

MATERIJAL TRENINGA

ZA ŠKOLSKO POSREDOVANJE



MATERIJAL TRENINGA

ZA ŠKOLSKO POSREDOVANJE

PUBLISHED BY:

forumZFD and KEC

AUTORI:

Albana Bytyqi
Fatmir Fejziu
Fatime Demolli
Indire Huruglica-Zenelaj
Megita Kadriu
Lirie Lokaj
Liridon Maliqi
Valdet Plakolli
Rifadije Sopi

UREDNICI:

Vjollca Islami Hjrullahu
Vincent Lungwitz
Valentina Pancaldi
Petrit Tahiri

PREVOD:

LBG Communications
Vjollca Islami Hjrullahu
Aida Kolenović

RASPORED I ŠTAMPANJE:

Envinion

Predgovor

Dragi čitaoče,

Veoma nam je drago što ste izrazili zainteresovanje za školsko posredovanje! U ovom slučaju delimo isti interes te vas pozivamo da krenete korak napred ka postizanju suštinskih sposobnosti koje pružaju više od samog rešavanja konflikta. Kao i sve druge sposobnosti, posredovanje zahteva praksu koja se treba naučiti i shvatiti. Jednostavno čitati o tome je nedovoljno. Čak i ako postanete stratifikovani posrednik to je samo početak putovanja. Možda imate vozačku dozvolu – sećate se kada ste je dobili? Bili ste ovlašćeni da vozite auto, ali da li ste stvarno bili dobar vozač i da li ste se osećali sigurno? Verovatno ne. Isto se odnosi i na posredovanje. Da li postajete sposoban posrednik posredovanjem nekoliko sesija. Prema tome, cilj ove publikacije je da služi kao oslonac u vašem pripremanju u postajanju posrednik, iako sve napamet naučite i vežbate sve ove vežbe, biće nedovoljno da postanete posrednik, čak ni certifikat školskog posrednika. Ipak, nadamo se da će vam se dopasti ova publikacija i da će vam pomoći u vašem naporu!

Šta je školsko posredovanje?

Školsko posredovanje je praktikovanje posredovanja između vršnjaka u samoj školi (iz ovog razloga takođe se naziva i „posredovanje vršnjaka“). Isto kao i ostale metode Alternativnog rešavanja spora (ARS), cilj školskog posredovanja je rešavanje konflikta na nenasilan i održiv način. Ovo je dobrovoljan postupak, sa definisanim koracima i praksama, koji predvodi treće nepristrasno lice, posrednik. U kontekstu škole, učenici i nastavnici mogu delovati u svojstvu posrednika kako bi rešili konflikt između učenika, ali takođe između njih i nastavnika, direktora škola i roditelja. Što više, osim što je tehnički postupak, posredovanje takođe promoviše pozitivan duh zasnovan na svojim ključnim vrednostima. Kao rezultat toga, efekat posredovanja je često više postizanje od samog rešavanja konflikta. U kontekstu škole, često je rezultiralo da se atmosfera u školi pozitivno promenila nakon predstavljanja posredovanja: ka kooperativnom i optimističkom duhu, ojačanju učenika, nastavnika i roditelja da osećaju odgovornost za školu u celini. Nekoliko studija je dokazalo da su programi školskog posredovanja imali pozitivan uticaj u desetine država u svetu.

Zašto na Kosovu?

Do varirajućeg stepena, školsko posredovanja je uspešno primenjeno u državama širom sveta, i veoma se razlikuje od njihovog ekonomskog razvoja i istorije sukoba. Rezultira da je posredovanje vršnjaka u velikoj meri prihvaćeno kao dodatna vrednost školskih sistema svih vrsta. Nekoliko studija pokazuju da je na Kosovu nasilje u školama relativno svakodnevno¹. Skoro polovina intervjuisanih učenika u okviru razvoja platforme o sigurnosti u školama u Opštini Priština, izjavilo je da su bili svedoci telesnih kazni od

¹ Petkova, D. i UNICEF Kosovo (2005). Istraživanje Nasilja nad decom u školama na Kosovu. Priština: UNICEF; CRDP (2015). Državni izveštaj o ljudskoj bezbednosti: Kosovo. Projekat Cross-Border Citizens' Network for Peace, Inter-Communal Reconciliation and Human Security. Priština: Centar za istraživanje, dokumentaciju i objavljivanje (CRDP); Save the Children (2012). Istraživanje nasilja nad decom u školama na Kosovu. Nacrt. Priština: Save the Children/Social Research Kosova (SRK)

strane nastavnika, i skoro četiri petine je bilo svedok nasilja između vršnjaka – bilo to fizičko, psihičko ili emotivno². Razlozi za prihvatanje i normalizaciju nasilja nad decom mogu se naći u tradicionalnoj primeni telesnog kažnjavanja dece kao deo podizanja dece i nasleđa opresije nasilja tokom devedesetih i sukoba koji se dogodio 1999. godine. Koji god bili koren razloga, nepotrebno je istražiti iste kako bi posredovanje vršnjaka bilo efektivno. Veliki broj istih studija listira treninge rešavanja konflikta u svojim preporukama za poboljšanje situacije.

Kako se razvila ova publikacija?

Već nekoliko godina školsko posredovanje se primenjuje u Makedoniji od strane forumZFD-a i u Albaniji od strane Albanske fondacije za rešavanje i pomirenje sporova. Na regionalnoj konferenciji, raspodeljena su iskustva te su učesnici sa Kosova naglasili potrebu o predstavljanju posredovanja u Kosovskim školama. Kao rezultat toga, ovaj zadatak su preuzeli CSSP Kosovo, Albanska fondacija za rešavanje konflikta i pomirenje i Kosovski obrazovani centar (KEC). Između januara i aprila meseca 2016. godine, oni su trenirali prvi deset školskih posrednika kao deo projekta „Sprečavanje nasilja u školama“, koji je sproveden od strane KEC-a i finansiran od strane UNICEF-a. Osim treninga o školskom posredovanju, ovaj projekat je obuhvatao razvoj Protokola za sprečavanje i upućivanje nasilja u pred-univerzitetskom obrazovanju, i treninge u vezi sadržaja protokola. Isti priznaje posredovanje vršnjaka kao jednu od strategija menadžovanja konflikta koji je svaka škola u obavezi da implementira.

Kako se ne bi udvostručio efekat sinergije, *forumZFD* se pridružio projektu u junu mesecu 2015. godine, jer je zatražen transfer iskustva i najbolje prakse u školskom posredovanju koji isti ima u Makedoniji sa više od sedam godina prakse da budu primenjene i na Kosovu. *forumZFD* je dalje organizovao treninge o fasilicitaciji i unapređenom posredovanju za trenere školskog posredovanja i upućivao ih tokom njihovih treninga i u razvoju materijala samih treninga. Dakle, prvi deset trenera školskih posrednika postali su autori ove publikacije. Tokom šest meseci, svaki trening koji su obavili treneri za školsko posredovanje je procenjen, te su materijali treninga nekoliko puta usklađeni uz pomoć i input trenera. Prvo izdanje materijala treninga izdato je za drugu grupu trenera školskog posredovanja u letu 2017. godine. Na osnovu njihovih komentara, materijal je još jedanput poboljšan, čime je rezultiralo ovo izdanje. Na kraju, u avgustu mesecu 2018. godine Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnologije akreditovalo je materijal i program treninga.

Celokupno, projekat je sproveden u 70 nižih srednjih škola, u 12 opština na čitavoj teritoriji Kosova. Trenirano je devetnaest trenera koji pružaju treninge školskog posredovanja za nastavnike posrednike i učenike posrednike. Prosečno, dva nastavnika i pet učenika (uzrasta 13-16) su trenirani za svaku školu koja je bila deo ovog treninga. Dodatno treningu, targetirane škole su podržane putem monitorisajna i savetovanja, ustanovljavanjem ugla za posredovanje i pokretanjem dodatnih aktivnosti u vezi školskog posredovanja.

Za koga je ova publikacija?

Ova publikacija je napravljena u formatu PowerPoint® prezentacija za **trenere školskog posredovanja** koji održavaju dvodnevni trening o školskom posredovanju sa nastavnicima i učenicima (uzrasta 13-16). Kako bi se obavio ovaj trening, treneri školskog posredovanja se prvo trebaju trenirati kako da koriste materijal i trebaju biti certifikovani. Glavni trening (koji obično traje dve nedelje) pokriva više tema, vežbi i simulacija i spremi korisnike ove publikacije da maksimalno upotrebe istu i da dalje rasijaju školsko posredovanje.

