

ARTUR ŁACINA-ŁANOWSKI

ORCID 0000-0002-7527-4247

Akademia Humanistyczno-Ekonomiczna  
w Łodzi

## PROPEDEUTYKA WIEDZY O MEDIACJI W SZKOLE. KOMPETENCJE MEDIACYJNE NAUCZYCIELA I UCZNIĄ

ABSTRACT. Łacina-Łanowski Artur, *Propedeutyka wiedzy o mediacji w szkole. Kompetencje mediacyjne nauczyciela i ucznia* [Propaedeutics of School Mediation Knowledge. Teachers' and Students' Mediation Skills]. *Studia Edukacyjne* no. 62, 2021, Poznań 2021, pp. 231-242. Adam Mickiewicz University Press. ISSN 1233-6688. DOI: 10.14746/se.2021.62.14

The changes attendant to the social and political system had an impact on Polish schools. Due to these changes, teachers need to handle such challenges as a tarnished image of schools and teachers, hyperactive parents, excessively direct students' behaviors and social problems, especially school violence; all of them are greatly deconstructive for the school system. An effective coping method is not only teachers' lifelong development, especially in terms of social competencies, but also establishing students' competencies from the very early stage of education. To achieve that, teachers should create a suitable atmosphere in the area of interpersonal relations, which can be achieved by creating a very effective internal communication system. A constructive dialog at school may importantly influence not only the development of students' mediation skills, but also the mitigation of conflicts and tensions. This is also a key component of facilitating the mediation process.

**Key words:** effective communication, dialog, encouraging listening, mediation competencies, facilitative mediation

### Wprowadzenie

Mediacja jest przykładem metody, która w obszarze alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów i konfliktów<sup>1</sup> (ang. *Alternative Dispute Resolution*), popularnie zwanych ADR-ami, nosi znamiona działania wyjątkowego. O ekskluzywności tej metody świadczyć może fakt, iż nadrzędną jej wartość stanowi bezstronne poszukiwanie płaszczyzn kontaktu między skonflikto-

---

<sup>1</sup> W niniejszym opracowaniu konflikt będzie rozumiany jako „zderzenie, sytuacja sprzeczności, której uczestnicy próbują narzucić sobie nawzajem swoją wolę”. Zob. R. Fisher, W. Ury, B. Patton, *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*, przekł. R.A. Rządca, Warszawa 1998, s. 9.

wanymi stronami, zaś celem – budowanie pomiędzy nimi mostów zamiast murów<sup>2</sup>.

Profesjonalizm działań podejmowanych przez mediatora przejawia się nade wszystko w jego otwartości względem uczestników procesu. Mediator w trakcie trwania procesu musi się także wykazać dystansem emocjonalnym, który gwarantuje możliwość stworzenia komfortowych warunków zwaśnionym stronom. Taki przykład postawy mediacyjnej pozwala uzyskać odpowiedni „klimat” do podjęcia dialogu przez skonfliktowane osoby.

Na przestrzeni ostatnich lat pojawiło się wiele koncepcji i stylów prowadzenia procesu mediacyjnego, jednak optymalny wydaje się jedynie model facylitatywny (klasyczny). Dlatego też, podjęta w rozprawie problematyka mediacji szkolnych będzie rozpatrywana z uwzględnieniem norm i reguł tej właśnie koncepcji.

Nauczyciele w szczególny sposób winni zabiegać o wdrażanie tej metody w codzienne relacje interpersonalne każdej placówki szkolnej, bowiem eksperci od ADR-ów są zgodni w opinii, iż jest to jeden z najskuteczniejszych sposobów radzenia sobie z agresją uczniów. Ponadto, propagowanie, inicjowanie oraz implementacja tego procesu w życie szkolne niesie za sobą również inne korzyści. Namysł dydaktyka nad ideą mediacji facylitatywniej skłania go do refleksji nad własnym zachowaniem, która z kolei powinna prowadzić do prób weryfikowania własnego potencjału komunikacyjnego. Szczególnie nauczyciele winni w sposób samokrytyczny ocenić swoje interpersonalne możliwości. Dzięki temu będą w stanie określić obszary, w których odczuwają pewne deficyty, *eo ipso* będą mogli dokonać korekty w swoim zachowaniu z uwzględnieniem wszystkich kanałów komunikowania, to znaczy: werbalnego, niewerbalnego i paralingwistycznego. Zmobilizuje to ich do weryfikacji swoich interpersonalnych postaw, nie tylko wobec młodzieży, ale również wobec koleżanek i kolegów z grona pedagogicznego. Dzięki pracy nad własnym potencjałem komunikacyjnym i stosownym jego ukierunkowaniu nauczyciel będzie w stanie docelowo osiągnąć satysfakcjonujący poziom dystansu wobec ludzi i problemów, tak istotnego dla utrzymania własnej higieny psychicznej. Każdy dydaktyk winien się zmierzyć z takim wyzwaniem w imię szczytnych ideałów<sup>3</sup>. Wszak nauczycielstwo jest przykładem zawodu,

<sup>2</sup> Autor świadomie nawiązuje do tytułu monografii wieloautorskiej *Mosty zamiast murów*, pod redakcją Johna Stewarta. Tytuł jest metaforą wskazującą na konieczność tworzenia płaszczyzn porozumienia między ludźmi, a dialog egzemplifikacją tytułowego mostu. Stewart jest przekonany, iż „dzięki dialogowi staje się cud człowieczeństwa i wspólnoty”. Zob. J. Stewart, *Idea książki*, [w:] *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, red. J. Stewart, przekł. J. Suhecki, Warszawa 2014, s. 28.

