) ГмбХ.

14. Врањешевећ, Ј., Трикић, З., Росандић, Р., (2005). *За разлику богатије – приручник за интеркултурализам* (необјављен, за интерну употребу). Београд: Центар за права детета, Pestalozzi Children's Foundation.

ДОКУМЕНТИ И ИЗВЕШТАЈИ:

1. Закон о посредовању – медијацији, „Службени гласник РС”, бр. 18/2005.

2. Влада Републике Србије, (2008): Национална стратегија за превенцију и заштиту деце од насиља, „Службени гласник РС”, 05 бр: 560 –5713/2008.

3. Закон о основама система образовања и васпитања, „Службени гласник РС”, бр.72/09.

4. Коалиција невладиних организација из Србије, (2008): Примена Конвенције о правима детета у Србији. Београд: Центар за права детета.

5. Извештај - резултати евалуација спроведених у оквиру пројекта „Трансформација сукоба и оснаживање младих”, Немачка организација за техничку сарадњу ГТЗ (ГмбХ) за период 2004–2008. године (интерни документ)



ИНТЕРНЕТ АДРЕСЕ:

1. <http://www.pedagog.rs>
2. <http://www.cpd.org.rs>
3. <http://www.ekof.bg.ac.rs>
4. <http://www.medijacija.org>
5. <http://www.cars.org.rs>





ПРИЛОЗИ





ПРИЛОГ 01

ГТЗ Београд

Процена степена изражености конфликтних ситуација и начина њиховог превазилажења

Упитник за ученике

Напомена:

Канцеларија ГТЗ-а је креирала овај упитник са жељом да процени тренутну ситуацију у школама у односу на сукобе и начине њиховог решавања, и испита потребе школа за неким од програма трансформације конфликта.

Како је приликом креирања упитника фокус био на укупној ситуацији везаној за конфликте у школском контексту, а не на процени стања конкретних школа, нека питања можда неће бити адекватна за све појединце у школама.

Уколико не знате одговор на неко питање, оставите празно поље.

Основни подаци

Основне информације:

- Датум попуњавања упитника:
- Име и презиме:
- Разред и одељење:

Основне информације о школи:

- Име школе:
- Контакт (адреса, телефон, email):
- Укупан број ученика у школи:
- Укупан број ученика у одељењу:

Додатни образовни програми у школи

- Да ли се у Вашој школи организују неки од додатних или алтернативних програма ван редовне наставе (на пример: семинари, тренинзи, секције, едукације које реализују друге организације и сл.):

ДА

НЕ

- Уколико је Ваш одговор да, молимо Вас да укратко опишете те програме:

а) Да ли сте учествовали у овим програмима и у којим?

б) Да ли сте били задовољни програмом и начином рада:



ИНФОРМАЦИЈЕ О СУКОБИМА И ДИСЦИПЛИНСКИМ МЕРАМА

- Како бисте описали општу атмосферу у школи:

добра подношљива лоша не знам

- Како бисте описали безбедност у школи:

добра подношљива лоша не знам

- Комуникација између ученика и наставника у школи је:

добра подношљива лоша не знам

- Комуникација између ученика у школи је:

добра подношљива лоша не знам

- Комуникација између наставника у школи је:

добра подношљива лоша не знам

- Које се дисциплинске мере најчешће спроводе у школи:

- На које начине се мере спроводе, у којим случајевима и колико често:



- Где се најчешће дешавају конфликтне ситуације (рангирајте одговоре од 1 до 4, при чему је 1 – најчешће, а 4 – најређе):

- а) У учионици _____
- б) На ходницима _____
- в) На игралишту _____
- г) Ван школе _____

- У које време се најчешће конфликти дешавају (рангирајте одговоре од 1 до 4, при чему је 1 – најчешће, а 4 – најређе):

- а) Пре почетка наставе _____
- б) За време часова _____
- в) После школе _____
- г) За време одмора _____

- Који тип конфликта је најчешћи (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће, а 6 – најређе):

- а) Оговарање _____
- б) Сукоб аргумената _____
- в) Етикетирање _____
- г) Туча _____
- д) Крађа _____

ђ) Друго. Наведите:



- Наведите најчешћи тип сукоба између наставника и ученика:

- Ко најчешће посредује у решавању конфликта између ученика или између ученика и наставника (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће, а 6 – најређе):