2 Salihu, L. (2015). Akcioni rad o Nasilju i bezbednosti u javnim školama u opštini Priština. referentni dokumenaz za Razvijanje platforme Opštine Priština o Bezbednosti u školama 2015-2018. Priština: Public Pulse/UNDP

Međutim, ova publikacija može biti od koristi i za ostale korisnike i u različite svrhe:

1. **Nastavnici i učenici koji su trenirani** na osnovu ovog materijala tokom dvodnevnog treninga od strane certifikovanih trenera, mogu koristiti ovu publikaciju kako bi osvežili svoje znanje u vezi školskog posredovanja. Ovo će im pomoći u institucionalizovanju kluba školskog posredovanja i da treniraju buduće generacije o školskom posredovanju u svojim školama.
2. **Nastavnici** koji su trenirani o školskom posredovanju ili koji su treneri školskog posredovanja, mogu koristiti materijal kako bi adresirali pitanja u vezi konflikta i transformacije konflikta u svojim predavanjima, i nadovežu temu na plan i program koji prate.
3. **Omladinski radnici, socijalni radnici i NVO zastupnici** koji žele da koriste materijal u svojim institucijama/organizacijama, poslu ili projektima, mogu koristiti ovu publikaciju kako bi stekli osvrt na školsko posredovanje i utvrde da li je to pravi pristup njihovog rada.
4. **Svi vaspitači i zainteresovani** mogu koristiti isti kako bi naučili ili predavali o konfliktu, transformaciji konflikta, posredovanju, nasilju, ili ostalim temama koje pokriva ova publikacija.

Ako ste zainteresovani da naučite nešto više o školskom posredovanju, podstičemo vas da online istražite više materijala i kontaktirate *forumZFD* Priština i Kosovski obrazovani centar (KEC) za dodatne informacije. Takođe, molimo vas da nas obavestite u slučaji da vam je potrebna pomoć za širu institucionalizaciju školskog posredovanja ili razumevanja ove publikacije.

Šta se nalazi u ovoj publikaciji?

Ova publikacija sadrži tri glavne komponente, koje će podržati vaše planiranje, implementaciju i procenjivanje komplettnog treninga o školskom posredovanju:

1. Deo: Materijali za pripremanje
2. Deo: Materijali treninga
3. Deo: Materijali ocenjivanja

U prvom delu smo sakupili nekoliko korisnih listova koji će vas predvoditi tokom pripremanja sesije treninga: **privremena agenda, kontrolna lista potrebnog materijala i lista učesnika**.

Drugi deo je odštampana verzija slajdova prezentacije u PowerPoint® formatu, **dopunski komentari** za svaki pojedinačan slajd koji vas predvode tokom prezentacije, i materijal za učesnike koji se odnosi na svaki slajd. PowerPoint® prezentacija koja je bila potrebna za trening, te ista kompletira ovu publikaciju će uskoro biti dostupna za preuzimanje na vebajtovima *forumZFD-a* i *KEC-a*.

Treći deo pruža instrumente za procenu vašeg treninga, naime: **List za procenu** za učesnike koji trebaju ispuniti na kraju njihovog treninga, i time procene vaš rad u svojstvu trenera i pruže vam komentare od kojih se možete popraviti; plus **šablon izveštaja treninga**.

Kako koristi ovu publikaciju?

Kao što je gore navedeno, ovu publikaciju mogu koristiti različiti akteri u različitim svrham. Ako:

A

Želite da koristite ovu publikaciju kako bi ste obavili dvodnevni trening o školskom posredovanju:

U ovom slučaju trebate biti trenirani ili certifikovani za školsko posredovanje ili biti bivši učesnik dvodnevog treninga o školskom posredovanju, i trebate koristiti ovu publikaciju uz kombinaciju PowerPoint® prezentacije. Ova publikacija je dizajnirana tačno za ovu svrhu:

1

Moje iskustvo u konfliktu



Setite se skorašnjeg konflikta, u kome ste bili jedna od stranaka u konfliktu:

- O čemu je bio konflikt?
- Koliko si dobro poznavali drugu stranku?
- Šta je u vezi toga bilo važno za tebe?
- Kako ste se osećali kada ste bili u konfliktu?

2

Instructions:

1. Explain that conflicts can be classified according to various properties (e.g. number of people involved, issue that is disputed, etc.).
2. Explain the types of conflict according to the violence that is involved in them and describe the scale of violence depicted on the slide.
3. Point out that the Manual for Implementation of Regulation GRK No. 21/2013 for Protocol for the Reference of Violence in Institutions of Pre-University Education classifies three levels of violence to be treated by different interventions.
4. Underline that participants can refer to all types of conflict resolution methods, including mediation. One DNSTT that cases that involve a higher degree of physical violence must be referred to a teacher or the school director. Additionally, to mediate cases that involve a high degree of violence, the mediator has to have a lot of experience, which the participants in the training lack.

Optional:

- If participants doubt that mediation can be applied to all types of violence, mention the following examples:
 - Amnesty International argues and assistants mediated long lasting blood feuds in Kosovo.
 - The United Nations Organization recommends the use of mediation in civil wars and inter-state wars and has a special unit to provide mediation.
 - "Victim Offender Mediation" exists in Canada and the U.S. since the seventies. It brings convicted criminals and the victims of their crimes to mediation. Sometimes, this includes mediating between convicted murderers and the relatives of the victims.
 - Amazon uses online mediation to settle disputes surrounding sale contracts. So, mediation can be adapted to circumstances where the conflict parties do not even meet in person.
 - There are more applications for mediation. To each application, mediation is specifically adapted. A mediation process can take one hour per session, and more than one mediator, more than one person per conflict party and more than two parties can be involved.

Teaching materials needed:

- For demonstration, at least one (digital) copy of the Manual for Implementation of Regulation GRK No. 21/2013 for Protocol for the Reference of Violence in Institutions of Pre-University Education.

Learning goals:

- The participants understand that conflicts can be categorized in different ways – one way being by degree of violence involved.
- IMPORTANT: The participants are 100% clear about the need to protect themselves by not mediating in cases that involve a higher degree of physical violence. Such cases should be referred to a teacher or the school director.

3

TRAINING MATERIALS
ON SCHOOL MEDIATION

CHECK LIST ON TRAINING PROGRAM QUALITY ASSURANCE ON
PEER MEDIATION

Date and the venue of the training: _____

Requirement	Fulfilled	Comment/additional information
Training schedule is set	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Trainers are informed regarding the schedule, including its possible changes etc.	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Trainers confirmed their attendance in the training	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Participants are informed regarding the training schedule, including its possible changes etc.	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Official authorities are informed about the organization of the training	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
All training material is prepared and printed, training agenda and program syllabus for all participants	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Adequate premises are ensured for enrollment of the training	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Necessary means for concretization of the training are ensured	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Attendance record is prepared	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Training evaluations sheets are prepared	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Logistical arrangements for food and drinks as well as payment of the transport are ensured	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
Information officer is informed regarding the training and, if necessary, information regarding training is drafted.	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	

Na svakoj strani imaćete prilike da vidite slajd PowerPoint® prezentacije **1** za vaše orijentisanje. Svaki put kada budete išli na sledeći slajd, okrenite stranicu.

Ispod slajda **1**, nalaze se dopunski komentari **2**, odštampani velikim slovima kako bi mogli da čitate dok stojite i držite prezentaciju slajda tokom sesije treninga. Komentar je podeljen na 3-4 sekcije:

1. “Uputstva”: Ova sekcija vam pruža jasne smernice o tome kako predstaviti učesnicima svaki slajd treninga.
2. “Opcionalno”: U slučaju da imate dovoljno vremena, ili smatrate da je učesnicima potreбno podatno objašnjenje za shvatanje određenog slajda, onda možete koristiti vežbe naglašene u ovoj sekciji.
3. “Potreban materijal za predavanje”: U ovoj sekciji možete naći listu materijala koji vam je potreban za predstavljanje slajda i obavljanje vežbe, kao što su markeri, flip-čart papri, itd..
4. “Ciljevi učenja”: Ova sekcija definiše ciljeve učenja svakog slajda, modula ili cele prezentacije.

Nekoliko slajdova se sadrže od materijala **3**, koji prethodno trebate odštampati u dovoljnem broju kopija pre treninga. Svaki materijal je lociran pored slajda za koji se koristi.