<sup>3</sup> Zdaniem Hanny Hamer, „ideałem są wiarygodni, wierzący w sens swojej pracy, elastyczni, otwarci i spójni wewnętrznie nauczyciele, którzy są w stosunku do uczniów partnerscy, wspierający i komunikatywni”. Zob. H. Hamer, *Rozwój umiejętności społecznych. Jak skutecznie dyskutować i współpracować*, Warszawa 1999, s. 6.

o którego wyborze powinno decydować powołanie, szczególnie w czasach, kiedy „statystycznie rzecz biorąc, antynauczanie jest normą”<sup>4</sup>.

Permanentny samorozwój jest przykładem postawy, która stanowi kanoniczny element nauczycielskiego rzemiosła. Świadome uczestniczenie w procesie zmian jest przykładem zachowania ze wszech miar pożądanego, szczególnie biorąc pod uwagę relacje: nauczyciel – uczeń, ale również nauczyciel – nauczyciel czy nauczyciel – dyrektor.

Jan Władysław Dawid, polski pionier psychologii wychowawczej, podejmując refleksję nad konstytutywnymi cechami profesjonalizmu nauczyciela twierdził, iż

każdy bezpośredni przyrost własnej świadomości, nowy nabytek wiedzy, nowy pogląd, wzniesienie się na wyższe stanowisko umysłowe, w człowieku tego typu [winno budzić] konieczność przeniesienia tych zdobyczy na innych<sup>5</sup>.

Nauczyciele, którzy uświadomią sobie moc potencjału, jaki tkwi w kompetencjach społecznych będą przekonani, iż wszelkie napięcia interpersonalne czy sytuacje trudne, a nie tylko kryzysowe powinno się rozwiązywać na drodze mediacji facylitatywnej. Doświadczając wpływu, jaki na ich życie zawodowe i osobiste ma rozwój kompetencji społecznych, z jeszcze większym zaangażowaniem będą manifestować postawę promediacyjną. Oczywiście, należy znać umiar i wiedzieć, iż drobnych kwestii czy problemów nie kieruje się do mediacji. Niemniej jednak wypracowanie w placówkach szkolnych procedur w duchu facylitatywności może być załączkiem zmian, jakich nie zagwarantuje żadna legislacyjna nowina.

## Mediacja w środowisku szkolnym

W opracowaniach poświęconych mediacjom wskazuje się na fakt, iż ta metoda rozwiązywania sporów rozpowszechniła się w Ameryce Północnej i krajach Europy Zachodniej w latach osiemdziesiątych XX wieku. W Polsce natomiast ideę mediacji zaczęto rozpowszechniać w latach dziewięćdziesiątych. Chociaż pierwsze inicjatywy krzewienia mediacji w szkole pojawiły się w Stanach Zjednoczonych już w latach siedemdziesiątych<sup>6</sup>, wszystkim propagatorom mediowania w szkole przyświecał jeden cel, jakim było zniwelo-

<sup>4</sup> G. Steiner, *Nauki mistrzów*, przekł. J. Łoziński, Poznań 2007, s. 26.

<sup>5</sup> J.W. Dawid, *O duszy nauczycielstwa*, Warszawa 1927, s. 12.

<sup>6</sup> M. Kaczmarek, *Mediacje rówieśnicze w szkole*, Remedium, 2008, 10, s. 18. Nie bez wpływu na omawianą sytuację pozostawał zapewne fakt, iż w latach 70. XX wieku sporą aktywnością wykazywał się Ruch na rzecz propagowania Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów (Alternative Dispute Resolution Movement), który mocno propagował pozasądowe i konsensualne sposoby rozstrzygnięcia konfliktów.

