

**Magdalena Leżucha**

Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna  
im. ks. B. Markiewicza w Jarosławiu

[magdalena.lezucha@pwste.edu.pl](mailto:magdalenalezucha@pwste.edu.pl)  <https://orcid.org/0000-0002-5548-559X>

## **Nauczyciel jako mediator w rozwiązywaniu konfliktów szkolnych**

*Teacher as mediator in resolving school conflicts*

**Abstrakt:** Szkoła jako przestrzeń wzajemnych relacji i interakcji jest miejscem szczególnego ryzyka wystąpienia konfliktów i sporów. W obliczu nieporozumień i sporów uczniowskich na skutek braku komunikacji i podmiotowego traktowania siebie nawzajem, nauczyciele często wchodzą w konflikty z uczniami. Sposobem na pojawiające się trudne sytuacje są mediacje, które odpowiednio prowadzone przez mediatora, według zasad opartych na zrozumieniu wzajemnych interesów, przynoszą korzyści obu stronom konfliktu. Mediator wprowadza do praktyki edukacyjnej umiejętność poprawnego porozumiewania się, empatycznego i asertywnego zachowania oraz wskazuje sposoby rozwiązywania konfliktów. Działania mediatora (nauczyciela) prowadzą do wzajemnego zrozumienia zaistniałego problemu oraz znalezienia przez strony sporu jak najlepszego rozwiązania i wdrożenia go w życie. Mediator jest niejako strażnikiem przestrzegania umowy mediacyjnej, której celem jest unikanie podobnych sytuacji w przyszłości.

Celem niniejszego opracowania jest: po pierwsze ukazanie mediacji w szkole jako metody, która uczy rozumieć własne czyny, ponosić za nie odpowiedzialność, uwrażliwiać na uczucia i prawa drugiego człowieka. Natomiast drugim celem artykułu jest zwrócenie uwagi na ważną i nieocenioną rolę nauczycieli w rozwiązywaniu uczniowskich sporów poprzez zastosowanie mediacji, czyli bezpiecznego i skutecznego sposobu rozwiązywania, a nie eskalowania konfliktów.

**Słowa kluczowe:** uczeń, konflikt uczniowski, mediacja, mediacja nauczycielska, szkoła, spory szkolne, sytuacje problemowe

---

**Abstract:** School, as a space of interaction and interactions, is a place of particular risk of conflicts and disputes. Faced with student misunderstandings and disputes due to lack of communication and subjective treatment of each other, teachers often enter into conflicts with students. A way to deal with difficult situations that arise is mediation, which, properly conducted by a mediator, according to principles based on understanding of each other's interests, benefits both parties to the conflict. The mediator introduces into educational practice the ability to communicate correctly, behave empathetically and assertively, and shows ways to resolve conflicts. The mediator's (teacher's) actions lead to a mutual understanding of the problem at hand and to the parties to the dispute finding the best possible solution and implementing it. The mediator is, so to speak, the guardian of compliance with the mediation agreement, the purpose of which is to avoid similar situations in the future. The purpose of this paper is: firstly, to show mediation at school as a method that teaches to understand one's own actions, bear responsibility for them, sensitize to the feelings and rights of another person. While the second purpose of the article is to draw attention to the important and invaluable role of teachers in resolving student disputes through the use of mediation, that is, a safe and effective way of resolving rather than escalating conflicts.

**Keywords:** student, student conflict, mediation, teacher mediation, school, school disputes, problem situations

## Wprowadzenie

Istnienie konfliktów odnotowuje się od początku historii ludzkości. Charakterystyczne jest ich występowanie w sytuacjach społecznych: w grupach, środowiskach, instytucjach, także w szkołach (Łuba, 2014).

W szkolnictwie zauważa się wzrost wszelkiego rodzaju napięć i konfliktów między uczniami, nauczycielami i rodzicami. W dzisiejszych realiach możemy znaleźć wiele nowych czynników konfliktogennych. Newralgiczne reformy edukacyjne, tradycyjność celów kształcenia i wychowania, niedoskonałość metod, form i programów nauczania, warunków pracy i środków dydaktycznych

oraz kadry nauczycielskiej, dewaluacja stanu nauczycielskiego sprzyja powstawaniu sytuacji konfliktowych w szkołach. Dołączają do tego jeszcze stres, poczucie zagrożenia, wyobcowania nie tylko wśród młodych ludzi, ale także nauczycieli, co stanowi kolejne przyczyny konfliktów. Najbardziej niepokojące jest to, że następstwa konfliktów w szkole wywołują coraz więcej nerwic, zaburzeń osobowości, czynów samobójczych wśród młodego pokolenia. Wynika to najczęściej ze słabej odporności psychicznej i fizycznej, niemożności sprostanienia wymogom współczesnej szkoły i współczesnego świata (Zajączkowska, 2007).

Konflikt jest zjawiskiem nieuchronnie wpisanym w życie społeczne. Ludzie różnią się między sobą, a każdy z nas jest jedyną w swoim rodzaju niepowtarzalną jednostką. Inaczej wyglądamy, mamy swoje poglądy, potrzeby i oczekiwania. Odmienności między ludźmi są źródłem potencjalnych konfliktów. Termin „konflikt” może być rozumiany w dwojaki sposób: jako zmagania zależnych od siebie stron, postrzegających swoje cele jako sprzeczne lub też jako konsekwencja faktycznie występujących różnic. Postrzeganie konfliktu w kategoriach naturalnego następstwa odrębności międzyludzkich pozwala na akceptację tego w pełni normalnego zjawiska społecznego, a nawet zauważenie jego pozytywnej roli w życiu (Polak, 2010).