B

Želite da koristite ovu publikaciju kako bi ste naučili nešto više o školskom posredovanju:

In this case you can treat the training materials' seven modules as chapters on their various topics:

1. Shvatanje konflikt-a
2. Shvatanje transformacije konflikt-a
3. Shvatanje posredovanja
4. Koraci posredovanja
5. Simulacija sesije posredovanja
6. Posredovanje u vašoj školi
7. Procena treninga

Kada čitate ovu publikaciju kao knjigu sa poglavljima, fokusirajte se na sadržaj slajda na svakoj strani i komentare koji objašnjavaju sadržaj svakog slajda. Nije vam potrebna PowerPoint® prezentacija u ovoj svrhi. Možete koristiti materijal i nekoliko dopunskih komentara kao vežbe. Međutim, kako bi procenili vašu performansu, potreban vam je komentar obučenog trenera.

Koji je vaš zadatak u svojstvu trenera?

Ako ste nastavnik, onda ste navikli da prenoseći znanje deci i da stojite ispred njih u učionici. Ova vam je potencijalno udobno sa idejom trenera. Međutim, postoje nekoliko razlika između nastavnika i trenera. Kao trener trebate da:

- Stvorite udobno podešavanje i prijatnu atmosferu: učesnici će e na ovaj način osećati slobodno da se izraze i da aktivno učestvuju;
- Biti bliski sa učesnicima, pomoći im i podržati ih što više moguće: vi ste tu zbog njih i nećete ocenjivati njihovo znanje i sposobnosti na kraju treninga, i
- Biti kreativni u odnosu na metode i instrumente treninga: procesi interaktivnog i dinamičkog učenja su efektivniji od klasičnog pristupa kada je reč o učenju školskog posredovanja.

Što više, šta je ključno za vaš uspeh kao trener je sposobnost da prevedete jezik materijala na jezika učesnika. Materijal je napisan na profesionalnom stručnom jeziku a ne na jeziku koji razumeju deca. Kako bi isti bio lakše razumljiv za učenike:

- Trebate ga prepričati jednostavnim rečima,
- Konstantno proveravate sa učesnicima da li su razumeli sadržaj slajda ili materijala,
- Trebate dati što više konkretnih i relevantnih primera, i
- Koristite što više moguće vežba i materijala kako bi preneli sadržaj treninga putem praktičnih vežbi, a ne učenjem napamet.

Na kraju, ali ne manje važno, nadamo se da će uživati u korišćenju ove publikacije! Pozivamo vas da naučite više o posredovanju i da eventualno postanete školski posrednik ili čak trener školskog posredovanja. Ako ste zainteresovani da postanete certifikovani trener školskog posredovanja, molimo vas kontaktirajte Kosovski centar za obrazovanje (KEC), forumZFD Priština ili jednog od autora ove publikacije kako biste bili obavešteni povodom mogućnosti treninga za vas, vašu školu ili instituciju!

Sadržaj

Predgovor	6
Sadržaj.....	11
Uvod: Kako obaviti dvodnevni trening školskog posredovanja?.....	13
Deo 1: Materijal za pripremanje.....	15
Kontrolna lista pred-treninga.....	16
Lista učesnika.....	17
Agenda.....	18
Deo 2: Materijal treninga	19
Shvatanje konfliktu	24
Shavatanje transformacije konflikta.....	29
Shvatanje posredovanja.....	34
Materijal "Četiri strane jedne poruke "	39
Materijal "Vrednosti posredovanja"	45
Koraci posredovanja	47
Materijal "Koraci posredovanja"	49
Materijal "Uvodna reč"	53
Materijal "Razlikovati posmatranje od ocenjivanja"	59
Materijal "Posmatranje ili ocenjivanje"	60
Materijal "Aktivno slušanje"	61
Materijal "Umetnost postavljanja pitanja"	65
Materijal "Konflikt u vezi olovke"	69
Materijal "Šta su potrebe"	74
Materijal "Osećanja, potrebe i stvaranje mogućnosti"	78

Materijal "Šablon sporazuma".....	85
Materijal "Koraci posredovanja od 2 do 4".....	89
Simulacija sesije posredovanja.....	90
Materijal "Simulacija uloga".....	92
Materijal "Kontrolna lista simulacije: Koraci posredovanja".....	96
Materijal "Kontrolna lista simulacije: Uloga posrednika".....	98
Materijal "Kontrolna lista simulacije: Vrednosti posredovanja".....	99
Posredovanje u vašoj školi	100
Procena treninga.....	105

Deo 3: Procena materijala.....107

List za ocenjivanje.....	108
Šablon izveštaja treninga.....	109

Uvod:

Kako održati dvodnevni trening o školskom posredovanju?

Kako bi ste održali dvodnevni trening o školskom posredovanju, možete pratiti sledeće korake:

1. **Promovišite školsko posredovanje:** Kako bi ste proširili školsko posredovanje u više škola i opština, trebate ga predstaviti donosiocima odluka i ubediti ih o dobitu istog. Šesto, direktori škola podržavaju predstavljanje posredovanja vršnjaka u svojim školama ako shvate da im to pomaže u trošenju vremena koje oni često posvećuju rešavanju konflikta između učenika. Opštinski odeljenja za obrazovanje se mogu ubediti u podržavanju školskog posredovanja u njihovim opštinama ako se odnosite na Protokol za upućivanje nasilja u pred-univerzitetskim institucijama, koji zahteva primenu mera menadžovanja konflikta u školama.
2. **Naći učesnike:** Obično pozivamo 2 nastavnika i 5 učenika iz 4 niže srednje škole (6-9 razred) u jednom treningu, gde je ukupno 28 učesnika po treningu. Zapamtite da trebate imate dozvolu roditelja za maletinike.
3. **Pregovarati vreme i mesto:** Potrebno vam je dva dana (oko 8 sati treninga po danu), i udobna prostorija sa stolicama koja odgovara učesnicima, stolovi i projektor kako bi ste predstavili prezentaciju.
4. **Pokrivanje troškova: Približni troškovi treninga:**
 - Hrana (ručak i piće) – besplatno ako to priušte roditelji, inače 3 do 8 evra po učesniku,
 - Lokacija – često besplatna ako nađete prostoriju u školi ili pedagoškom centru, inače trebate platiti od 50 do 150 evra za prostoriju u restoranu ili hotelu,
 - Prevoz – besplatan ako se to lokacije treninga može stići pešice, inače trebate naplatiti/naknaditi učesnike (uključujući i vas) za javni prevoz ili gorivo,
 - Honorar treninga – besplatan ako to dobrovoljno radite, inače 50 do 150 evra je uobičajena uplata za dan treninga,
 - Materijali – su često uključeni u iznajmljivanju prostorije, inače trebate kupiti flip-čart, papri, olovke i markere.Kao što možete primetiti, troškovi treninga veoma variraju. forumZFD i KEC pružaju svoju podršku, ali trebate da tražite donatore ili nađete kreativni način da podignite fondove potrebne za trening. Jedan način je da zatražite od svakog učesnika da doprinese putem participacije ili zatražiti od škole da sarađuje putem pružanja nekoliko doprinosa.
5. **Naći ko-trenera:** ako nemate dovoljno iskustva kao trener ili niste spremni da sami obavite trening, zatražite od nekog drugog trenera školskog posredovanja da vam se pridruži.

6. **Pripremiti trening** Pripremite prostoriju i osigurajte se da vam je celokupni materijal pristupačan, prema „Kontrolna lista Pred-treninga“. Imajte kopiju agende, obrasca za ocenjivanje i materijal za svakog učesnika. Takođe pripremite listu učesnika i izveštaj treninga. Osigurajte se da imate PowerPoint® prezentaciju treninga, kompjuter i projektor.
7. **Održite trening:** Ova publikacija je dizajnirana da vas asistira tokom treninga. Praćenjem PowerPoint® prezentacije, uspešno ćete obuhvatiti sve ključne elemente u vezi posredovanja vršnjaka. Date instrukcije, kao i materijali, pomoći će vam da trening bude konkretan i dinamičan. Celokupni menadžment treninga je u vašim rukama: slobodno prilagodite materijal učesnicima, dodajte nove vežbe ili promenite metodologiju, i dodajte sesiji energizovanja i aktivnosti izgradnje tima.
8. **Procenite trening:** Na kraju treninga, zatražite od svih učesnika da popune „Formular za ocenjivanje“ i sakupite iste. Odmah nakon treninga, upotrebite „Šablon izveštaja treninga“ kako bi upisali nekoliko vaših mišljenja o treningu i vašoj performansi. Takođe uključite i komentare učesnika. Molimo vas ne ocenjujte trening samo zbog donatora ili nekog višeg autoriteta, već početno zbog vas samih: koristite isti kao mogućnost da što više naučite iz vaše iskustva i da se konstantno poboljšate!