- | | |
|--|-------|
| а) Наставници или директор | _____ |
| б) Разредни старешина | _____ |
| в) Неко од ученика | _____ |
| г) Ви сами | _____ |
| д) Неко други. Ко? | _____ |
| ђ) Нико се не укључује у разрешавање конфликта | _____ |

- Колико времена на часу наставници проводе покушавајући да уведу дисциплину (заокружите одговор):

- а) Мање од 20%
- б) 20%–40%
- в) 40%–60%
- г) 60%–80%
- д) Више од 80%



- Шта наставници најчешће ураде када примете сукоб између ученика (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће а 5 – најређе):

- а) Обрате се директору или неком другом наставнику за помоћ _____
- б) Казне ученике _____
- в) Дозволе ученицима да сами реше сукоб _____
- г) Покушавају да посредују у сукобу _____
- д) Друго. Наведите шта: _____

- Уколико се деси да имате сукоб с другим учеником, да ли покушавате да решите овај сукоб:

ДА

НЕ

- Када сте у сукобу са другим учеником, Ви најчешће (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће а 6 – најређе):

- а) Покушавате да заташкате ствар и да се окренете другим, важнијим питањима _____
- б) Заборављате да проблем уопште и постоји _____
- в) Не желите да попустите јер знате да сте у праву _____
- г) Покушавате да пронађете компромис _____
- д) Размишљате шта је то што друга особа жели и покушавате да нађете решење које ће и Вас и ту другу особу задовољити _____



ђ) Друго. Молимо Вас, објасните:

- Наведите најчешћи тип сукоба између наставника:

Процена сопствених вештина и понашања у конфликтним ситуацијама

Молимо Вас да процените своје понашања и вештине у доле наведеним ситуацијама:

1. Како бисте описали свој однос с родитељима:

Одличан					Лош
1	2	3	4		5

2. Како бисте описали свој однос с пријатељима:

Одличан					Лош
1	2	3	4		5

3. Како бисте описали свој однос с другима у одељењу:

Одличан					Лош
1	2	3	4		5

4. Како бисте описали своју способност комуникације:

Одличан					Лош
1	2	3	4		5

5. Како бисте описали своју способност да решавате конфликте:

Одличан					Лош
1	2	3	4		5

6. Како бисте описали своју способност да саслушате друге:

Одличан					Лош
1	2	3	4		5

7. Како бисте описали своје знање и умешност у решавању сукоба:

Одличан					Лош
1	2	3	4		5



Процена потребе за техникама превенције и посредовања у сукобима

Молимо Вас да назначите да ли се слажете са доле изнесеним тврдњама.

1. Програм превенције конфликта звучи као добра идеја.

Слажем се Не слажем се Не знам

2. Програм вршњачке медијације могао би да се имплементира у мојој школи.

Слажем се Не слажем се Не знам

3. Ученици би имали користи уколико се започне са њиховом едукацијом из области превенције сукоба.

Слажем се Не слажем се Не знам

5. Волео/ла бих да прођем едукацију која би ми омогућила да постанем медијатор у мојој школи.

Слажем се Не слажем се Не знам

6. Шта мислите да могу да буду проблеми који би спречили успешну примену програма вршњачке медијације у Вашој школи?

Хвала Вам на сарадњи!





ПРИЛОГ 02

ГТЗ Београд

Процена степена изражености конфликтних ситуација и начина њиховог превазилажења

Упитник за ученике

Напомена:

Канцеларија ГТЗ-а је креирала овај упитник са жељом да процени тренутну ситуацију у школама у односу на сукобе и начине њиховог решавања, и испита потребе школа за неким од програма трансформације конфликта.

Како је приликом креирања упитника фокус био на укупној ситуацији везаној за конфликте у школском контексту, а не на процени стања конкретних школа, нека питања можда неће бити адекватна за све појединце у школама.

Уколико не знате одговор на неко питање, оставите празно поље.



Основни подаци

Основне информације:

- Датум попуњавања упитника:
- Име и презиме:
- Функција у школи:

Основне информације о школи:

- Име школе:
- Контакт (адреса, телефон, емаил):
- Укупан број ученика у школи:
- Укупан број запослених у школи:

Додатни образовни програми у школи

- Да ли је Ваша школа до сада конкурисала са неким пројектом код државних или међународних институција:

ДА

НЕ

- Уколико је Ваш одговор да, молимо Вас да укратко опишете пројекат:

- Молимо Вас да наведете да ли постоје додатни програми (тренинзи, предавања, семинари, дебатни клубови и сл.) који се реализују након редовне наставе (без обзира на то да ли су самофинансирани или се остварују преко донација):

а) Број програма који су до сада реализовани:



б) Тип програма:

в) Циљна група којој су били намењени:

- Број програма који се тренутно реализују:

а) Тип програма који се тренутно реализују:

б) Циљна група којој су намењени:

- Који се програм, по Вашем мишљењу, до сада показао као најделотворнији и најкориснији. Због чега?