Konflikt najczęściej ma zabarwienie pejoratywne i kojarzy się z jednej strony z agresją, przemocą, trudnymi uczuciami, walką, natomiast z drugiej jest on nieocenionym źródłem energii, bodźcem do konstruktywnych zmian, daje nowe spojrzenie na problem, ujawnia słabe punkty szkoły lub relacji oraz wskazuje ważne sprawy do załatwienia. Konflikt jest zjawiskiem nieuniknionym, dotyczącym konkretnego problemu, a nie osoby. Jest następstwem różnic, nie zaś ich przyczyną (Woś, 2014). Żadna zbiorowość ludzi nie jest od niego wolna. Nie ma sposobu całkowitego ominięcia konfliktów w życiu, warto więc poznawać sposoby konstruktywnego ich rozwiązywania. Miejscem ścierania się różnorodności, a więc olbrzymim polem do powstawania trudnych sytuacji jest szkoła. Znaczna część tych problemów ma charakter konfliktów, które nieodpowiednio zarządzane prowadzą do ich eskalacji. Większość nauczycieli i uczniów ma świadomość, że dzisiejsza szkoła jest pełna zatargów i sporów. Jednak zbyt mało robi się w tym kierunku, aby tę sytuację zmienić (Sikorski, 2005).

Nieocenionym i niezwykle skutecznym narzędziem do rozwiązywania wszelkich szkolnych sporów są mediacje, które w Polsce mają stosunkowo krótką tradycję i w gruncie rzeczy niewiele jest osób rozumiejących, na czym polega jej istota, nie mówiąc już o znajomości zalet mediacji przejawiających się w poprawie efektywności komunikacji interpersonalnej, redukowaniu konfliktów na drodze dialogu, prowadzeniu do polubownych rozstrzygnięć, skróceniu czasu koniecznego do osiągnięcia rozwiązań satysfakcjonujących

obie strony. Mediacja w szkole jest prowadzeniem pertraktacji w przypadku konfliktów między dwoma lub więcej stronami, które nie potrafią się ze sobą porozumieć. Jest rozwiązaniem problemu opartym na dialogu. Różni się od rozstrzygnięć proceduralnych przede wszystkim tym, że jej celem nie jest ustalenie, kto ma rację lub kto jest winny, ale wypracowanie takiego rozwiązania, w którym mamy do czynienia z dwoma zwycięzcami, czyli brak tutaj osób przegranych (Wojtkowiak, Potaczała-Perz, 2014).

Mediacje wymagają zawsze udziału osób trzech, które udzielają pomocy stronom sporu, ale nie pozbawiają ich prawa do podejmowania decyzji. Mediacja kończy się zawsze pisemnym utrwaleniem jej rezultatów, które zawierają między innymi przeprosiny za nieprzyjazne zachowanie albo też ofertę rekompensaty strat i wyrządzonych szkód. W procesie mediacji, obok zwąśnionych stron, udział bierze mediator, którym zazwyczaj jest pedagog lub psycholog szkolny, który na mocy rozporządzenia MEN<sup>1</sup> w sprawie organizacji i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej ma w zakresie swoich czynności wpisane prowadzenie mediacji, albo też inny nauczyciel – mediator, superwizor mediacji rówieśniczych<sup>2</sup>.

## Konflikty szkolne

W psychologii pojęcie konflikt oznacza pewien proces społeczny. Dość często konflikt doprowadza do wzajemnej wrogości i blokowania realizacji zamierzeń. Towarzystwające mu silne emocje o negatywnym natężeniu utrudniają dostrzeżenie perspektywy drugiej strony oraz zrozumienia jej argumentów. Pojęcie „konflikt” ma swój łaciński rodowód, gdzie oznacza zderzenie, antagonizm, niezgodę, spór, dyskusję. Odnosi się zazwyczaj do sytuacji, w której pojawiają się przeciwstawne działania, uczucia, intencje podmiotów tej sytuacji. Jest zjawiskiem powszechnym i wielowymiarowym (Łuba, 2014). W psychologii pojęcie konfliktu oznacza pewien proces społeczny. Karolina Woś przytacza definicję konfliktu podawaną przez psychologów: „to napięcie między dwiema lub więcej osobami albo grupami, które mają sprzeczne cele” (Woś, 2014; za Aronson, Wilson, Akert, 1997). Inną definicję konfliktu podaje Czesław Sikorski: konflikt to „sprzeczność lub przynajmniej niezgodność przekonań, zamierzeń

<sup>1</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie zasad organizacji i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach, Dz. U. 2020, poz. 1280.

<sup>2</sup> Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 lipca 2020 r., Dz. U. 2020, poz. 1280.

lub działań; sprzeczność, która komuś w czymś przeszkadza i – jako taka – wymaga usunięcia lub osłabienia jej negatywnych skutków” (Sikorski, 2005).

Przyczyny konfliktów szkolnych są różnorodne. Uczniowie mogą wchodzić w konflikt z nauczycielami czy innymi pracownikami szkoły, mogą pozostawać w konflikcie z innymi uczniami. Oni tworzą to szczególne środowisko życia szkolnego, w którym spędzają znaczącą część swojego życia, z nimi kontakt jest nieuchronny. To oni wnoszą największy wkład w tworzenie się lokalnej kultury szkoły, wraz z jej obyczajowością, systemem wartości stanowiącym podstawę norm i dominujących wzorców zachowań. Z takiej perspektywy patrząc, widzimy wyraźnie, że szkoła nie jest tylko miejscem systematycznej nauki jednych (uczniów) i pracy innych (nauczycieli), lecz środowiskiem życia z bogatą kolorystyką ludzkich charakterów, czy jeszcze bogatszą siecią zdarzeń, w których uobecniają się emocje, sympatie i antagonizmy, wiedza i doświadczenie, poglądy i przekonania, stereotypy i uprzedzenia. Przy takiej mnogości ludzi i sytuacji konflikty wydają się czymś naturalnym i nieuniknionym (Stefańska, Knocińska, Kwiatkowska, 2014).