DEO 1

Materijal za
pripremanje

KONTROLNA LISTA KVALITETA PROGRAMA
POSREDOVANJE VRŠNJAKA

Datum i mesto treninga: _____

Uslovi	Ispunjeni	Komentar/dodatne informacije
Određen je raspored treninga	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Treneri su obavešteni povodom rasporeda, uključujući i moguće izmene itd.	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Treneri su potvrdili učešće u treningu	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Učesnici su obavešteni povodom rasporeda treninga, uključujući moguće izmene itd.	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Službenici su obavešteni u vezi treninga	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Celokupni materijal treninga pre pri-premljen i odštampan, agenda treninga i plan i program za sve učesnike	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Osigurana je adekvatna prostorija za pohađanje treninga	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Osigurana su potrebna sredstva za konkretnizaciju treninga	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Pripremljena je lista učesnika	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Pripremljena je lista ocene treninga	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Osiguran je logistički aranžman za hranu i piće kao i isplata transporta.	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____
Službenik za informisanje je obavešten povodom treninga, po potrebi, napravljen je nacrt informacije o treningu.	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> N/A	_____

LISTA UČEŠĆA

Program treninga: Posredovanje vršnjaka

Datum treninga: _____

Mesto treninga: _____

Br.	Ime i prezime	Škola i mesto	Lični broj	Broj telefona	Emejl	Dan 1	Dan 2
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

AGENDA TRENINGA

POSREDOVANJE VRŠNJAKA

Datum treninga:

Mesto:

Naziv sesije/modula: Posredovanje vršnjaka

Treneri:

Datum dana 1:

09.00 – 09.30	Dolazak učesnika
09.30 – 10.00	Dobrodošlica i prezentacija
10.00 – 10.45	Shvatanje konflikta
10.45 – 11.00	Pauza za kafu
11.00 – 12.30	Shvatanje transformacije konflikta
12:30 – 13:30	Ručak
12:30 – 14.30	Shvatanje posredovanja
14.30 – 14.45	Pauza za kafu
14.45 – 15.45	Koraci posredovanja I
15.45 – 16.00	Ponavljanje i završavanje

Datum dana 2:

09.30 – 10.00	Sažetak prvog dana
10.00 – 10.45	Koraci posredovanja II
10.45 – 11.00	Pauza za kafu
11.00 – 12.00	Koraci posredovanja III
12:00 – 13:00	Ručak
13.00 – 14.30	Posredovanje u praksi I
14.30 – 14.45	Pauza za kafu
14.45 – 15.45	Posredovanje u praksi II
15.45 – 16.00	Ocenjivanje i završetak treninga



DEO 2

Materijal
treninga



Posredovanje vršnjaka

Instrukcije za celokupni trening:

1. Održite trening o posredovanju vršnjaka koristeći materijal koji posedujete.
2. Objasnite šta prezentacija prenosi, koristite jednostavan vokabular kako bi daci koji učestvuju sve razumeli.
3. Tokom treninga predstavite što više moguće primera i vežbi iz svakodnevnog života.
4. Varirajte medije koje koristite u treningu.
5. Koristite materijal koji smo pripremili zajedno sa materijalom treninga.
6. Ako imate dodatnog vremena ili smatrate da učesnici imaju poteškoća sa shvatanjem teme treninga, koristite opcionalni materijal.
7. Nadite način na koji ćete održati ovaj trening koji paše vašem karakteru. Valjano prilagodite agendu (slajd 3 i materijal).
8. Koristite materijal "Kontrolna lista za trening".
9. Zatražite od svakog učesnika da potpiše materijal "Lista učenika".
10. Raspodelite učenicima kopiju "Agende".

Opcionalno:

- Dajte učenicima olovku i papir kako bi mogli da zapisuju.

Materijal potreban za predavanje:

- Kopija materijala "Kontrolna lista materijala potrebnog za trening" za vas.
- Kopija materijala "Lista učesnika" – koja se raspodeljuje svim učesnicima.
- Dovoljno kopija materijala "Agenda" za sve učesnike.
- Olovke za učesnike.
- Papir za učesnike.

Ciljevi učenja celokupnog treninga:

- Da učesnici nauče i shvate osnove konflikta, rešavanje konflikta i kako obaviti sesiju posredovanja.
- Da u česnici praktikuju posredovanje.
- Da se učenici osećaju ojačanim da otvore grupu posredovanja vršnjaka u svojim školama, proširiti informacije o tome i treniraju buduće generacije o posredovanju.
- Da učesnici shvate da posredovanje u školama ne samo da rešava konflikt već takođe poboljšava opštu atmosferu u njihovim školama.

Upoznavanje

Ko smo mi?

- Treneri
- Kosovski centar za obrazovanje (KEC)
- forumZFD

Ko ste vi?

- Kako se zoveš?
- Odakle si?
- U koju školu ideš?
- Zašto si zainteresovan/a za ovaj trening?

Instrukcije:

1. Polako otkrite tekst na slajdu.
2. Predstavite se.
3. Održite igru upoznavanja kako bi se učesnici bolje ušoznali. Ovde možete naći tri opcije :
 - Podelite učesnike u parovima po dvoje. U svakom paru, učesnici intervjuju jedan drugog, koristeći pitanja sa slajda. Nakon toga, svi učesnici predstavljaju sami sebe celoj gruši učenika.
 - Zatražite od učesnika da rasmisli koja im je najomičjenija životinja i da predstave sebe ostatku grupe navodeći osnovne informacije (npr. Njihovi odgoviri na pitanja sa slajhda) i da predstave njihovu omiljenu životinju uključujući objašnjenje zašto vole tu određenu životinju. Na kraju, možete navesti da je žirafa životinja sa najdužim srcem i sa najboljim pogledom. Prema tome, žirafa je životinja posrednika empatije) i imaju jasan pogled na konflikt i stranke u konfliktu.
 - Zatražite od učesnika da uzmu prazan papit, stave ruku na njemu i olovkom nacrtaju ruku na papiru. Onda im recite da sklone ruku i napišu ime unutar šake koju su navrtali na papiru. Onda, u svakom prstu trebaju napisati karakteristike o sebi. Zatim, zatražite od učesnika da se predstave svima/celokupnoj gruši.

Materijal potreban za predavanje:

- Za predstavljanje pod c): olovke i papir za učesnike.

Ciljevi učenja:

- Da se učesnici slobodno osećaju i steknu poverenje u domaćina.
- Da učesnici izvežbaju postavljanje otvorenih pitanja i odgovaranje na iste.
- Da treneri steknu ideju o interesima učesnika i mogu adresirati iste odmah ili tokom treninga.

Agenda treninga

Dan 1

- 09.00 – 09.40:** Dobrodošlica i uvod
09.40 – 10.30: Shvatanje konflikta
10.30 – 10.45: Pauza za kafu
10.45 – 11.45: Shvatanje transformacije konflikta
11.45 – 12.45: Ručak
12.45 – 14.15: Shvatanje posredovanja
14.15 – 14.30: Pauza za kafu
14.30 – 16.00: Koraci posredovanja I
16.00 – 16.15: Reflektovanje i zatvaranje

Dan 2

- 09.00 – 09.45:** Sažetak prvog dana
09.45 – 10.00: Pauza za kafu
10.00 – 11.45: Koraci posredovanja II
11.45 – 12.45: Ručak
12.45 – 14.15: Posredovanje u praksi I
14.15 – 14.30: Pauza za kafu
14.30 – 15.30: Posredovanje u praksi II
15.30 – 16.00: Ocenjivanje i završetak treninga

Instrukcije:

- Pre treninga: prilagodite agendu na ovom slajdu na osnovu situacije vašeg treninga. Možete izmeniti vremenski raspored, ali budite oprezni jer ćete uvek biti pod pritiskom jer ovim materijalom možete ispuniti više od dva dana!
- Predstavite agendu treninga učesnicima, kako bi imali do znanja šta da očekuju.
- Pokušajte da se oni osećaju slobodno i dajte im mogućnosti da komentarišu, postavljaju pitanja i prilagode agendu njihovim potrebama

Materijal potreban za predavanje:

- Odnosite se na materijal „Agenda“, koji ste raspodelili svim učesnicima.