wanie, a ostatecznie nawet wyeliminowanie zjawiska agresji wśród uczniów. O ile pierwszy z nich jest osiągalny, o tyle drugi efekt wydaje się niemożliwy do spełnienia. Można przyjąć tezę, iż postawa mediacyjna stanowi konieczny element całego procesu edukacyjno-wychowawczego podejmowanego przez nauczycieli wobec swoich uczniów. Choćby ze względu na fakt, że po dzień dzisiejszy agresja jest przykładem problemu, z którym permanentnie borykają się placówki szkolne. Wprawdzie na przestrzeni lat podejmowano próby retrybucyjnego<sup>7</sup> rozwiązywania tej kwestii, ale prawdę mówiąc spaliły one na panewce, stąd trudno współcześnie odwoływać się po raz kolejny do tej koncepcji. Dlatego, optymalną formą rozwiązywania sporów i konfliktów okazuje się sprawiedliwość naprawcza<sup>8</sup>, której najlepszą egzemplifikacją jest mediacja. Jednakże, traktowanie mediacji wyłącznie jako efektywnego narzędzia w radzeniu sobie z agresją w szkole jest przejawem nazbyt ograniczonego spojrzenia na możliwości, jakie niesie za sobą idea facylitatywności rozumiana *sensu largo*. Zdaniem Jima Consedina, mediacja to

filozofia, która karanie zastępuje pojednaniem, zemstę na sprawcach – pomocą dla ofiar, alienację i nieczułość – wspólnotą i zjednoczeniem, negatywizm i destrukcję – naprawą, przebaczeniem i łaską<sup>9</sup>.

Idea mediacji szkolnej i rówieśniczej<sup>10</sup> jest przykładem optymalnego sposobu rozstrzygnięcia sporów i konfliktów wśród uczniów. Proces mediacyjny *a priori* powinien być prowadzony w stylu facylitatywnym. W tym modelu najważniejszym elementem całego mediacyjnego przedsięwzięcia jest dialog, który przede wszystkim służyć ma zbliżeniu skonfliktowanych stron. Bowiem, jak pisze Maria Folta,

podstawą skutecznego negocjowania jest kreatywny dialog w relacji dwustronnej, a mediacja – to jakby wymiar trzeci dwustronnego dialogu<sup>11</sup>.

---

<sup>7</sup> Jacek Hołówka twierdzi, iż „retribucyjizm to pogląd, że karać należy zawsze, gdy złamane zostało prawo (...). Powody złamania prawa uznaje się za nieistotne”. Zob. J. Hołówka, *Etyka w działaniu*, Warszawa 2001, s. 325.

<sup>8</sup> Jak zauważa Ewa Siedlecka, jednym z pionierów sprawiedliwości naprawczej był norweski kryminolog Nils Christie, który przyczynił się do umocnienia ruchu mediacyjnego na Zachodzie w latach 70. XX wieku. Zob. E. Siedlecka, *Jesteś lekiem na całe zło...*, Niebieska Linia, 2003, 2(25), s. 3.

<sup>9</sup> J. Consedine, *Sprawiedliwość naprawcza. Przywrócenie ładności społecznej*, przekł. M. Wołodźko, K. Gradoń, Warszawa 2004, s.12.

<sup>10</sup> Autor przyjmuje rozróżnienie, w myśl którego mediacja szkolna może być prowadzona jedynie przez nauczyciela, natomiast w mediacji rówieśniczej mediator może być kolega stron uczestniczących w procesie. Ponadto przyjmuje się założenie, iż mediacje szkolne warunkują możliwość pojawienia się w danej placówce mediacji rówieśniczych, bowiem inicjatorami procesu mediacyjnego muszą być sami nauczyciele.

<sup>11</sup> M. Folta, *Negocjowanie i mediacja w życiu. 32 techniki heurystyczne dla kreatywnego dialogu*, Wrocław 2003, s. 175.

W warunkach szkolnych oznacza to, iż nauczyciele muszą w sposób świadomy i zaangażowany wspierać wszelkie przejawy polubownego rozwiązywania rozmaitych napięć i kryzysów nieuchronnie pojawiających się w codziennych relacjach między uczniami. Mediacja ma bowiem prowadzić do wzajemnego skomunikowania się uczestników procesu, dzięki czemu mogą się oni lepiej poznać, a nawet zrozumieć motywy swoich postaw i działań. Podstawowym profitem wynikającym z wykorzystania mediacji w placówce szkolnej jest stworzenie optymalnych warunków dla pokrzywdzonego. Może on bowiem swobodnie wypowiedzieć się na temat swoich spostrzeżeń i odczuć, wyrazić nawet swój gniew będący naturalną konsekwencją przeżytych nieszczęść. Z perspektywy pojedynczego ucznia niezwykle istotny jest fakt, iż dzięki uczestniczeniu w procesie mediacji może on eksponować swoją podmiotowość. W literaturze przedmiotu wskazuje się na jednostkową satysfakcję uczestnika (ofiary) jako podstawową korzyść mediacji szkolnych. Mediacje nie pozostają również bez wpływu na osobę sprawcy, bowiem dzięki uczestniczeniu w tym procesie może ona uniknąć zjawiska stygmatyzacji (naznaczenia), które jest naturalną konsekwencją zastosowania procedury retrybucyjnej.

Reasumując, należy stwierdzić, iż korzyści dla uczestników mediacji są obopólne, zarówno ofiara, jak i sprawca w przyjaznej atmosferze negocjują warunki potencjalnej ugody postrzeganej jako cel procesu mediacyjnego. Może ona również zagwarantować, iż w przyszłości skonfliktowani dotychczas uczniowie będą utrzymywać partnerskie relacje.