Sytuacje sporne między uczniami i nauczycielami powstają zazwyczaj w następujących obszarach:

- konflikty w związku z ocenianiem osiągnięć ucznia przez nauczyciela: mamy tu do czynienia ze szczególnie dużą liczbą przedmiotów potencjalnych konfliktów. Począwszy od kryteriów oceniania, poprzez procedury oceniania, a skończywszy na normach ocen – wszystko to może być przedmiotem konfliktu. Jest to równocześnie przedmiot dość swoisty: w rodzącym się konflikcie pozycje stron są zazwyczaj nierówne. Uczeń rzadko ma możliwość ustalania tego, co będzie oceniane, w jaki sposób i jak wysoko. Zazwyczaj ma „przyjąć do wiadomości” decyzje podjęte w tej sprawie przez nauczyciela (Polak, 2010);
- konflikty powstające na tle zachowań uczniowskich: przedmiotem konfliktu są zachowania uczniowskie nieakceptowane przez nauczyciela. Mogą to być zachowania agresywne, niszczenie mienia i urządzeń szkolnych, nieusprawiedliwiona absencja od zajęć szkolnych, niewłaściwe zachowanie w czasie lekcji itp. Ocena takich zachowań przez nauczycieli jest na ogół jednoznaczna. Nie tolerują oni tego typu zachowań i zazwyczaj wszelkimi możliwymi sposobami starają się je wyeliminować. Zachowania takie są wyraziste, poddają się jednoznacznej ocenie (Woś, 2014);
- konflikty osobowościowe: część konfliktów szkolnych między uczniem i nauczycielem ma swoje źródło właśnie w odmienności cech osobowościowych. Tu nie chodzi już o efekty wychowania rodzinnego, lecz

o różnice temperamentalne, reaktywność emocjonalną, swoiste cechy charakteru, poziom inteligencji w różnych jej sferach, zdolności specjalne, motywacje uczenia się, rodzaj i poziom aspiracji. Na to nakładają się jeszcze różnice w rozwoju fizycznym<sup>3</sup>.

Konflikty między uczniami są jednymi z najpowszechniejszych i najbardziej dokuczliwych. Głównie dlatego, że uczeń nie może uwolnić się od „towarzystwa” swoich rówieśników. Ze względów strukturalnych i organizacyjnych przebywa z nimi permanentnie. Rówieśnicy są częścią nie tylko publicznej przestrzeni szkoły, w której trudno o intymność i poczucie „własnego miejsca”, lecz także przestrzeni prywatnej, w dużej mierze konstruowanej „przy udziale” bądź też „ze względu na” rówieśników. Jakkolwiek byłoby, inni uczniowie są zawsze na bliższym czy dalszym planie szkolnego życia ucznia. Kontakty z nimi są dla niego nadzwyczaj istotne. Dzięki nim może on zaspokajać część swoich potrzeb, wśród których dominują potrzeby przynależności, bezpieczeństwa, uznania, prestiżu, osiągnięć. Następuje wtedy proces nie tylko wzajemnego poznawania się. Grupa rówieśnicza zamienia się w przyspieszacz ułatwiający młodemu człowiekowi autoocenę i autokrytykę (Prościak, 2013).

Konflikty uczniowskie przybierają często formę agresji. Szkoła w pewnym stopniu też ją wywołuje, lecz przede wszystkim jest głównym miejscem jej ujawniania się. Jej podłożem jest nierozwiązany konflikt w relacjach społecznych. Często pojęcie agresji i przemocy używane jest zamiennie (Wojtkowiak, M., Wojtkowiak, K., 2008).

Według Krystyny Kmieciak-Baran (2000) agresja ujmowana jest jako rodzaj przemocy destruktywnej w stosunku do innej osoby lub grupy. W definicjach autorów K. Kmieciak-Baran (2000), wymieniane są następujące wspólne aspekty przemocy:

- intencjonalność działania – naruszanie wolności i praw jednostki (grupy);
- powodowanie szkód fizycznych i psychicznych, łamanie społecznie uznanych norm postępowania. W literaturze wyróżnia się różne klasyfikacje rodzajów przemocy (Kmieciak-Baran, 2000):
- rzemoc gorącą (objawia się złością, gniewem, furją);
- przemoc chłodną (działania podejmowane z premedytacją) – przemoc interpersonalną (w bezpośrednim kontakcie z osobami);
- przemoc strukturalną (istniejącą w strukturach społecznych, świadomości, kulturze);

<sup>3</sup> Szkolenie z zakresu mediacji szkolnych, rówieśniczych i oświatowych, Narodowy Program Zdrowia. <https://www.gov.pl/attachment/181ed7f2-bb12-49da-bc4f-e5f582232b37> (dostęp: 30.06.2022).

- przemoc symboliczną (odrzuca inne kultury, a panującą uznaje jako jedyną).

Przyczynami przemocy wobec dzieci, która się ujawnia w środowisku szkolnym mogą być dom rodzinny lub ich środowisko rówieśnicze. Do głównych form przemocy w rodzinie zalicza się:

- przemoc fizyczną, emocjonalną, zaniedbywanie dzieci, przemoc seksualną.