Ciljevi učenja:

- Da se učesnici osećaju
 - Udobno i da znaju šta da očekuju,
 - Da su saslušani i da trener prilagodi njihove potrebe.

Postavljanje osnovnih pravila treninga

Naša pravila su tu kako bi pomogla svima da steknu znanje tokom treninga.

- Koja pravila predlažete?
- Koje radnje se trebaju preduzeti ako neko ne poštuje pravima?
- Da li se svi slažemo sa ovim pravilima i radnjama?

Instrukcije:

1. Recite učesnicima da predlažete postavljanje nekoliko osnovnih pravila koja bi omogućila blago održavanje treninga.
2. Objasnite im da pravila trebaju doći od samih učesnika, jer ljudi koji postavljaju pravila najčešće poštuju iste. (naglasite da posrednici isto rade u sesiji posredovanja)
3. Pitajte: „Šta predlažete“ – Sakupite predloge na flipčart papiru.
4. Pitajte: „Koje se radnje trebaju preduzeti ako neko ne poštuje pravila?“ – Ako učesnici ne mogu smisliti nijednu radnju, predložite da učesnik koji ne poštuje pravila treba da peva neku pesmu..
5. Na kraju, pitajte učesnike: „Da li se svi slažemo sa ovim pravilima i radnjama?“ – Ako ne: promenite iste sve dok se svi učenici ne slože sa pravilima i radnjama koje će se preduzeti u slučaju kada neko ne poštuje pravila.

Materijal potreban za predavanje:

- Flipčart papir
- Marker (za flipčart papir)

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici postave svoja pravila.
- Da učesnici shvate da bi pravila trebala da im pomognu u stvaranju dobre atmosfere učenja.

Shvatanje konflikta

Instrukcije:

- Objasnite im da pre nego što započnete šta je posredovanje vršnjaka, predstavićete nekoliko teorija o konfliktu – šta je konflikt i kakve vrste konflikta ima – kako ljudi reaguju na konflikt i kako se konflikt završava.

Opcionalno:

- Ako se učesnici osećaju umornim, obavite vežbu za vraćanje energije „buđenja“ učesnika kako bi ste povećali njihovu pažnju.

Ciljevi predavanja:

- Da se svi učesnici osećaju udobno, nemaju otvorena pitanja i sa su spremni da se započne sa treningom

Moje iskustvo u konfliktu



Setite se skorašnjeg konflikta,
u kome ste bili jedna od
stranaka u konfliktu:

- O čemu je bio konflikt?
- Koliko si dobro poznavali drugu stranku?
- Šta je u vezi toga bilo važno za tebe?
- Kako ste se osećali kada ste bili u konfliktu?

Instrukcije:

1. Podelite učenike u parovima po dvoje. Proverite sa učesnicima da li je u redu da međusobno razgovarati o svojim osećanjima. (Ne stavljajte učenike i dake u istim parovima)
2. Dozvolite parovima da se sete skorašnjeg konflikta u kome su učestvovali i razmene svoja iskustva u vezi toga.
3. Otkrite pitanja sa slajda i zatražite od učesnika da diskutuju pitanja u parovima (ako se slobodno osećaju da to urade).
4. Nakon toga, zatražite od svih parova da podele svoje utiske sa celom grupom, bez navođenja čiji je to konflikt bio (u svrham poverljivosti).

Opcionalno:

- Sakupite odgovore na svako pitanje na flipčart papiru, na kome ste nacrtali tabelu sa redovima "problem/važnost/osećanja/rešenje".
- Možete upitati svaki par da opišu konflikte koje su diskutovali na posteru, uključujući njihove odgovore na pitanja sa slajda. Kasnije tokom treninga, možete se odnositi na ove postere koristeći njihove slučajevе kao primere.

Materijal potreban za predavanje:

- Za opcionalne vežbe potreban vam je flipčart papir i marker.

Cijevi predavanja:

- Da se učesnici osećaju
 1. Da se slobodno osećaju da govore o svojim osećanjima i teškim vremenima u grupi poverljivih ljudi,
 2. Da se sete skorašnjeg konflikta, kako bi tokom treninga svi imali konkretan primer,
 3. Da razmisle o svom iskustvu u konfliktu,
 4. Da shvate da postoje velike sličnosti u tome kako se ljudi osećeju kada su u konfliktu, kako shvataju konflikt and o čemu su konflikti.

Šta je konflikt?

“Suprotne strane”

npr. Dve fudbalske ekipe u igri, seme u blatu, moja braća i sestre i ja, učenici iz mog razreda i ja kada imamo test, itd



Konflikt...

- Se svugde dešava kao prirodan deo ljudske interakcije,
- je **negativan** kada dovodi do negativne radnje ili emocija,
- je **pozitivan** kada dovodi do učenja, pozitivnog takmičenja, upoznavanja i kada postajemo bolji prijatelji.

Instrukcije:

1. Postavite pitanje učesnicima: "Šta je konflikt?" – Zabeležite njihove odgovore na flipčart papiru.
2. Naglasite da postoje puno različitih definicija konflikta. Najšira definicija je: "suprotstavljene stvari". Polako sa učesnicima razmislite šta ova definicija znači.
3. Dajte im primere iz različitih konfliktova koji su navedeni na slajdu (konflikt između semena i blata je u tome da je seme u konfliktu sa površinom jer je treba probiti kako bi došao do sunčeve svetlosti).
4. Postavite pitanje učesnicima: "Da li su ovi konflikti loše?" – Ne. Konflikti nisu negativni ili pozitivni. Međutim, posledice istog mogu biti. Negativne posledice mogu biti nasilje, loše raspoloženje, završetak veze itd.
5. Pitajte učesnike koje mogu biti pozitivne posledice. – Ako nisu pruženi tačni odgovori, onda navedite: bolje upoznavanje (kao što braća i sestre rade kada se svađaju), takmičenje se ostalima – koje dovodi do učenja i usavršavanja (kao u slučaju fudbalskih ekipa ili đaka iz istog razreda tokom testa).
6. Napravite kratak sažetak toga da su konflikti uvek bili i da će uvek biti integralni deo ljudske veze (isto kao što je ljubav i veza). Veliki broj konfliktova rezultira sa negativnim posledicama, ali posrednici mogu pomoći u preobražavanju negativnih posledica u pozitivne posledice kao što je bolja buduća veza između stranaka. Kasnije će se diskutovati kako da se to postigne.

Opcionalno:

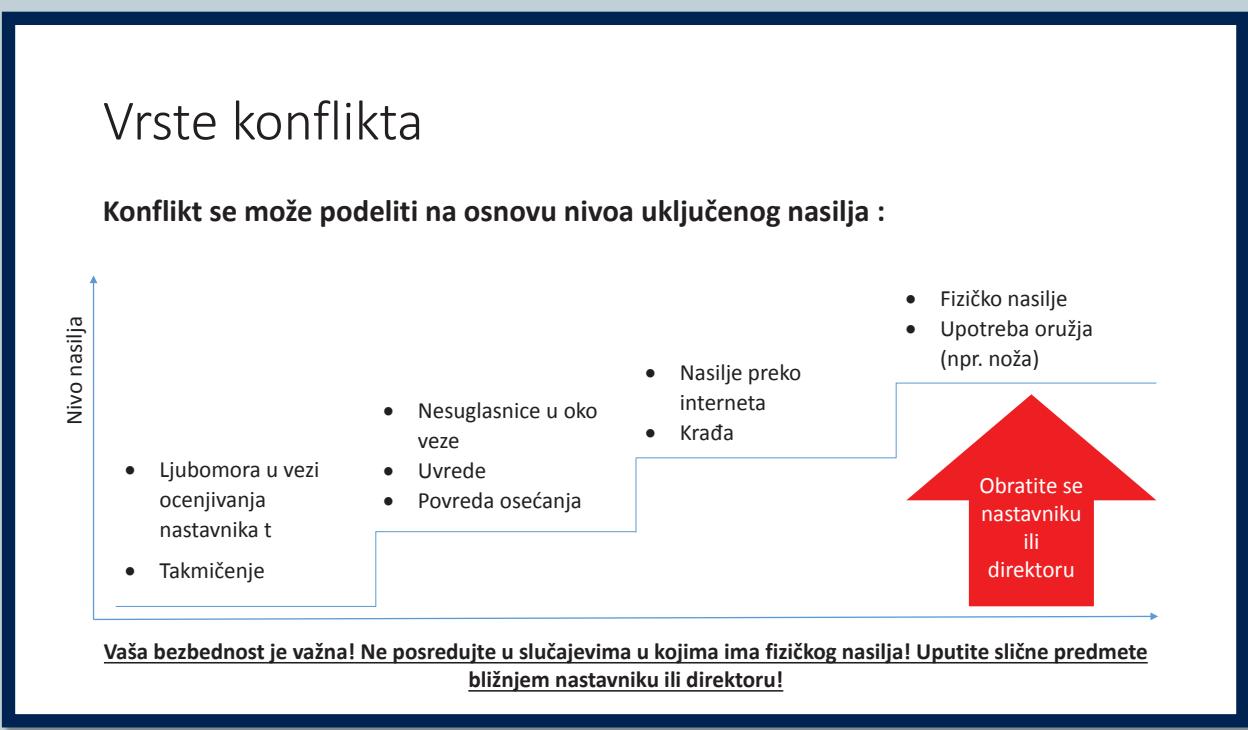
- Postavite pitanje učesnicima: "Šta čini konflikt negativnim a šta pozitivnim?" – napišite odgovore na flipčart papiru (pozitivne na jednoj strani, negativne na drugoj).