### **Postawy wychowawcze dorosłych korelatem postaw mediacyjnych dzieci i młodzieży**

Przygotowanie uczniów do prowadzenia mediacji jest długotrwałym procesem, który obejmuje przede wszystkim działania mające na celu podniesienie poziomu kompetencji interpersonalnych uczniów. Proces ten można przyrównać do procesu wychowawczego, eksponując rolę, jaką pełni w nim mechanizm duplikacji. Oznacza to, iż uczeń wnikliwie obserwuje i naśladuje swojego nauczyciela w różnych sytuacjach, bowiem poszukuje wzorców, które z kolei determinują jego sposób zachowania. Zatem, każdy pedagog winien w trosce o swój profesjonalny *image* postępować w sposób wręcz kanoniczny, biorąc pod uwagę normy i zasady nauczycielskiego rzemiosła. W innej sytuacji mają miejsce zdarzenia, które nadwątlają wizerunek nie tylko nauczyciela, ale również szkoły. Największym błędem popełnianym przez nauczycieli, ale również wychowawców i rodziców, biorąc pod uwagę proces wychowawczy, jest zachowanie pełne niekonsekwencji. Mowa o sytuacjach, w których istnieje ogromny *hiatus* pomiędzy tym, co jest deklarowane (*verbum*) a faktycznym postępowaniem (*praxis*). Zasadniczo, dorośli co innego mówią, a co innego ro-

bią. Wnikliwa obserwacja jednostek i grup skłania do wniosku, że tego typu postępowanie jest dość nagminne. Opinia publiczna niejednokrotnie jest zbulwersowana postępkami młodych ludzi, ale reakcje oburzenia są w większości przypadków nieuzasadnione, eksponując założenie o przemożnym wpływie mechanizmu duplikacji na rozwój osobniczy. Dzieci i młodzież po prostu naśladują swoich rodziców, opiekunów, czy nauczycieli. To niekonsekwentne postępowanie dorosłych może stanowić jedną z głównych przyczyn tego stanu rzeczy. Dzieciom wielokrotnie brak „zakotwiczenia” w rodzinie<sup>12</sup>, nie mogą one znaleźć wzorców, a przecież nie są w stanie samoistnie generować pożądanych społecznie postaw, które powinny być efektem konstruktywnej interakcji z dorosłymi. Najwyraźniej, zmianie powinien ulec sposób postępowania niektórych rodziców, opiekunów, czy przedstawicieli stanu nauczycielskiego. Problematyka relacji pomiędzy nauczycielami a uczniami to złożone i trudne zagadnienie. Bowiem, jak pisze George Steiner,

pogrążeni w niezliczonych formach nauczania (...) na tyle rzadko spoglądamy na nie z dystansu, aby zastanowić się nad zwiem przekazu, źródłami fałszywości, nad tym, co nazwałbym (...) *tajemnicą sytuacji*<sup>13</sup>.

Jednakże, za brak pożądanej refleksji oraz inicjatywy w całym procesie nauczania odpowiedzialność ponoszą wyłącznie dydaktycy. Jak zauważają znawcy przedmiotu, szkoła rzadko wpaja „podstawowe umiejętności życiowe, a większość nas uczy się, biorąc przykład z innych. Szkoda, że dookoła jest tyle złych przykładów”<sup>14</sup>. Wprawdzie w wybranych placówkach podejmuje się pewne działania na rzecz zmian w tej kwestii, istnieją bowiem szkoły, w których prowadzi się na przykład trening mediacyjny<sup>15</sup>. Jednak ilość tych inicjatyw jest niewystarczająca, stąd nie może dziwić fakt, iż kondycja mediacji szkolnych i rówieśniczych w Polsce nie jest zadowalająca.

Nauczyciele powinni za wszelką cenę inicjować zmiany, na płaszczyźnie codziennych kontaktów interpersonalnych, poprzez prezentowanie pożą-

---

<sup>12</sup> Jarosław Jagiełła wskazuje na trafność diagnozy przedstawionej przez Otto Specka w książce zatytułowanej: *Być nauczycielem. Trudności wychowawcze w czasie zmian społeczno-kulturowych*, który stwierdza, iż przyczyną trudności wychowawczych jest brak zakorzenienia młodego pokolenia w tradycji i w rodzinie. Zob. J. Jagiełła, *Rozważne zaangażowanie*, Psychologia w Szkole, 2007, 3, s. 115.

<sup>13</sup> G. Steiner, *Nauki mistrzów*, s. 9.

<sup>14</sup> M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, przekł. A. Błaż, Sopot 2013, s. 27.