Natomiast w środowisku rówieśniczym można wyodrębnić przemoc:

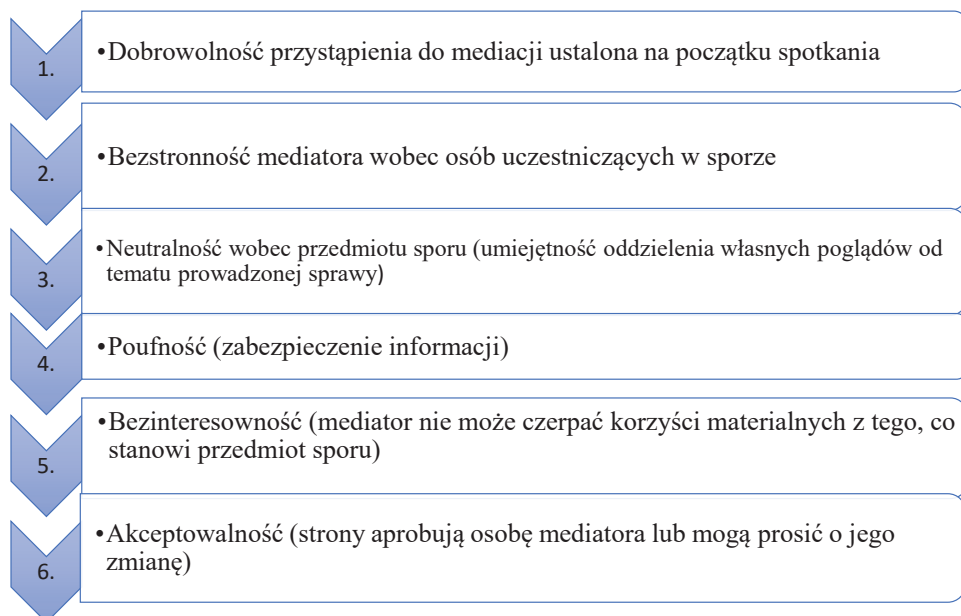
- ze strony szkoły (przemoc ze strony nauczycieli: słowna, upokarzanie; system organizacji szkoły, program wychowawczy, ocenianie uczniów, nieprawidłowe relacje nauczyciel-uczeń);
- wśród rówieśników.

Znanymi modelami rozwiązywania konfliktów pomiędzy stronami są negocjacje i mediacje. Różnica pomiędzy nimi polega na tym, że w negocjacjach strony bezpośrednio prowadzą rozmowy pomiędzy sobą w celu wypracowania rozwiązania, podczas gdy mediacje są procesem, w którym fachowo przygotowana osoba pomaga stronom rozwiązać konflikt. Obie metody można stosować w rozwiązywaniu konfliktów w szkole (Rusinkiewicz, Piś, 2020).

## Mediacje w szkole

Mediacje to termin pochodzący od łacińskiego słowa *mediatio*, oznacza „pośredniczenie w sporze w celu doprowadzenia do zgody. Mediator to inaczej pojednawca, rozjemca” (Kopaliński, 1967, 1994). Jak wspomina Beata Prościak (2013), mediacja jest pozytywnym typem interakcji. Pomocą w rozwiązaniu konfliktu może być jedna osoba lub grupa osób – mediatorów.

Beata Prościak wymienia także zasady obowiązujące mediatora podczas mediacji (rys. 1):



### Rysunek 1. Zasady obowiązujące w mediacjach

Źródło: opracowanie własne na podstawie: B. Prościak, *Szkoła bez agresji. Od mediacyjnego kształcenia do bezkonfliktowego wychowania*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2013, s. 42–43.

Mediacja wymaga dobrze przygotowanego pośrednika i jej skuteczność w rozwiązywaniu konfliktu od tego zależy. Mediator prowadzi interakcję obu stron konfliktu, lecz nie narzuca własnego rozwiązania. Celem mediacji nie jest przyznawanie racji którejś ze stron, lecz pomoc w poszukiwaniu satysfakcjonującego rozwiązania (Grudziecka, 2022).

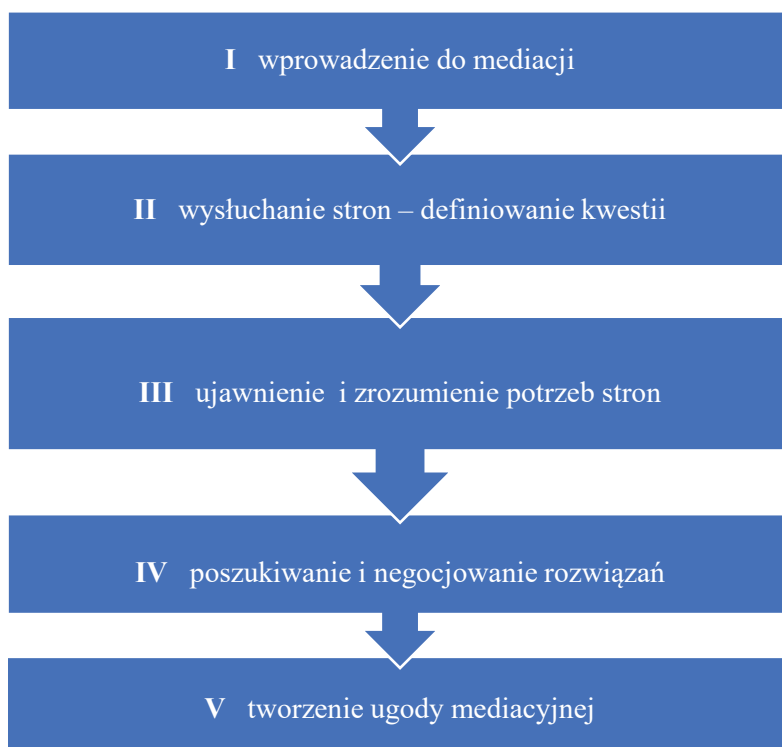
Wymienione na rysunku nr 1. zasady bardzo dobrze charakteryzują osobę oraz funkcję mediatora. Wskazują one, jakimi cechami powinien się on charakteryzować oraz jakimi zadaniami powinien się zajmować. Jak można zauważyć, mediator musi umieć zachować obiektywny ogląd sytuacji, nie może dopuścić do ujawnienia swoich sympatii do którejś ze stron, nie może sprzyjać ani sugerować, aby wygrała konkretna strona, nie może być subiektywny. Powinien natomiast potrafić zachować w tajemnicy informacje, które usłyszy podczas spotkania mediacyjnego, co też sprzyja wzbudzeniu zaufania stron mediacji. Dzięki takim zachowaniom łatwiej będzie im podjąć decyzję o skorzystaniu z mediacji w sytuacji konfliktu. Tak więc takie cechy jak zachowanie tajemnicy czy zaufanie wzbudzają aprobatę osoby mediatora i świadczą o jego profesjonalizmie. Jedną z ważniejszych zasad, o których powinien pamiętać mediator, jest bezinteresowność, którą należy rozumieć jako niewykorzystywanie interesów