Информације о сукобима и дисциплинским мерама

Напомена:

Мисли се на сукоб који се јавља или између ученика или између ученика и наставника. Уколико се мисли на сукоб између самих наставника, поред питања стоји напомена.

- Како бисте описали општу атмосферу у школи:

добра подношљива лоша не знам

- Како бисте описали безбедност у школи:

добра подношљива лоша не знам

- Комуникација у школи је:

добра подношљива лоша не знам

- Које се дисциплинске мере најчешће спроводе у школи:

- На које начине се мере спроводе, у којим случајевима и колико често:

- Где се најчешће дешавају конфликтне ситуације (рангирајте одговоре од 1 до 4, при чему је 1 – најчешће, а 4 – најређе):

- а) У учионици _____
- б) На ходницима _____
- в) На игралишту _____
- г) Ван школе _____



- У које време се најчешће конфликти дешавају (рангирајте одговоре од 1 до 4, при чему је 1 – најчешће, а 4 – најређе):

а) Пре почетка наставе _____

б) За време часова _____

в) После школе _____

г) За време одмора _____

- Који тип конфликта је најчешћи (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће, а 6 – најређе):

а) Оговарање _____

б) Сукоб аргумената _____

в) Етикетање _____

г) Туча _____

д) Крађа _____

ђ) Друго. Наведите:

- Наведите најчешћи тип сукоба између наставника и ученика:



- Ко најчешће посредује у решавању конфликта између ученика или између ученика и наставника (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће, а 6 – најређе):

- а) Наставници или директор _____
- б) Разредни старешина _____
- в) Неко од ученика _____
- г) Ви сами _____
- д) Неко други. Ко? _____
- ђ) Нико се не укључује у разрешавање конфликта _____

- Колико времена на часу проведете покушавајући да уведете дисциплину (заокружите одговор):

- а) Мање од 20%
- б) 20%–40%
- в) 40%–60%
- г) 60%–80%
- д) Више од 80%

- Шта најчешће урадите када видите сукоб између ученика (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће, а 5 – најређе)

- а) Обратите се директору или неком другом наставнику за помоћ _____
- б) Казните ученике _____
- в) Дозволите ученицима да сами реше сукоб _____
- г) Покушавате да посредујете у сукобу _____



д) Друго. Наведите шта:

- Уколико се деси да имате сукоб са колегом или колегама, да ли покушавате да решите овај сукоб:

ДА

НЕ

- Када сте у сукобу са колегом/колегама, Ви најчешће (рангирајте одговоре од 1 до 6, при чему је 1 – најчешће, а 6 – најређе):

а) Покушавате да заташкате ствар и да се окренете другим, важнијим питањима

б) Заборављате да проблем уопште и постоји

в) Не желите да попустите јер знате да сте Ви у праву

г) Покушавате да пронађете компромис

д) Размишљате шта је то што друга особа жели и покушавате да нађете решење које ће и Вас и ту другу особу задовољити

ђ) Друго. Молимо Вас, објасните:



Процена потребе за техникама превенције и посредовања у сукобима

Молимо Вас да назначите да ли се слажете са доле изнесеним тврдњама.

1. Програм превенције конфликта звучи као добра идеја.

Слажем се

Не слажем се

Не знам

2. Програм вршњачке медијације могао би да се имплементира у нашој школи.

Слажем се

Не слажем се

Не знам

3. Ученици би имали користи уколико се започне са њиховом едукацијом из области превенције сукоба.

Слажем се

Не слажем се

Не знам

4. Био/ла бих спреман/а да пустим ученике с часа ради присуствовања едукацији из области вршњачке медијације (наравно, под условом да надокнаде пропуштено градиво).

Слажем се

Не слажем се

Не знам

5. Волео/ла бих да прођем едукацију која би ми омогућила да постанем тренер из области вршњачке медијације.

Слажем се

Не слажем се

Не знам

6. Шта могу да буду проблеми који би спречили успешну имплементацију програма вршњачке медијације у Вашој школи?