<sup>15</sup> Agnieszka Kuliś podaje przykłady szkół, które w latach 2006-2008 wprowadzały zajęcia poświęcone kompetencjom mediacyjnym. Pisze ona, iż „do roku 2007 na terenie województwa śląskiego powstało 19 autorskich programów – treningów umiejętności mediacyjnych”. Zob. A. Kuliś, *Mediacje rówieśnicze – skuteczny sposób rozwiązywania konfliktów*, Częstochowski Biuletyn Oświatowy, 2008, 3, s. 49.

danych postaw wychowawczych. Bowiem, „choć szkolny dialog w okresie dorastania jest wyjątkowo trudny, nie ma innej drogi”<sup>16</sup>. Nauczyciele otwierając się na dialog<sup>17</sup> oraz promując jego rolę w komunikacji szkolnej, mogliby w konstruktywny sposób wpłynąć nie tylko na swoich uczniów, ale również na polepszenie relacji panujących w gronie pedagogicznym.

Zagadnieniu postaw wychowawczych nauczycieli wiele miejsca poświęcił w swoich rozważaniach wybitny filozof i socjolog Florian Znaniecki, który pisał:

zacieśnienie i specjalizacja roli wychowawczej każdego indywidualnego nauczyciela stawia pedagogię dzisiejszą wobec problemu współdziałania wszystkich nauczycieli, mających do czynienia z pewnym uczniem, nie tylko między sobą, ale i z innymi czynnikami jego środowiska wychowawczego, tak, by różne wpływy wychowawcze, którym osobnik podlega, dopełniały się nawzajem i harmonizowały<sup>18</sup>.

## Kompetencje personalne nauczyciela i ucznia

Transformacja społeczno-ustrojowa poza przemożnym wpływem, jaki wywarła na sfery polityki i gospodarki odcisnęła także swoje piętno na polskiej szkole. Demokratyzacja życia społecznego doprowadziła do sytuacji, w której głos opinii publicznej jest najwyższą instancją wyrokującą na temat zasadności postępowania lekarzy, sędziów, policjantów i wielu innych profesji, w tym również nauczycieli. Idea transparentności jest wzniosłą wartością, jednak procesy dokonujące się we współczesnej szkole ze względu na ich złożoność nie sposób oceniać jednoznacznie. Wszystkie sfery życia społecznego zostały wręcz podporządkowane werdyktom opinii publicznej, która wielokrotnie w sposób skrajnie subiektywny rozsądza, co dobre, a co złe. Stąd, instytucja szkoły jest permanentnie obserwowana i oceniana, a ponadto boryka się z nadaktywnym rodzicem, który niejednokrotnie nie poprzestaje na sugestiach, lecz próbuje znacząco ingerować w proces dydaktyczno-wychowawczy.

W takich warunkach trudno pracować nauczycielom. Istnieje jednak skuteczne antidotum na tę sytuację w postaci dobrze rozwiniętych kompetencji personalnych (osobistych), które stanowią istotny komponent kompetencji

<sup>16</sup> D. Narożna, *Negocjator w szkole czyli sztuka kontaktów interpersonalnych*, Wychowanie Fizyczne i Zdrowotne, 2005, 11, s. 34.

<sup>17</sup> W sposób niezwykle interesujący o roli dialogu w komunikacji szkolnej pisze Beata Prościak. Zob. B. Prościak, *Szkoła bez agresji. Od mediacyjnego kształcenia do bezkonfliktowego wychowania*, Warszawa 2013, s. 18-20.

<sup>18</sup> F. Znaniecki, *Socjologia wychowania*, t. 1 – *Wychowujące społeczeństwo*, Warszawa 1973, s. 175.

życiowych<sup>19</sup>. Dzięki umiejętnościom interpersonalnym można skutecznie neutralizować nawet najtrudniejsze problemy w obszarze codziennej komunikacji międzyludzkiej. Każdej placówce szkolnej potrzebna jest grupa wychowawców, którzy posiadają dobrze rozwinięte kompetencje osobiste. W efekcie bowiem będą oni nie tylko świadomie promować, ale i prezentować postawę pro-mediacyjną. Jednak w celu zaszczepienia tej postawy w uczniach, nauczyciel powinien zacząć od propagowania i kształtowania kompetencji personalnych wśród swoich uczniów, i to już od najwcześniejszego etapu edukacji wychowanka. To ważne, bowiem przyswajanie tych umiejętności przez poszczególne jednostki jest żmudnym i czasochłonnym procesem.

W obszarze kompetencji osobistych wyróżnia się: samoświadomość, automotyvację, kształtowanie systemu wartości, rozpoznawanie mocnych i słabych stron, samokrytycyzm, myślenie twórcze, rozpoznawanie ryzyka, rozwiązywanie problemów, czy zarządzanie stresem. Kształtowanie tych kompetencji pozwala jednostce mobilizować się w sytuacjach trudnych oraz motywować do podejmowania rozmaitych działań, których celem jest rozwijanie jej indywidualnego potencjału.