innych do załatwienia swoich spraw oraz nieczepianie zysków z przedmiotu sporu (Grudziecka, 2022).

Mediatorem zatem nie może być każda osoba. Powinien to być człowiek o wysokich kompetencjach społecznych i interpersonalnych, który umie zachować obiektywizm sytuacji, jest uczciwy i bezstronny, któremu można zaufać, ale który będzie umiał tak poprowadzić rozmowę i przedstawić wymagania każdej ze stron, aby doszło do wzajemnego porozumienia, a nie zaognienia konfliktu. Jest to na pewno trudna sztuka, która wymaga dużego osobistego zaangażowania i ciągłej praktyki w sztuce mediacji (Woś, 2014).

Aby proces mediacji przyniósł oczekiwane i najlepsze rozwiązanie powinien składać się z następujących etapów:



**Rysunek 2.** Etapy procesu mediacji

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Polak, K. (2008). Mediacja jako szansa rozwiązywania konfliktów szkolnych. *Wychowanie Na Co Dzień*, 4–5, 32–33.

Proces mediacji zaczyna się od określenia przyczyny i wyjaśnienia konfliktu, co następnie ułatwia zrozumienie jednej stronie, co komunikuje lub o co prosi druga ze stron, a kończy próbą pojednania obu stron i zawarcia

porozumienia, które będzie korzystne dla wszystkich. Mediacja jest procesem służącym osiągnięciu porozumienia w przypadku sporu oraz konieczności dokonania zadośćuczynienia w przypadku wyrządzenia krzywdy. Może też służyć nawiązaniu kontaktu pomiędzy stronami (Tabernacka, 2009).

W procesie mediacji obie strony są równe, a jednym z głównych zadań mediatora jest dbanie o zachowanie między nimi równowagi, tak aby interesy i potrzeby każdego z uczestników mogły zostać zaspokojone w porównywalnym stopniu. Koncentracja na potrzebach jednostek, a nie na ocenie ich postępowania, daje dużo większe szanse na odnalezienie się w trudnej sytuacji, dojście do porozumienia oraz tworzenie społeczności, w której dla każdego będzie miejsce (Polak, 2008). W szkole zachowanie równowagi bywa trudne, gdyż uczniowie różnią się od siebie np. wiekiem, co może już na początku dawać jednej ze stron pewną przewagę. W trakcie mediacji każda ze stron ma możliwość przedstawienia problemu ze swojego subiektywnego punktu widzenia. W dalszej kolejności uczestnicy mogą skonfrontować swoje wersje wydarzeń, a także uzyskać informacje dotyczące motywów i potrzeb drugiej strony konfliktu. Mediator zachęca strony do dialogu oraz moderuje przebieg rozmowy, ale to sami uczestnicy decydują o tym, w jaki sposób spór zostanie rozwiązany i co będzie dla nich najbardziej korzystne (Rękas, 2010). Kiedy strony ustalą między sobą wszystkie szczegóły, mediator może przystąpić do spisania ugody. W przypadku mediacji szkolnych i rówieśniczych nie musi ona spełniać szczególnych wymogów formalnych jednak warto, aby została spisana w obecności stron, wraz z datą i aby zawarte były w niej wszelkie ustalenia (Duda, Łukasik, 2011). Dla właściwego przebiegu procesu mediacji bardzo istotne jest miejsce spotkania. Rekomenduje się, aby odbywało się ono w jak najbardziej neutralnym pomieszczeniu (nie w gabinecie dyrektora czy sekretariacie szkolnym), do którego w tym czasie nikt inny nie będzie miał dostępu, tak aby zapewnić stronom konfliktu poczucie bezpieczeństwa i nie naruszać zasady poufności.

## **Nauczyciel – mediator**

Mediacja jest to proces realizowany przez „dobrowolne porozumienie się pokrzywdzonego i sprawcy przy pomocy bezstronnej i neutralnej osoby – mediatora, który pomaga stronom dojść do porozumienia oraz doprowadza do zadośćuczynienia, naprawienia wyrządzonych szkód lub/i doznanych krzywd materialnych i moralnych (...)” (Kupisiewicz, 2014).