Родитељи као партнери у школи

- У којој мери родитељи имају утицај на доношење одлука у Школском одбору (заокружите тврдњу са којом се највише слажете)

а) Мање од 20%

б) Између 20% и 50%

в) Преко 50%

г) Родитељи у потпуности учествују и свака њихова одлука или захтев се уважава

- На који начин се родитељи укључују у доношење одлука везано за школу, ван Школског одбора?

- Да ли родитељи показују интересовање да учествују у одлучивању везано за школу и у организовању живота у школи? У којим активностима желе да учествују и на који начин?

Хвала вам на сарадњи!





ПРИЛОГ 03

ФОРМУЛАР ЗА МЕДИЈАТОРА

Напомена:

Формулар попуњава медијатор након одржане медијације. У случају да се медијација не заврши истог дана, тј. у случају да се медијација продужи на више састанака, формулар се попуњава за сваки састанак.

Информације које се наводе у формулару су поверљиве и могу да се користе само на супервизијским састанцима.

ОСНОВНИ ПОДАЦИ О МЕДИЈАТОРУ

Име и презиме медијатора: _____

Пол: _____ М _____ Ж _____

Годиште медијатора: _____

Када је почео да се бави медијацијом (месец, година):

Име школе: _____

Одељење: _____

Датум попуњавања формулара: _____

1. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О МЕДИЈАЦИЈИ:

Имена особа које учествују у медијацији/особа у сукобу:

1. _____
2. _____

Разред: _____

Годиште: _____

Датум када је медијација одржана: _____

Место на коме се медијација одржала: _____

Како је дошло до одржавања медијације:

1. Стране у сукобу су саме затражиле помоћ.
2. Медијатор је чуо за конфликт и сам је понудио своју помоћ.
3. Наставник, или нека друга особе из школе је препоручила странама које су у сукобу да оду на медијацију.
4. Друго (навести) _____

Шта је био основни проблем страна у сукобу: _____

Како је текла медијација: _____



Како се медијација завршила, који је договор постигнут: _____

Да ли је било тешкоћа у одржавању медијације и ако јесте које су то биле тешкоће:

Место за посебне коментаре: _____





ПРИЛОГ 04

ФОРМУЛАР ЗА САМОПРОЦЕНУ РАДА МЕДИЈАТОРА

1. Да ли као медијатор покушавате да изградите поверење са сукобљеним странама?
2. Да ли показујете емпатију са сукобљеним странама?
3. Да ли користите вештине слушања? Које: _____
4. Да ли сакупљате важне информације? На који начин:

5. Да ли помажете у дефинисању интереса тј. потреба страна које су у сукобу?
6. Да ли имате проблем да разликујете позиције од интереса тј. потреба од жеља?
7. Да ли често користите технику мозгалице „brainstorming-a“?
8. Да ли контролишете цео ток процеса ?
9. Да ли водите рачуна о међусобној комуникацији? На који начин: _____
10. Да ли помажете странама да дођу до споразума? На који начин: _____

11. Да ли оснажујете стране у сукобу? На који начин:



ПРИЛОГ 05

Стандарди у области рада медијатора

Стандарди који се развијају за рад медијатора требало би да буду резултат консултативних процеса свих појединца и институција које се баве овом темом. Консензусом о минималним квалификацијама у овој области, омогућава се да стандарди буду широко прихваћени и поштовани.

Основни постулати од којих се креће када говоримо о медијацији у раду са децом и младима су:

- Насиље је феномен. Насиље је део свакодневног живота, оно нас окружује и немогуће га је избећи. Због овога је битно да се говори о понашању у конфликтним ситуацијама и да се прихвати нови однос према конфликтима.
- Медијација је техника која омогућава да се конфликту приђе на нови начин. Да се задовоље потребе свих, да учимо и да се развијамо у позитивном правцу.

Школа у којој би ученици требало да стекну основне квалификације за будући живот, у неким случајевима се претворила у окружење које не задовољава индивидуалне потребе за развојем, а сукоби се решавају неадекватним, често и насилним путем.

Школа је место где би млади требало да развију своје потенцијале, да се уче основним демократским вредностима, где би требало да науче културу разговора, стекну знања из теоријских и практичних предмета и науче се вештинама које ће им омогућити сналажење у животним ситуацијама.

Научити да је неслагање нормална појава која дозвољава различитост појединца, и научити ненасилну комуникацију уз пуно уважавање је разумевање самог себе.