Materijal potreban za predavanje:

- Flipčart papir
- Marker (za flipčart papir)

Ciljevi predavanja:

- Da učenici shvate da:
 1. Konflikt nije ni pozitivan a ni negativan, već posledice istog mogu biti pozitivne ili negativne,
 2. Konflikt može imati negativne posledice kao što je negativno ponašanje i negativna osećanja,
 3. Konflikt može imati pozitivne posledice kada vas isti čine jačim i pametnijim, koje rezultiraju novim idejama i poboljšaju komunikaciju vezu.



Instrukcije:

1. Objasnite da se konflikt može klasifikovati na osnovu različitih stvari (npr ljudi uključenih u konfliktu, predmet spora).
2. Objasnite vrste konfliktka na osnovu nivoa uključenja nasilja i opišete skalu nasilja koja je nacrtana na slajdu.
3. Naglasite da Priručnik o primeni Uredbe GRK br. 21/2013 za Protokol o upućinjavnju nasilja u pred-univerzitetskim obrazovanim institucijama klasifikuje tri nivoa nasilja koja se trebaju tretirati različitim intervencijama.
4. Naglasite da se posredovanje može primeniti u svim vrstama konfliktka, ali u svrhamu sigurnosti posrednika vršnjaka, INSISTIRAMI da slučajeve u kojima je uključeno fizičko nasilje višeg nivoa treba uputiti nastavniku ili direktoru škole. Dodatno tome, za posredovanje slučaja koji uključuje viši nivo nasilja, posrednik treba imati veliko iskustvo, šta učesnicima ovog treninga nedostaje.

Opcionalno:

- Ako učesnici sumnjaju da se posredovanje može primeniti u svim vrstama nasilja, navedite sledeće primere :
 - Anton Četa i njegove kolege i asistenti su posredovali krvne osvete na Kosovu.
 - Organizacija Ujedinjenih nacija predlaže upotrebu posredovanja u građanskim ratovima i mešu-državnim ratovima gde postoji posebna jedinica koja pruža posredovanje.
 - "Posredovanje žrtve i počinioca" postoji u Kanadi i SAD-u, još od 1970-tih. Ovo dovodi kažnjene kriminalce i žrtve njihovih krivičnih dela da posreduju. Nekada, ovo uključuje osuđene ubice i porodice žrtava.
 - Amazon koristi online posredovanje za rešavanje sporova u vezi kupoprodajnih ugovora. Dakle, posredovanje se može prilagoditi u okolnostima kada se stranke u konfliktu čak i nikada i ne sretnu lično.
 - Postoji veliki broj primena posredovanja. Za svaku određenu primenu, posredovanje se specifično prilagođava: Proces posredovanja može trajati više od jedne sesije, i može imati više od jednog posrednika, više od jedne osobe za stranku u konfliktu i može biti uključeno više od dve stranke.

Materijal potreban za predavanje:

- U svrhamu demonstracije, najmanje jedna digitalna kopija Naglasite da Priručnik o primeni Uredbe GRK br. 21/2013 za Protokol o upućinjavnju nasilja u pred- univerzitetskim obrazovanim institucijama.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da se konflikt može kategorisati u različitim načinima – ili na osnovu nivoa nasilja u njemu.
- VAŽNO: Da učesnicima bude 100% jasna potreba da zaštite sami sebe i ne posreduju u predmetima koji uključuju viši nivo fizičkog nasilja. Takvi slučajevi se upućuju nastavniku ili direktoru škole.

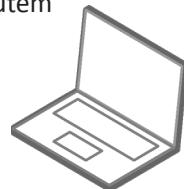
Nasilje preko interneta

Šta je posebno u vezi nasilja preko interneta?

- Svađe u školi se mogu nastaviti i kasnije: bez prestanka
- Svađe se mogu dešavati na skriven način od odraslih: ne kontrolisane
- Mogu se uključiti više ljudi: ne samo vršnjaci
- Može se povrediti javni imidž osobe: teško se popraviti/srediti

Posrednici trebaju...

- Da znaju o nasilju putem interneta
- Da pitaju stranke da li su koristili društvene mreže u svom konfliktu
- Da pitaju stranke da se javno izvine ili da potvrde na društvenim mrežama
- Obavestite nastavnike u vezi slučajeva raspodele u svrhama nasilja putem interneta



Instrukcije:

1. Pitajte učesnike: "Šta je nasilje preko interneta?" – ako nema tačnog odgovora, objasnite da je nasilje preko interneta vrsta nasilja, u kojoj se koriste društvene mreže za uvrede ili podsmejavanje ostalih, šta vreda njihove emocije.
2. Koristite slajd kako bi naglasili razlike između nasilja preko interneta i običnog maltretiranje i naglasite da nasilje preko interneta može dospeću do više ljudi i ne završava se u učionici već utiče na sve aspekte svakodnevnog života ljudi koji su deo toga.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate posedan slučaj nasilja putem interneta: ova vrsta konflikta može imati posebno razarajuće posledice za ljude koji su deo istog i posebno je teško rešiti ga, jer sve osobe koje su deo konflikta ne moraju biti iz iste škole.

Shvatanje transformacije konflikta

Instrukcije:

1. Napravite kratak sažetak prethodne sekcije na jedan od sledećih načina:
 - Sami (korišćenjem tačaka pod Ciljevi predavanja: vidi dole), ili
 - Tražite od učesnika da to urade. – Osigurajte se da učesnici obuhvate sve tačke navede u Ciljevi predavanja (vidi dole).
2. Recite učesnicima da su sada upoznati sa osnovima u vezi konflikta. Prema tome, spremni su da nauče kako da se bave konfliktom i da je sledeći deo treninga u vezi transformacije konflikta..

Opcionalno:

- Ako se učesnici osećaju umornim, obavite vežbu za vraćanje energije “buđenja“ učesnika kako bi ste povećali njihovu pažnju.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici ponove najvažnije tačke u vezi konflikta t:
 1. Konflikt je integralni deo ljudskog života i prirode.
 2. NE postoje pozitivni ili negativni konflikti, već postoje negativne ili pozitivne posledice koje rezultiraju iz konflikta.
 3. Vršnjaci posrednici ne posreduju konflikte u kojima je uključeno nasilje i da se takvi slučajevi trebaju prijaviti nastavniku ili direktoru škole.
 4. Učesnici shvate da postoje različite vrste konflikta u da je nasilje preko interneta najteži da se posreduje, i da je što češći mešu omladinom.

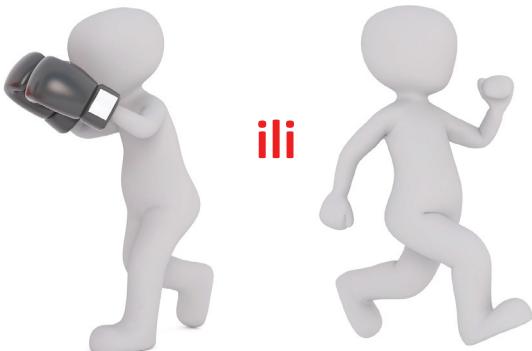
Reakcija suprotstavi se-ili-beži

Da li znate šta je reakcija
"suprotstavi se-ili-beži"?