W procesie prowadzenia mediacji niezmiernie ważna jest osoba usprawniająca komunikację – pośrednik pomiędzy stronami konfliktu – i pomagająca

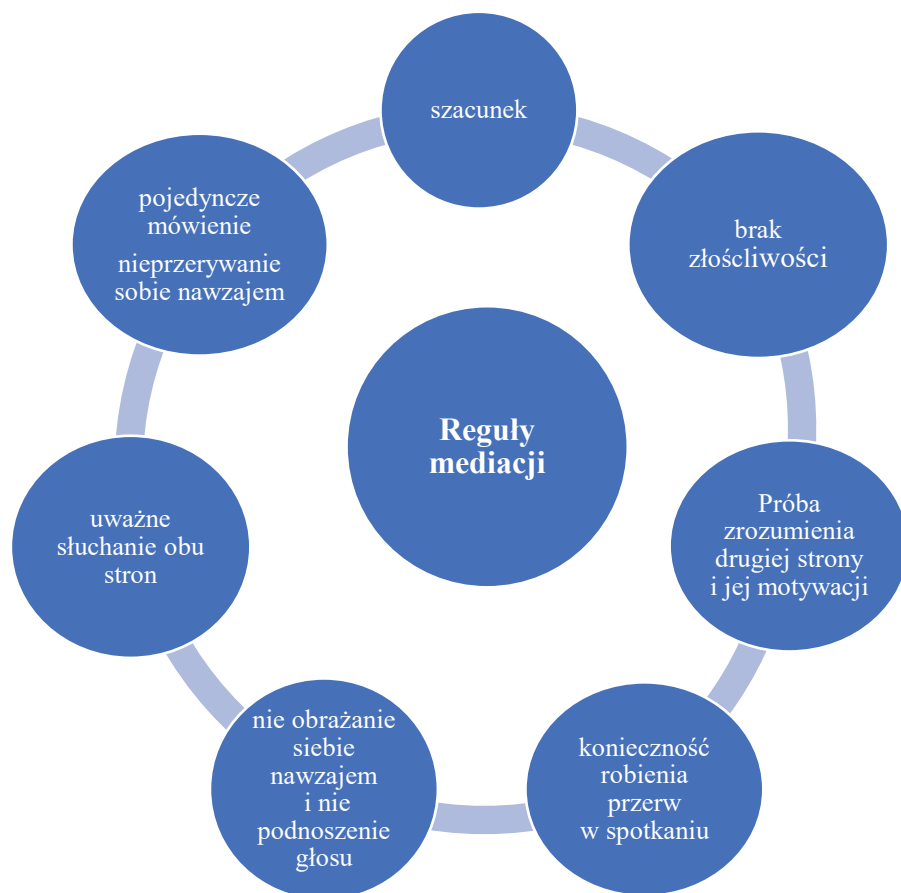
uczestnikom mediacji w wypracowaniu satysfakcjonującego obie strony rozwiązania (Lewicka-Zelent, 2012). Agnieszka Lewicka i Ewa Grudziewska sporządziły obszerną listę cech, jakie powinien posiadać mediator. Wśród cech osobowych mediatora autorki podają: „sumienność, odnoszenie się z szacunkiem do innych, nie osądzanie, kierowanie się wyraźnymi zasadami, empatia, prostolinijność, opanowanie, odpowiedzialność, optymizm, wzbudzanie zaufania, dojrzałość emocjonalna, wrażliwość, uczciwość, bezstronność, zaangażowanie, kultura osobista, cierpliwość, wytrwałość, kreatywność, inteligencja, tolerancyjność” (Lewicka, Grudziewska, 2010). Mieczysław Kreutz w rozprawie „Osobowość nauczyciela-wychowawcy” opisuje przymioty, jakie powinien posiadać nauczyciel-mediator, a zatem: „miłość ludzi, skłonność do społecznego oddziaływania, zdolność sugestywną”<sup>4</sup>, natomiast Wincenty Okoń (1995) dodaje: „pewność siebie, odwagę, spokój, pewność działania, wiarę w siebie”.

W badaniach przeprowadzonych przez Joannę Rusinkiewicz i Łukasza Pisia (2020) respondenci wskazywali następujące cechy skutecznego mediatora: empatię, bezstronność, neutralność oraz poufność. Ankietowani wskazali również cechy, które uniemożliwiają pełnienie roli mediatora, a mianowicie: bezwzględność, hardość i ludzką ciekawość (Rusinkiewicz, Piś, 2020).

Rola mediatora w zasadzie stoi w opozycji z preferowanym sposobem rozstrzygnięcia konfliktów przez nauczycieli, szczególnie nauczania elementarnego: arbitrażem (nawet życzliwym) i może spowodować spore trudności we wprowadzaniu mediacji do rozstrzygnięcia sporów przez młodszych uczniów. Nietrudno zgadnąć, że u nauczycieli preferujących autorytarny model relacji z uczniami propozycja przekształcenia arbitrażu w mediację może wzbudzić uzasadniony niepokój oraz zachwiać mocną do tej pory pozycję *sędziego rozstrzygającego konflikty*. Oznacza to poniekąd utratę władzy nad uczniami, ale z drugiej strony, zgodę na poznanie nowych metod mediacji, wdrożenie ich do praktyki szkolnej nauczycieli liczących na pozytywne zmiany w szkole, na współdziałanie uczniów, nauczycieli i rodziców (Bartkowiak, 2014).

Aby spotkanie mediacyjne przyniosło oczekiwany efekt, strony konfliktu zostają zapoznane przez mediatora z regułami procesu mediacji (rys. 3).

<sup>4</sup> Zestaw cech podają za W. Okoń, *Wprowadzenie do dydaktyki ogólnej*, Wydawnictwo Żak, Warszawa 1995, s. 372.



**Rysunek 3.** Reguly obowiązujące podczas mediacji

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Grudziecka, M. (2022). *Rozwiązywanie konfliktów szkolnych przy użyciu technik mediacyjnych – mediacje rówieśnicze w szkole*. Centralny Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli. <http://www.tlumacz.at/materialy/mediacje.pdf> (dostęp: 21.06.2022).