Увек ће постојати конфликти, они могу бити и врло подстицајни развојно значајни и утицати на све. Прво се јављају као проблем, а ако се не разраде на исправан начин они ескалирају у увреде и насиље.



Потребна су нам друга решења за неслагања. Потребан нам је нови приступ конфликтним ситуацијама.

То нуди медијација. Поред тога што се бави озбиљним питањима, медијација такође може да успостави или ојача осећање поверења и поштовања између страна или прекине везе на начин који минимализује емоционалну или психолошку штету. Учешће медијатора често обезбеђује нове перспективе за посматрање питања која раздвајају две стране и гради ефикасније начине да се стране у сукобу међусобно чују. Стране у сукобу морају бити вољне да дозволе трећој да се умеша у расправу и помогне у решавању проблема.

Медијатори помажу у решавању неслагања и конфликта, они су фацилитатори и „преводиоци”. Они контролишу процес и воде стране у сигурном окружењу. Они омогућавају да све стране у сукобу, које се укључе у процес медијације буду победници.

Медијација је добровољна, лична, поверљива, заокружена, то значи да обраћа пажњу на све стране у конфликту на исти начин.

У време када образовна и васпитна компонента у школи мора да се прошири, када је лични развој у оквиру превентивних активности (превенција насиља и беса) неопходна основа комуникације са другима, битно је да се да могућност да се бавимо конфликтима у оквиру поступка медијације, чиме ће се допринети да се ученици развију у толерантне и одговорне грађане.

Због тога ученици треба да науче да рашчлањују своје конфликте на независан начин, и да помогну другим ученицима по овом питању. Тада говоримо и о вршњачкој медијацији.

Одговорност може да се научи једино ако је и сами поседујемо.

Медијација је у школама нова појава у којој су наглашене структуре које показују често успешне случајеве учења мирног решавања конфликта.

Од 2002. године постоји искуство из различитих пројеката.

У медијацији је истакнут конституционални оквир.



Узимајући у обзир одрживи нацрт медијације у школама кроз имплементацију пројеката показало се да постоје ученици медијатори који у многоме мењају однос професионалаца према ученицима, прихватање партиципације и мењање атмосфере у школама.

Када се говори о индивидуалној имплементацији треба имати у виду услове који су у свакој школи различити.

Школа с профилом медијације дефинише своје педагошке мере у различитим предметима и превазилази круту праксу.

Ово може довести до краја ригидним школским правилима и односима-понашањима једних према другима који омаловажавају и спутавају.

Било како било, за сваки случај треба осмислити како дефинисати медијацију на начин да она буде одржива у школским програмима.

У суштини је то заједнички успешни развој који је праћен иновацијом медијације у четири аспекта, који утичу један на други у кругу (циклусу) правила.

За ово су неопходне подржавајуће одлуке од стране школске администрације.

Четири области-предмета који би требало да буду узети у обзир приликом примене медијације у школи:

1. Поље укључивања свих учесника: информисање и припрема свих учесника у школи.
2. Поље подршке у раду младих: квалификација 2 - 4 особе које би биле подршка у раду са младима. Оне би прошле едукативне програме и биле квалификоване и за супервизију. Поред подршке младима, као вршњачких медијатора, радиле би и на самој имплементацији пројекта и на умрежавању са другим институцијама и организацијама, како у локалној заједници, тако и шире.

3. Поље ученика: квалификација младих за школске медијаторе кроз адекватну едукацију, сталну подршку у раду и оријентисани и доживљени рад на социјалним компетенцијама ученика.
4. Поље „образовног система“
Одређивање начина имплементације медијације у школским програмима и имплементација у складу с потребама и могућностима школе (стање у школи, социјални тренинг програми, пројекти), развој конструктивне културе конфликта, дефинисање циљних група и појединаца и одређивање положаја школе у односу на локалну заједницу.

Школска администрација би требало да обезбеди:

1. Адекватну едукацију за медијацију као и базу основних знања у конструктивном процесуирању конфликта.
2. Обезбедити сате који су потребни за најмање два наставника, професора или других професионалаца који служе као подршка у реализацији програма.
3. Тренинг и напредну едукацију најмање два наставника, професора или других професионалаца.
4. Обезбеђење квалитетне имплементације школске медијације у окружењу.
5. Подршку и признање ангажовања наставника, професора и професионалаца, као и ученика, од стране релевантних институција.