Największym problemem, z jakim musi poradzić sobie dydaktyk w procesie wdrażania powyższych umiejętności nie jest kwestia samego przekazywania uczniom informacji czy wiadomości o konkretnych kompetencjach, nawet z ich praktycznymi odniesieniami i przykładami, lecz sposób ich weryfikacji. Na określenie procesu weryfikacji w literaturze przedmiotu używa się pojęcia: transfer kompetencji. Do faktycznego transferu umiejętności dochodzi w sytuacji, gdy uczeń potrafi je wykorzystać w zupełnie nowych okolicznościach, szczególnie poza szkołą, i to nie tylko w chwili, kiedy są one kształtowane, ale również w bliższej czy dalszej przyszłości.

Warunkiem wystąpienia transferu – pisze Maria Sokołowska – jest nie tylko ćwiczenie czy modelowanie pewnych sposobów reagowania, ale zapewnienie czasu i warunków, aby procesowi nabywania kompetencji towarzyszyła refleksja. Uczniowie muszą daną sytuację zrozumieć, dokonać własnych przemyśleń, dać swoje przykłady, ocenić na ile taka czy inna umiejętność jest dla nich ważna na poziomie osobistym<sup>20</sup>.

Dydaktyk, który prowadzi zajęcia poświęcone problematyce kompetencji personalnych powinien także uwzględnić w przypadku każdego ucznia ko-

<sup>19</sup> Umiejętności życiowe – ang. *Life skills*. Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) proponuje następującą definicję umiejętności życiowych, które utożsamia ze zdolnościami [człowieka] do adaptacyjnych i pozytywnych zachowań, dzięki czemu może on efektywnie radzić sobie z wyzwaniami i wyzwaniem życia codziennego. *Life skills are abilities for adaptive and positive behaviour, that enable individuals to deal effectively with the demands and challenges of everyday life*. Zob. *Life skills education for children and adolescents in schools*, Geneva 1997, [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63552/WHO\\_MNH\\_PSF\\_93.7A\\_Rev.2.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63552/WHO_MNH_PSF_93.7A_Rev.2.pdf?sequence=1)

<sup>20</sup> M. Sokołowska, *Umiejętności życiowe w szkole*, Remedium, 2010, 4, s. 32.



nieczność tworzenia planu indywidualnego, który byłby idealną formą weryfikowania umiejętności wychowanka nie tylko w środowisku szkolnym, ale również poza nim.

### **Umiejętność słuchania: aktywnego i zachęcającego jako warunek konieczny efektywnej komunikacji<sup>21</sup> w szkole**

W środowisku szkolnym, w którym ma się ziszczać idea mediacji, muszą zaistnieć określone warunki. Najważniejszy z nich zakłada, iż w danej placówce panują poprawne relacje międzyludzkie, które z kolei powinny być naturalną konsekwencją konstruktywnej komunikacji codziennej całej szkolnej społeczności.

Zagadnienie skutecznej komunikacji ze względu na złożoność problemów, które mieszczą się w jej obszarze doczekało się wielu ujęć, szkiców, jak i opracowań monograficznych. Stąd też w niniejszym opracowaniu będą przedstawione jedynie dwa wybrane, ale niezwykle ważne komponenty. Mowa o umiejętnościach, które powinno się traktować jako atrybut profilu kompetencyjnego profesjonalnego nauczyciela, a konkretnie chodzi o: słuchanie aktywne i słuchanie zachęcające.

Słuchanie aktywne w relacji pomiędzy uczniem a nauczycielem narzuca odbiorcy tej interakcji obowiązek kreatywnego współtworzenia całego procesu, ponieważ jedynie pełne zaangażowanie pozwoli nauczycielowi lepiej usłyszeć, a zatem lepiej zrozumieć każdego ucznia. W tym celu nauczyciel powinien swobodnie posługiwać się techniką parafrazy<sup>22</sup>, dzięki której będzie mógł zagłębić się w sens komunikatu, którego jest odbiorcą. Kolejnym ważnym elementem aktywnego słuchania jest precyzowanie, które można sprowadzić do umiejętności zadawania pytań. Nauczyciel chcąc uświadomić sobie sposób myślenia ucznia, powinien tak konstruować pytania, aby był w stanie uchwycić sens wypowiedzi swojego wychowanka. Dydaktyk dzięki takiej postawie staje się dla swoich uczniów bardziej wiarygodny. I wreszcie bardzo ważne jest, aby w tej relacji pojawiła się informacja zwrotna. Uczeń

<sup>21</sup> W opinii Bożydara L.J. Kaczmarka, skuteczne porozumiewanie się z innymi jest wyjątkową zdobyczą gatunku *homo sapiens*, bowiem dzięki tej umiejętności narodziła się specyficznie ludzka kultura. Jest on przekonany, iż „umożliwił nam to bardzo precyzyjny i skomplikowany system komunikowania się, który nazywamy językiem”. Zob. B.L.J. Kaczmarek, *Misterne gry w komunikację*, Lublin 2009, s. 11.