Umiejętność stosowania zasad i reguł oraz znajomości implikowania etapów procesu mediacji nie czyni jeszcze z nauczyciela mediatora. Co zatem przemawia za tym, że nauczyciel jest najlepszym, potencjalnym kandydatem na mediatora? Otóż w środowisku szkolnym nauczyciele i uczniowie spędzają sporą część swojego życia. Poznają siebie nawzajem, doświadczają siebie w różnych nieprzewidywanych sytuacjach, wykraczających często poza relacje nauczyciel-uczeń, poza tym niejednokrotnie nauczyciel zna swoich uczniów lepiej od rodziców. Obserwuje ucznia w różnych sytuacjach szkolnych i pozalekcyjnych,

w których ujawniają się jego społeczne kompetencje oraz uzewnętrzniają się wartości i zainteresowania. Szkoła bowiem nie jest tylko i wyłącznie miejscem edukacji, ale przestrzenią życia szkolno-społecznego, w której młody człowiek odnosi sukcesy i ponosi porażki. Tutaj uczniowi towarzyszą koledzy szkolni oraz nauczyciele. Wszyscy razem koegzystują, nawiązując rozmowy, przyjaźnie i posiadając sporą wiedzę o sobie (Polak, 2008). Ta wspólnotowość i wzajemna wiedza czyni z nauczyciela dobrego mediatora w sytuacjach spornych oraz w rozwiązywaniu napotkanych problemów.

## Konkluzje

Mediacje są nie tylko skutecznym sposobem rozwiązywania konfliktów oraz elementem zapobiegającym nasilaniu się przemocy i agresji w środowisku szkolnym, ale stanowią również realną szansę rozwoju dla uczniów i nauczycieli. Warto podkreślić, iż zarówno sam udział w mediacjach, jak i pełnienie roli mediatora może stymulować różne sfery rozwoju (emocjonalną, społeczną czy moralną), a umiejętności nabywane w trakcie tego procesu, takie jak asertywna komunikacja czy wzrost samoświadomości i kontroli emocjonalnej, mogą przełożyć się nie tylko na lepsze funkcjonowanie jednostki w szkole, ale także poza nią.

Polskim dokumentem zawierającym zalecenia i zachętę do wdrażania mediacji w szkołach są „Standardy mediacji rówieśniczej i szkolnej w szkołach i innych placówkach oświatowych” opracowane przez Rzecznika Praw Dziecka (2017)<sup>5</sup>. W tym dokumencie zaznaczono, że wprowadzenie mediacji powinno zostać poprzedzone spotkaniami informacyjnymi dla wszystkich pracowników szkoły, uczniów, ich rodziców oraz uzyskaniem zgody Rady Pedagogicznej, Rady Rodziców oraz Samorządu Uczniowskiego. Podkreślono w nim również fakt, iż mediacje powinny zostać wpisane do szkolnego statutu oraz innych dokumentów, w oparciu o które organizowana jest praca w danej placówce<sup>6</sup>.

Badania przeprowadzone przez Agnieszkę Lewicką-Zelent i Małgorzatę Parchetę-Kowalik w 2013 r. w Ośrodku Kuratorskim wskazują na pozytywne opinie respondentów na temat mediacji. Według badanych postępowanie mediacyjne prowadzi do załagodzenia konfliktów i uniknięcia ich sądowego rozstrzygnięcia (Lewicka-Zelent, Parcheta-Kowalik, 2014). Z tego względu

<sup>5</sup> *Standardy mediacji rówieśniczej i szkolnej w szkołach i innych placówkach oświatowych*, Rzecznika Praw Dziecka, Warszawa, listopad 2017.

<sup>6</sup> *Ibidem*.

nauczyciele i młodzież szkolna powinna mieć możliwość zdobycia dodatkowej wiedzy odnośnie mediacji oraz kształtowania stosownych umiejętności niezbędnych w mediacji. Wdrożenie odpowiedniego programu edukacji mediacyjnej pomaga nauczycielom w przygotowaniu młodych, chętnych do pracy pomocowej z rówieśnikami uczniów oraz wyposaża ich w narzędzia niezbędne w funkcjonowaniu na każdej życiowej płaszczyźnie. Dobrym pomysłem jest wprowadzenie na lekcjach do dyspozycji wychowawcy zajęć z zakresu mediacji, których celem jest uświadomienie uczniom wartości tego procesu oraz słuszności wprowadzania go w szkolne środowisko (Grudziecka, 2022).

W szkołach rekomenduje się poświęcenie większej uwagi na kształtowanie kompetencji społecznych oraz tych cech, które definiują osobę mediatora. Stwarzanie możliwości nabywania umiejętności mediacyjnych wydaje się być także istotne ze społecznego punktu widzenia, gdyż umiejętność rozwiązywania konfliktów, przyjmowania perspektywy innych osób oraz wyrażania swojego zdania z poszanowaniem potrzeb innych będzie sprzyjała budowaniu wspólnoty. Spojrzenie na korzyści płynące z wprowadzania mediacji do szkół w nieco szerszym kontekście może przyczynić się do popularyzacji tej idei w polskich szkołach.

Pełnienie roli mediatora przynosi wiele korzyści nauczycielom i stwarza im szansę rozwoju: emocjonalnego, społecznego i moralnego, można zaobserwować u nich poprawę umiejętności komunikacji oraz rozwiązywania sporów (Wojtkowiak, Potaczała-Perz, 2014). Mediacje pomagają nauczycielom w lepszym zrozumieniu punktu widzenia innych osób oraz rozwijają ich empatię. Bycie mediatorem przyczynia się u nich także do wzrostu poczucia zaangażowania w codzienne życie szkoły, przywiązywania większej wagi do tego, co mogą zrobić, aby poprawiać warunki współżycia społecznego oraz wzrostu poczucia odpowiedzialności za rozwiązywanie własnych konfliktów. Wśród nauczycieli – mediatorów obserwuje się także poprawę w zakresie samoświadomości emocjonalnej: w większym stopniu zdają sobie oni sprawę z tego, iż emocje wpływają na zachowanie, są zatem zdolni do ich rozpoznawania i kontrolowania (Ibarrola-García, Redín, 2013).