Медијација је начин олакшавања напетих ситуација и тензија, чије се прве основе могу научити брзо пошто се прође основна обука и савладају нови приступи конфликтним ситуацијама и комуникацији. Основне вредности као што је демократија и толеранција могу бити прихваћене кроз научено искуство и примену медијације.

Конфликт би требало ослободити од насиља и научити се новим начинима понашања на дужи период. Капацитет конфликта и ослобађања, преузимање одговорности за сопствени конфликт ће се даље развијати ако полако прихватамо принципе медијације.



Култура конверзације и конфликта добија јасан профил у школи.

Две стране у сукобу су:

- Међусобно зависне и морају се ослањати на сарадњу да би постигле циљеве и реализовале своје потеге.
- Способне да саслушају једна другу.
- Окренуте ка нападању проблема, уз поштовање друге стране.
- Спремне да пронађу адекватно решење у најкраћем могућем року.
- Способне да идентификују све стране које су укључене у конфликт и укључе их у процес решавања проблема.
- Способне да идентификују и да се сложе око питања у расправи.
- У ситуацији у којој њихови интереси нису сасвим некомпатибилни, а потребе су поштоване.

Да би превазишли те проблеме, треба им помоћ треће стране и у овом случају медијација се чини као најадекватније решење. Медијатор се може јавити у тренутку када:

- Су емоције страна интензивне и када спречавају договор.
- Када је комуникација између страна слаба било квалитативно или квантитативно или када стране не могу саме да разговарају.
- Погрешна тумачења и стереотипи одмажу продуктивној размени.
- Напад је као понашање присутно код једне или обе стране.
- Постоје озбиљна неслагања око података - које су информације тачне, шта се заиста десило и када су фокусиране само на проналажење тачних чињеница.
- Постоји више проблема у међусобним односима, а стране треба да се договоре којим редоследом ће ове проблеме решавати.
- Постоје жеље које су у сукобу и које се не могу задовољити или су ресурси ограничени.
- Протумачене или стварне разлике у вредностима раздвајају стране.
- Стране немају процедуре за преговоре, не могу да се договоре око минимума услова да би до преговарања дошло.
- Стране не познају минималне стандарде ненасилне комуникације.

Листа поступака које подижу компетенције медијатора

- Показивање интересовања за стране у сукобу;
- Активно слушање;
- Показивање наклоности за сваки покушај разумевања које стране, које су у сукобу ураде;
- Показивање наклоности и порука да вам је стало „Ту сам да вам помогнем да решите проблем. На одличном сте путу!“;
- Исказивање бриге за жртве, патње, помаке...;
- Емоционална резонанца;
- Веселост, шаљив тон, примери...
- Дељење радости за сваки постигнут помак;
- Прихватање ставова чак и када се не слажемо;

Тренинг медијатора

Јако је битно да се обезбеде минимални услови да бисмо говорили о адекватној обуци.

Неопходни услови су:

- Дobar програм;
- Добри тренери (компетентни, способни, реагују на потребе учесника);
- Дobar одабир учесника (личност, мотивација, спољашња мотивација, личне способности, уравнотежене године, пол и лидерство);
- Оптимални радни услови (простор адекватан броју учесника, температура, опрема и материјал, образовни материјал, временска структура);
- Континуирана сарадња (тренери, партиципација, евалуација програма, подршка релевантних инситуција).

Супервизија медијатора

Супервизија је део програма који омогућава одрживост пројекта и константну позитивну мотивацију.



Битне компоненте су:

- Идентитет супервизора (образован, компетентан, кредибилан за контакте у школи, добро обавештен и организован, објективан, стална комуникација са свим учесницима у процесу);
- Извештавање (евалуација семинара, евалуација медијатора – месечно, годишње, професионална подршка у развоју одговарајућих метода за писање извештаја);
- Подршка медијаторима и развијање мреже;
- Сарадња с осталим релевантним учесницима у школи (психолог, педагог, дефектолог и други професионалци) и са вршњачким медијаторима;
- Сарадња и умрежавање (између школа);
- Контакт са медијима;
- Укључивање у планове и програме у школи и ван школе;
- Развој мреже;
- Супервизија НВО и школа.

Тренинг тренера ТоТ

Тренинг тренера је програм који доприноси одрживости пројекта и који обезбеђује да се у школи стално едукују нове групе школских и вршњачких медијатора.