<sup>22</sup> W opinii Kamilli Bargiel-Matusiewicz, parafrazowanie polega na powtarzaniu „własnymi słowami treści, które naszym zdaniem wypowiedziała druga osoba. Parafrazowanie zapobiega nieporozumieniom, porządkuje rozmowę. Rozmówca zyskuje poczucie, iż jest słuchany”. Zob. K. Bargiel-Matusiewicz, *Negocjacje i mediacje*, Warszawa 2010, s. 16.

powinien dowiedzieć się, w jaki sposób nauczyciel przyjął informacje, które przekazał mu wychowanek. Oczywiście, nauczyciel świadom ograniczeń wynikających z zakłóceń komunikacyjnych<sup>23</sup> powinien stronić od utożsamiania się czy też sprzeciwiania swojemu interlokutorowi, natomiast chodzi o to, aby uczeń poznał sposób, w jaki jego wychowawca przyjął przekazywane mu informacje. Nauczyciel powinien w tej kwestii wykazać się szczerością (naturalnością), wsparciem wobec swojego rozmówcy i co ważne – musi to uczynić niezwłocznie, gdyż każda dłuższa przerwa może niekorzystnie wpłynąć na przebieg tej interakcji.

Kolejnym istotnym elementem procesu komunikacji jest słuchanie zachęcające, które daje nauczycielowi możliwość skutecznego wyeliminowania tak niekorzystnych komunikacyjnie postaw, jak: wtrącanie się i wyrażanie własnej opinii w trakcie wypowiedzi rozmówcy. W każdej sytuacji, w której nauczyciel zastosuje ten rodzaj słuchania musi zachować wstrzeźliwość werbalną na rzecz uważnego wsłuchiwanie się w wypowiedź ucznia. Ponadto, wychowawca powinien wykorzystać elementy niewerbalnego wzmocnienia kontaktu. Można powiedzieć, iż ten rodzaj słuchania w pewien sposób stanowi naturalne uzupełnienie dla słuchania aktywnego. Słuchanie zachęcające nie jest prostą umiejętnością. Ważne jest, aby nauczyciel wykazał się odpowiednią dozłą wyczucia, które jest naturalną konsekwencją wrażliwości osobniczej. Istotne jest to szczególnie w sytuacjach, kiedy nauczyciel musi błyskawicznie ocenić okoliczności i skutecznie zachęcić ucznia do mówienia. Pat Petrie jest przekonana, iż

słuchanie zachęcające może być szczególnie pomocne, gdy rozmówca jest podniecony lub wyprowadzony z równowagi albo ma bardzo dużą potrzebę mówienia. Pomaga również wypowiadać się osobom nieśmiałym<sup>24</sup>.

## Podsumowanie

Kompetencje osobiste stanowią niezbędny element współżycia społecznego, stąd każdy człowiek powinien rozwijać je przez całe swoje życie. Jednak problem w tym, aby to szkoła od najmłodszych lat wspierała ucznia w jego samorozwoju. Powód wydaje się dość oczywisty, jedynie poprzez uświadczenie dzieci można liczyć na to, że jako dorośli będą reprezentowali pożąda-

<sup>23</sup> Trudno oprzeć się wrażeniu, iż najczęstszym błędem popełnianym przez nauczycieli w komunikacji z uczniem jest ciągle przerywanie. Zbigniew Nęcki wśród zakłóceń komunikacyjnych wyróżnia „przerwanie tematu omawianego, zanim [zostanie on w pełni] wyczerpany”. Zob. Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000, s. 166.

<sup>24</sup> P. Petrie, *Komunikacja w pracy z dziećmi i młodzieżą. Wprowadzenie do pedagogiki społecznej*, przekł. J. Gilewicz, Poznań 2013, s. 55.

ny społecznie profil kompetencyjny. Stąd też praca nauczyciela, który powinien mieć rozwinięte umiejętności osobiste może przynosić szkole wymierne korzyści. Uczniowie nabywając nowe kompetencje, będą dostrzegali zalety innego spojrzenia na wszelkie problemy. Do najważniejszych kompetencji, w które powinni być wyposażeni uczniowie należy zaliczyć: umiejętność inicjowania kontaktów, swobodne komunikowanie się – werbalne, niewerbalne i paralingwistyczne, szczególnie ważna jest umiejętność słuchania, efektywne angażowanie się w działania grupowe – gotowość do pełnienia ról grupowych i kształtowanie relacji sprzyjających kooperacji w zespole, aktywne uczestnictwo w rozwiązywaniu konfliktów jednostkowych, grupowych czy społecznych oraz zaawansowane umiejętności negocjacyjne. Uczniowie obserwując swoich wychowawców, będą utwierdzali się w tym, iż zasadny jest dalszy progres w tej materii. W momencie, kiedy większa grupa dzieci zostanie wdrożona w proces rozwoju kompetencji, w naturalny sposób wyłonią się z niej samoistni liderzy. To oni będą stanowić pepiniere mediatorów rówieśniczych. Jeżeli polska szkoła będzie nastawiona na implementację takiego systemu kształcenia, to w dłuższej perspektywie czasowej korzyści, jakich doświadczą konkretne placówki mogą okazać się wręcz nieocenione.