## References

- Aronson, E., Wilson, T. D., Akert, R. M. (1997). *Psychologia społeczna. Serce i umysł*. Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Bartkowiak, G. (2014). Promowanie współpracy w zespołach nauczycieli jako czynnik ograniczający konflikty w środowisku szkolnym. W: A. Stefańska, A. Knocińska,

- E. Kwiatkowska (red.), *Konflikt – Negocjacje – Kultura – Komunikacja. Psychospołeczne uwarunkowania i aplikacje* (ss. 73–85). Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Duda, A., Łukasik, J. (2011). Mediacje jako alternatywny sposób rozwiązywania sporów w szkole. *Debata Edukacyjna*, 4, 20–28.
- Grudziecka, M. (2022). *Rozwiązywanie konfliktów szkolnych przy użyciu technik mediacyjnych – mediacje rówieśnicze w szkole*. Centralny Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli. <http://www.tlumacz.at/materialy/mediacje.pdf> (dostęp: 21.06.2022).
- Heller, W. (red.) (2011). *Czy polska szkoła ceni dobrą rozmowę? Komunikacja interpersonalna w edukacji*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.
- Ibarrola-García, S., & Redín, C. I. (2013). Evaluation of a School Mediation Experience. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 84, 182–189. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.532>
- Kmieciak-Baran, K. (2000). *Młodzież i przemoc – mechanizmy socjologiczno-psychologiczne*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kopaliński, W. (1967, 1994). *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych z almanachem*. Wiedza Powszechna.
- Kupisiewicz, M. (2014). *Słownik pedagogiki specjalnej*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Lewicka, A., Grudzińska, E. (2010). *Mediacja sądowa. Alternatywna metoda resocjalizacyjna?* Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie.
- Lewicka-Zelent, A. (2012). *Obniżanie poziomu przemocy i lęku młodzieży gimnazjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie.
- Lewicka-Zelent, A., Parcheta-Kowalik, M. (2014). Mediacja sądowa w opinii nieletnich przejawiających i doświadczających przemocy. *Resocjalizacja Polska*, 8, 157–172.
- Łuba, M. (2014). Rozprawić się z konfliktem. *Głos pedagogiczny*, 58, 58–61.
- Narodowy Program Zdrowia. (2018). *Szkolenie z zakresu mediacji szkolnych, rówieśniczych i oświatowych*. <https://www.gov.pl/attachment/181ed7f2-bb12-49da-bc4f-e5f582232b37> (dostęp: 30.06.2022).
- Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 lipca 2020 r., Dz. U. 2020 poz. 1280. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/>
- Okoń, W. (1995). *Wprowadzenie do dydaktyki ogólnej*. Wydawnictwo Żak.
- Polak, K. (2008). Mediacja jako szansa rozwiązywania konfliktów szkolnych. *Wychowanie Na Co Dzień*, 4–5, 32–33.
- Polak, K. (2010). Uczeń w sytuacji konfliktów szkolnych. W: D. Borecka-Biernat (red.), *Sytuacje konfliktu w środowisku rodzinnym, szkolnym i rówieśniczym. Jak sobie radzą z nimi dzieci i młodzież?* (ss. 26–31). Wydawnictwo Difin.

- Prościak, B. (2013). *Szkoła bez agresji. Od mediacyjnego kształcenia do bezkonfliktowego wychowania*. Wydawnictwo Difin.
- Rękas, A. (red.) (2010). *Czy tylko sąd rozstrzygnie nasz spór? Mediacja i sądownictwo polubowne*. Informator o alternatywnych sposobach rozwiązywania sporów.
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie zasad organizacji i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach, Dz. U. 2020 poz. 1280. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/>
- Rusinkiewicz, J., Piś, Ł. (2020). Mediacje szkolne w opiniach nauczycieli i uczniów szkół ponadpodstawowych. *Probacja. Kwartalnik Ministerstwa Sprawiedliwości*, 2, 135–136. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0014.4892>
- Rzecznik Praw Dziecka. (2017). *Standardy mediacji rówieśniczej i szkolnej w szkołach i innych placówkach oświatowych*. [http://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy\\_mediacji\\_rowiesniczej\\_i\\_szkolnej\\_w\\_szkolach\\_0.pdf](http://brpd.gov.pl/sites/default/files/standardy_mediacji_rowiesniczej_i_szkolnej_w_szkolach_0.pdf) (dostęp: 11.07.2021).
- Sikorski, C. (2005). *Język konfliktu. Kultura komunikacji społecznej w organizacji*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Stefańska, A., Knocińska, A., Kwiatkowska, E. (red.) (2014). *Konflikt – Negocjacje – Kultura – Komunikacja. Psychospołeczne uwarunkowania i aplikacje*. Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Tabernacka, M. (2009). *Negocjacje i mediacje w sferze publicznej*. Wydawnictwo Wolters Kluwer.
- Wojtkowiak, M., Potaczała-Perz, K. (2014). Mediacja w profilaktyce szkolnej. *Resocjalizacja Polska*, 4, 135–150.
- Wojtkowiak, M., Wojtkowiak, K. (2008). Rola komunikacji w konflikcie wśród młodzieży gimnazjalnej (na przykładzie Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego). W: A. Rejzner (red.), *Przemoc i agresja w szkole* (ss. 289–290). Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej.
- Woś, K. (2014). Rola mediacji i negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów. W: A. Stefańska, A. Knocińska, E. Kwiatkowska (red.), *Konflikt – Negocjacje – Kultura – Komunikacja. Psychospołeczne uwarunkowania i aplikacje* (ss. 190–196). Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Zajączkowska, M. J. (2007). Nauczyciel jako mediator w sporach uczniowskich. *Zeszyty Naukowe Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy*, 2, 51–58.