U situacijama visokog stresa,
instiktivno reagujemo
suprotstavljanjem osobi koja nam
nanosi stres ili se povlačimo od
slučnih situacija.

Kako se ovo nadovezuje na konflikt?

Suprotstavi se Beži

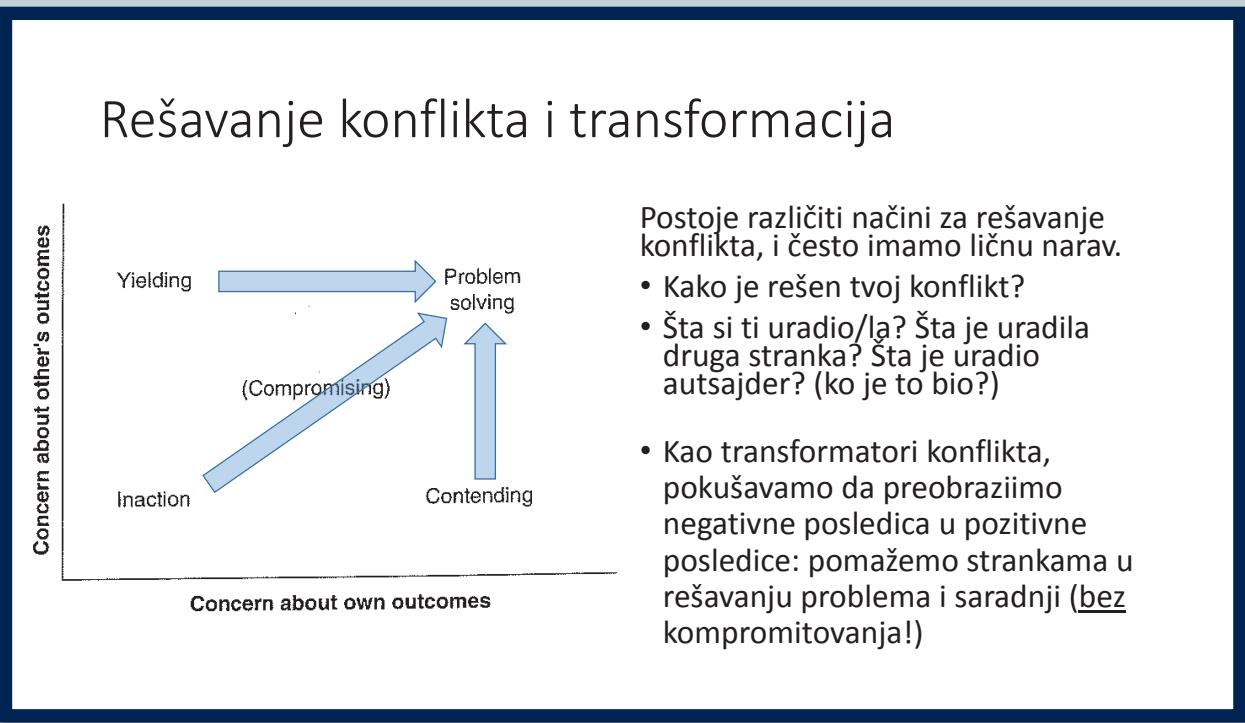


Instrukcije:

- Postavite učesnicima prvo pitanje navedeno u slajdu.
- Osigurajte se da učesnici shvate šta je instinkt: vrsta ponašanja, koju ne možemo racionalno kontrolisati jer je ukorenjena duško u nama (u najstarijem delu našeg mozga koji se razvio kada su ljudska bića još uvek bili životinje).
- Objasnite da instiktivno odgovaramo na pretnju "suprotstavljanjem" ili "bežanjem". Naglasite da je ovo nasleđeno od vremena kada su ljudska bića živila u prirodi i kada su veoma često bili pod rizikom: Ili pokušavamo da se suprotstavimo sa opasnošću (npr. životinje koja nas napada) ili bežimo od straha, kako bi sačuvali sebe od štete.
- Pitajte učesnike kako se ovo nadovezuje sa konfliktom. – ako nema tačnog odgovora, objasnite da se neki konflikti mogu tumačiti kao pretnja (posebno kada je uključeno nasilje) i da ovaj instinkt dovodi neke ljude da se suprotstave (ili budu nasilni) ili da beže.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da :
- u situacijama konflikta često delujemo na osnovu instinkta "suprotstavi se ili beži",
 - Nekada, reagujemo onako kako želimo, dok u drugim slučajevima reagujemo na osnovu instinkta,
 - Nekada instiktivno reagujemo sa nasiljem i posrednici ne mogu osudjavati osobu zbog toga, jer je možda instiktivna reakcija.



Instrukcije:

1. Objasnite učesnicima da postoje načini na koji se konflikt može završiti, mimo instinktivnog suprotstavljanja ili bežanja.
2. Objasnite "Model dvojnog interesa" na slajdu, kojim su sažete mogućnosti:
 - X-osa opisuje stepen do kojeg jedna stranka u konfliktu brine o posledicama samog konflikta.
 - Y-osa opisuje koliko ista stranka brine o posledicama konflikta na drugu stranku.
 - Naglasite da jedino možemo biti u konfliktu ako najmanje jedna stranka brine o konfliktu – ako obe stranke deluju "mironvanje", onda neće doći do konflikta.
 - Ljudi nekada ne brinu o konfliktu ili se boje negativnih posledica te se jednostavno popušta drugoj stranci kako bi ta stranka otišla svojim putem.
 - Nekada ljudi veoma brinu o pitanju konflikta ili stvarno toliko žele da dostignu svoj cilj gde se ne brinu o tome kakve posledice isti ima na drugu stranku. Ovo može dovesti do nemilosrdnosti odlaženja do njihovih ciljeva (što moguće dovodi do nasilja).
 - Nekada ljudi teže ka nalaženju kompromisa sa strankom sa kojom su u konfliktu. Ovo se često dešava kada se konflikt dešava između članova porodice ili prijatelja. Takođe, autsajderi u konfliktu često reaguju gde pokušavaju da reše isti putem kompromisa. (česta međusobna izvinjenja su kompromisi)
 - Neki ljudi rešavaju svoje konflikte putem nalaženja rešenja u kojima OBE stranka postižu svoje ciljeve. Ovo se naziva "win-win" situacija (jer obe stranke pobeđuju).
 - Win-win situacija je vrsta rešavanja problema koji posrednici pomažu strankama da nađu. Posrednici ne teže da jedna stranka jasno pobedi, niti da nadu kompromis. (Posrednici NE predlažu rešenja: kao na primer: "Ti [stranka A] priznaješ da si pogrešio i izvinjavaš se [stranci B].")
3. Jasno naglasite da ljudi imaju pojedinačne preferencije na to kako reaguju na konflikt: neki teže da popusti u većini slučajeva, neki se često uče da kompromituju, itd. Međutim, to šta posrednik želi da postigne je transformacija konflikta: preobražavanje negativnih posledica u pozitivne posledice - što znači poboljšanje veze između stranaka.

Opcionalno:

- Tražite od učesnika da se ponovo vrate u parovima po dvoje u kojima su podelili lična iskustva u konfliktu. Neka se sete konflikta koji su u prethodnoj sesiji podelili. Predložite da govore o tome kako se taj konflikt rešen.
- Sakupite priče različitih parova i na grafikonu sa slajda pokažite gde se nalazi svako rešenje.
- Nastavite da radite na postere koji ste započeli na 6 slajdu: dodajte detalje kako su (nisu) rešeni konflikti.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Imaju lične tendencije reagovanja na konflikt na specifičan način i da po prirodi drugi drugačije reaguju,
 2. Imamo tendencije da rešimo konflikt ostalih putem kompromisa,
 3. Postoji još bolji način rešavanja konflikta od kompromisa: saradnja, jer saradnjom obe stranke dobiju ono što žele,
 4. Kao osobe koje rešavamo konflikt mi ne završavamo konflikt, već pomažemo strankama da preobrazu negativne posledice konflikta u pozitivne posledice.

Šta je posredovanje?

Posredovanje je...

- Metoda transformacije konflikta
- Asistencije treće strane koja je **prihvaćena od obe strane i nema ili ograničenu moć** nad strankama
- Proces dijaloga koji pomaže strankama da reše svoj problem putem **saradnje i bez pretnje**
- Proces koji teži poboljšanje buduće **veze, poverenje i komunikaciju**

Da li je kazna nastavnika za učenika neka vrsta posredovanja?