Nasuwa się zatem wniosek, iż mediacje w szkole powinny być propagowane i wdrażane w duchu facylitatywności. Model ten gwarantuje, iż mediator prowadzący proces w tym stylu musi przestrzegać następujących zasad: akceptowalności, bezstronności, bezinteresowności, dobrowolności, fachowości, neutralności, poszanowania i wreszcie profesjonalizmu. Nie ulega wątpliwości, iż powyższe reguły w swojej istocie są rudymmentarnymi wartościami efektywnej komunikacji interpersonalnej. Zatem, w każdej placówce szkolnej powinna być grupa dydaktyków, którzy wyposażeni w umiejętności mediacyjne potrafią zadbać o kondycję wewnątrzszkolnej komunikacji ukierunkowanej nade wszystko na budowanie partnerskich relacji międzyosobniczych. Pozytywny klimat komunikacyjny będzie miał przemożny wpływ zarówno na sferę edukacyjną, jak również wychowawczą. Promowanie wśród młodzieży postawy mediacyjnej z jednej strony znacząco wpłynie na poprawę jakości życia młodych ludzi, a z drugiej może skutkować ich większym zainteresowaniem mediacjami rówieśniczymi. Można zatem sformułować wniosek, że postawa promediacyjna pedagogów – ukształtowana na bazie posiadanych kompetencji społecznych – będzie wystarczającym bodźcem do budowania homeostazy na płaszczyźnie szkolnych kontaktów interpersonalnych, zaś kształtowanie tych umiejętności wśród uczniów może stać się skutecznym antidotum na codziennie problemy i zagrożenia natury wychowawczej<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Sławomir Prusakowski i Dawid Bałutowski wyrażają pogląd, iż „mediacje szkolne mogą stać się nową metodą wychowawczą, alternatywą dla dotychczasowego systemu wychowaw-

## BIBLIOGRAFIA

- Bargiel-Matusiewicz K., *Negocjacje i mediacje*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010.
- Consedine J., *Sprawiedliwość naprawcza. Przywrócenie ładu społecznego*, przekł. M. Wołodźko, K. Gradoń, Polskie Stowarzyszenie Edukacji Prawnej, Warszawa 2004.
- Dawid J.W., *O duszy nauczycielstwa*, Nasza Księgarnia, Warszawa 1927.
- Fisher R., Ury W., Patton B., *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*, przekł. R.A. Rządca, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1998.
- Folta M., *Negocjowanie i mediacja w życiu. 32 techniki heurystyczne dla kreatywnego dialogu*, FOLTA, Wrocław 2003.
- Hamer H., *Rozwój umiejętności społecznych. Jak skuteczniej dyskutować i współpracować*, Veda, Warszawa 1999.
- Hołówka J., *Etyka w działaniu*, Prószyński i S-ka, Warszawa 2001.
- Jagiella J., *Rozważne zaangażowanie*, Psychologia w Szkole, 2007, 3.
- Kaczmarek B.L.J., *Misterne gry w komunikację*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2009.
- Kaczmarek M., *Mediacje rówieśnicze w szkole*, Remedium, 2008, 10.
- Kuliś A., *Mediacje rówieśnicze – skuteczny sposób rozwiązywania konfliktów*, Częstochowski Biuletyn Oświatowy, 2008, 3.
- McKay M., Davis M., Fanning P., *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, przekł. A. Błaż, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot 2013.
- Narozna D., *Negocjator w szkole czyli sztuka kontaktów interpersonalnych*, Wychowanie Fizyczne i Zdrowotne, 2005, 11.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Wydawnictwo Antykwa, Kraków 2000.
- Petrie P., *Komunikacja w pracy z dziećmi i młodzieżą. Wprowadzenie do pedagogiki społecznej*, przekł. J. Gilewicz, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2013.
- Prościak B., *Szkola bez agresji. Od mediacyjnego kształcenia do bezkonfliktowego wychowania*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2013.
- Prusakowski S., Bałutowski D., *Mediacje – szansa dla szkoły*, Psychologia w Szkole, 2007, 3.
- Siedlecka E., *Jesteś lekiem na całe zło...*, Niebieska Linia, 2003, 2(25).
- Sokołowska M., *Umiejętności życiowe w szkole*, Remedium, 2010, 4.
- Steiner G., *Nauki mistrzów*, przekł. J. Łoziński, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2007.
- Stewart J., *Idea książki*, [w:] *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, red. J. Stewart, przekł. J. Suchecki, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014.
- Znaniecki F., *Socjologia wychowania*, t. 1 – *Wychowujące społeczeństwo*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1973.

## Netografia

- Life skills education for children and adolescents in schools*, Geneva 1997, [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63552/WHO\\_MNH\\_PSF\\_93.7A\\_Rev.2.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63552/WHO_MNH_PSF_93.7A_Rev.2.pdf?sequence=1) [dostęp: 26 września 2020].

---

czego". Zob. S. Prusakowski, D. Bałutowski, *Mediacje – szansa dla szkoły*, Psychologia w Szkole, 2007, 3, s. 105.