Битне компоненте ТоТ-а су:

- Јасан концепт ТоТ (циљеви, методе, у оквиру концепта целог пројекта);
- Ритам тренинга (услови рада, добро планирање, одговарање потребама учесника);
- Склад између потреба тренера, пројекта, крајњих корисника и претходног знања;
- Учење по моделу (тренер као модел, можемо да учимо из добрих особина тренера);
- Вештине тренирања;
- Довољно времена за вежбање;
- Вештине планирања (препакирање) да би се учесници научили да прихвате радионице да користе материјал за преслагање сопствених радионица или за стварање сопствених радионица);
- Добро образовање и искуство;
- Подршка релевантних институција.

Стандарди за ученике и професионалце

А) Намера

Школски медијатори су ученици који своје услуге нуде ученицима који су у конфликтној ситуацији.

Да би они преузели овај задатак, ученицима је потребно одговарајуће образовање и одржива социјализација са тренерима из области школске/вршњачке медијације.

Да би континуирано развијали своје компетенције и да би успели у овоме они морају прихватити друге ученике као школске медијаторе.

Услови за партиципацију и социјализацију у активностима школске медијације су:

- а) добровољност
- б) припремљеност за социјалне активности
(подржане образовањем и социјализацијом)

Ученици би требало да обављају своје медијаторске активности у пару. Чланови групе треба да одговарају странама у сукобу (у погледу пола, етничког порекла, културе).

Чланови медијаторске групе би требало да узму у обзир горе поменуте аспекте (прихватање, добровољност, социјалне компетенције, имиџ друштва у школи, препознатљивост као лидера).

За медијацију у школи, ученици би требало да имају свој простор.



Б) Формални захтеви

- а) Образовање школских медијатора за будуће тренере укључује најмање 80 сати обуке – 10 дана (16 радионица дефинисане програмом и практично извођење уз супервизију) у периоду између 2 и 3 месеца;
- б) Образовање за системе подршке за помоћ у развоју медијаторима подразумева најмање 35 сати обуке – 4 дана, са обавезом да присуствују састанцима медијаторског тима за подршку;
- в) Образовање професионалаца за рад у области медијације подразумева најмање 40 сати обуке – 5 радних дана, уз неопходност одржавања 2 медијације уз супервизију.

Образовање може да има следеће форме:

- једнодневна радионица, између којих се праве паузе
- радионица од неколико дана
- недељне радионице (минимум два сата) са редовним састанцима тима за медијацију

Савет: Форме треба да се мењају

- радионице од неколико дана су подржане од стране групе,
- форма заснована на недељи подржава процесуирање понашања школских медијатора, а на крају сертификати треба да буду подељени у школи.

Учествовање у овој едукацији треба да буде забележено у школском извештају.

Ако ученици медијатори након што заврше едукацију преузму своје задатке озбиљно, требало би да их прати супервизор (најмање 2 сата недељно/14 дана). Супервизори треба да буду доступни сваки дан као потенцијалне контакт особе.

У случају да напусте групу, школа би требало да изда сертификат којим потврђује медијаторски рад ученика како би ојачали своје искуство у процесу медијације.

Неопходно је формирање тима за медијацију на нивоу школе кога чине сви појединци коју су прошли обуку и који су медијатори у школи – и ученици и професионалци (дефектолози, педагози, психолози, професори и др.), као и остали појединци који су едуковани и дају подршку, а нису запослени у школи. Тимови за медијацију имају редовне састанке.

Предлажемо и шта може да се ради на састанцима медијационог тима.

- Попуњавање формулара и преслушавање протокола
- Играње улога
Играње улога омогућава тиму медијатора да вежба између себе поједине ситуације у медијацији али и да доведе неког обученог тренера из медијације, који на основу сопственог искуства може да вежба поједине конфликтне ситуације које су се у пракси показале као занимљиве.
- Преслушавање видео и аудио трака
Преслушавање материјала у вези са медијацијом. Понекад је, ако не постоје примери школске медијације, корисно и да се погледају неки други примери, – као што је породична медијација, који могу да укажу на друге проблеме или процесе у току саме медијације.
- Вежбање активног слушања, постављање питања, разликовање потреба и жеље и сл.
Вежбање основних техника медијације кроз рад у малим групама или по паровима. Може се вежбати и на имагинарним и на реалним примерима.
- Фокусирање на тешке ситуације
Понављање и вежбање тешких ситуација које су се већ јављале или тек могу да се јаве током медијације коришћењем неких од радионичарских техника, на пример, акваријума или играња улога.
- Рад на представљању пројекта
Осмишљавање постера, флајера или другог промотивног материјала помоћу којих се ученици и наставници школе упознају са пројектом који се остварује у њиховој средини.



Може се осмислити и такмичење или квиз на тему медијације и слично.

- Довођење гостију

Састанци могу да се искористе и за довођење гостију са којима би се разговарало на одређену тему. То могу да буду стручњаци разних професија: психолози, правници, обучени медијатори, директор школе итд.

- Енергизирање – одржавање радног елана

Настојање да се одржи позитивна енергија у тиму за медијацију. Ово време може да се осмисли на различите начине, како га замислите са самим члановима тима. Препоручујемо да се активност овог типа организује ван школских просторија.

- Мање ученичке радионице

Организовање једне или две радионице где би се ученици школе упознали с основним елементима медијације, као што су разликовање потребе од жеље, активно слушање, ЈА говор и сл., који могу не само да им приближе саму медијацију већ и да их упуте да се, уколико имају проблем, обратe медијатору за помоћ.

- Састанак с родитељима

Упознавање родитеља с пројектом који се реализује у школи као и са корисним ефектима који из њега проистичу. Подстицање родитеља да дају подршку пројекту, као и да се информишу о ситуацији у школи.

- Вежбање и разговор о медијацији између наставника и ученика

Позивање наставника и ученика на разговор о могућностима посредовања у сукобима који се јављају између наставника и ученика у школи. Разговор о томе колико је свака страна спремна да пристане на медијацију и ко би био идеалан медијатор по њима у оваквој ситуацији.

- Вежбање и разговор о вишегрупној медијацији

Сукоб који се јавља између више група истовремено представља најтежи случај за медијацију. Овде се више не ради само о појединачном већ и о групном интересу. Због овога је веома битно да се што чешће вежба и разговара о оваквом



типу медијације, с обзиром на то да се овакав сукоб често јавља у школској средини. На пример, пола разреда жели да иде на једно место на екскурзију, а друга половина разреда на неко друго место.

- Повезивање с другим тимовима за медијацију
Повезивање са тимовима не само у нашој земљи већ и у иностранству. Прављење сопственог веб сајта може да олакша овакву комуникацију. Такође, размена идеја, материјала и сл. у многоме помаже и чини разноврснијом примену саме медијације у школи.
- Проучавање потреба локалне заједнице
Проучавање потреба локалне заједнице је битно не само ради повезивања с њом, већ и због могућности да она, ако то сматра корисним, подржи неку од омладинских иницијатива у школи, међу младима. Пројекти чији је циљ да ојачају и подрже пројекте вршњачке медијације могу да буду веза између потреба младих у школи и потреба саме локалне заједнице, с циљем да се сукоби у школи решавају на конструктивнији и продуктивнији начин.

В) Садржај

Наведени садржаји служе као оријентир. Предложене теме везане за едукацију треба да буду имплементиране у складу с потребама ученика, при чему сама методологија треба да буде прилагођена њиховој најадекватнијој социјализацији.

а) Садржаји едукације

Ови садржаји се нуде као минимум који је неопходан да се задовољи квалитет обуке. То није финална листа и оно о чему се води рачуна приликом дефинисања индивидуалних програма едукације су:

- услови у самој школи,
- индивидуалне потребе и знања појединца,
- окружење у којем је школа и евентуални видови подршке.



Базични ниво едукације:

- конфликти (настанак, узрок, ток, механизми понашања и исходи),
- комуникација и комуникацијске вештине,
- емоције,
- преговарање,
- медијација,
- системи подршке.

Напредни ниво едукације

- конфликти (настанак, узрок, ток, механизми понашања и исходи),
- комуникација и комуникацијске вештине,
- емоције,
- сарадња, тимски рад,
- лидерство,
- самоперцепција и перцепција других,
- преговарање,
- медијација,
- дисбаланс моћи,
- практично вежбање.

Тренинг за Тренере/ТоТ

- конфликти (елементи, мапирање),
- комуникација и комуникацијске вештине,
- емоције,
- преговарање,
- медијација,
- деца са сметњама у развоју,
- практично вежбање,
- индивидуално извођење радионица уз супервизију.

Тренинг за супервизоре

- медијација,
- остале алтернативне технике за решавање сукоба,
- извођење супервизије,
- материјали и технике за извођење супервизије.