Instrukcije:

1. Predstavite posredovanje na osnovu slajda.
2. Naglasite da je posredovanje drugačije od arbitra ili sudenja (koje određuju ko je u pravu a ko greši ili koji teže ka istini kao nastavnici, direktori, roditelji, sudske i ostali koji to često rade).
3. Osigurajte se da postavite neko pitanja ili dvoumice u vezi posredovanja.
4. Pitajte: "Da li je kazna nastavnika za učenika neka vrsta posredovanja?" – Ako nema tačnog odgovora, objasnite da posrednici ne kažnjavaju.
5. Naglasite da posrednik nema moć nad strankama osim njihovog prihvaćanja u svojstvu posrednika (oni dobrovoljno prihvataju nju/njega da deluje u svojstvu posrednika).

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da posrednik:
 1. Treba biti prihvaćen od strane stranaka,
 2. NEMA moć i ne koristi prinudu nad strankama,
 3. Pruža duh saradnje između stranaka i
 4. Ne samo da jednostavno želi da reši konflikt, već da transformiše vezu stranaka.

	A	B	C	D
1	Nesuglasica	Poverenje	Saradnja	Treća strana
2	Nasilje	Pomirenje	Veza	Dijalog
3	Osećanja	Cilj	Komunikacija	Dobrovoljac
4	Nasilje preko interneta	Sporazum	godište	Prinuda
5	Konflikt	Rešenje konflikta	Vršnjak	Posrednik
Transformacija konflikta				
Konačno rešenje				

Instrukcije:

- Objasnite da su sada učenici savladali znanje o teoriji konflikta i transformaciji konflikta.
- Recite učesnicima da će pre nego što nastavite igrati kviz koji se zove „igra asocijacije“.
- Podelite učesnike u 2-4 grupe.
- Objasnite pravila:
 - Grupe idu redom.
 - Vi odlučujete koja grupa počinje.
 - Na svakom redu, članovi grupe čiji je red otkrivaju polje (A1-D4).
 - Svaka otkrivena reč pruža indicije na reč u 5 redu iste kolone.
 - Nakon što se otkrije polje, članovi grupe kori su odabrali polje trebaju da rade zajednički u ekipi i prepostavili reč u 5 redu iste kolone.
 - Ako tačno prepostavate, otkriva se polje i dobijaju 5 poena i mogu da nastave i izaberu i otkriju sledeće polje (iz drugog reda).
 - Ako nisu tačno prepostavili, onda je red na sledeću grupu. Nakon što se otkriju sva polja u 5 redu, grupe mogu da prepostavate poslednju reč, konačno rešenje na kraju (najveće polje). Grupa koja pruži tačan odgovor dobija 10 poena.
- Pitajte učesnike da li imaju pitanja u vezi igre.
- Ako je sve jasno, počnite sa igrom i vodite je. Kao voditelj igre, trebate uraditi sledeće:
 - Odlučite da li je odgovor tačan,
 - Zapisujte poene,
 - Otkrite sva polja u kolonama poviše reči u 5 redu kada je ta reč tačno odgovorena.
- Na kraju: proglašite pobednika i pohvalite sve – pobednike i gubitnika.

Ciljevi predavanje:

- Da učesnici:
 - Ponove nekoliko od glavnih izraza navedenih do ove tačke treninga,
 - Razumeju sve izraze navedene u ovom kvizu, i
 - Uživaju i dobiju više energije za sledeći deo treninga.

Shvatanje posredovanja

Instrukcije:

1. Napravite kratak sažetak prethodne sekcije na jedan od sledeća dva načina :
 - Sami (korišćenjem tačaka navedenih u odeljku Ciljevi predavanja: vidi dole) ili
 - Zatražite od učesnika da to urade. – pažljivo pratite da li su obuhvatili sve tačke navedene u odeljku Ciljevi predavanja (vidi dole).
2. Recite učesnicima da su sada savladali osnovno znanje o transformaciji konflikta i da su spremni da nauče posebnu vrstu transformacije konflikta: posredovanje – koje će biti obuhvaćeno sledećim delom treninga.

Opcionalno:

- Ako je energija učesnika niska, obavite vežbu dobijanja energije sa učesnicima „buđenje“ i time će te podiži njihovu pažnju.

Ciljevi predavanje:

- Učesnici ili vi ponavljate najvažnije tačke u vezi transformacije konflikta:
 1. Često delujemo instinkтивно na pretnje – uključujući situacije u konfliktu: suprotstavljanjem (postajemo nasilni) ili bežanjem (izbegavanjem konflikta).
 2. Takođe postoje ostale situacije u konfliktu, kao što su: kompromis i saradnja ka situaciji win-win.
 3. Imamo lične dispozicije za reagovanje u konfliktu na specifičan način.
 4. Kao autsajder u konfliktu, često intuitivno težimo ka kompromisu. Ali u svojstvu posrednika, trebamo trenirati i pomoći strankama da idu preko kompromisa i nađu win-win situaciju i međusobnu saradnju.
 5. Posrednik:
 - Treba da bude prihvачen od strane svih stranaka,
 - NEMA moći i ne vrši prinudu nad strankama,
 - Pruža duh saradnje između stranaka, i
 - Ne da jednostavno želi da reši pitanje već i da transformiše vezu stranaka.

Brzo ponavljanje

Šta smo do sada naučili?

- Konflikt nije ni dobar niti loš. Posledice istog mogu biti pozitivne ili negativne.
- Postoje različiti načini rešavanja konflikta.
- U posredovanju želimo rešiti konflikt transformacijom negativnih posledica istog u pozitivne posledice, šta poboljšava komunikaciju, interakciju i poverenje između stranaka.

Kako to postići?

Razmislite o primeru konflikta u kome ste vi učestvovali :

- Kako shvatate dugu stranu: kako ste se osećeli u vezi drugestrane??
- Kakvu vrstu interakcije i komunikacije ste mešusobno imali?
- Kako ste uspeli da rešite konflikt? (zašto nije bilo saradnje?)

Instrukcije:

1. Otkrite prvo pitanje ("Šta smo naučili do sada?").
2. Pitajte učesnike: "Šta ste do sada naučili o konfliktu, rešavanju konflikta i posredovanju?" – Sakupite nekoliko odgovora i proverite da li ste postigli ciljeve predavanja.
3. Postavite pitanje učesnicima: "Dakle, sledeće pitanje glasi: kako poboljšati komunikaciju, interakciju i poverenje između stranaka u konfliktu kako bi posledice njihovog konflikta postale pozitivne? Kako postižemo to?"
4. Otkrite sledeće pitanje ("Kako postižemo to?") i sekciju ispod pitanja i traćite od učesnika da odgovore na pitanja koja će se naknadno otkriti :
 - U celoj grupu ili
 - Ako imate vremena: u parovima u kojima su već raspodelili svoje iskustvo u konfliktu.
5. Sakupite odgovore
 - Tražite od učesnika da podele svoje odgovore sa grupom
 - Ako imate više vremena: napišite odgovore na flipčart papiru. Onda okačite papir na zidu i odnosite se na isti tokom sledećeg dela treninga, uvek kada se diskutuje jedan od odgovora koji su učesnici pružili

Opcionalno:

- Nastavite da radite u parovima na poster, koji ste započeli u slajdu 6: dodajte kategorije "percepcija druge stranke u konfliktu" i "osećanja prema drugoj stranci u konfliktu", "vrste interakcije i komunikacije" i "kako je došlo do rešenja" i dozvolite parovima da razrade ove kategorije.

Ciljevi predavanja:

1. Da učesnici ponove šta je sve do sada obuhvaćeno treningom.
2. Da vi u svojstvu trenera shvatite u kojem delu možete popravite vaš trening opažanjem toga čega se učesnici ne sećaju.
3. Da učesnici razmislite o tome šta su mislili, kako su se osećali i kako su se ponašali tokom konflikta.

Kako ljudi dolaze do posredovanja?

Situacija: dešava se konflikt između dva ili više učenika (ili nastavnika).

Slučaj A:

- Jedna (ili sve) stranke u konfliktu dolaze kod treniranog školskog posrednika i traže posredovanje, ili :
- Jedna (ili sve) stranke u konfliktu dolaze kod nastavnika (ili direktora) da reše konflikt. Nastavnik ili direktor ih upućuje kod školskog posrednika.

Slučaj B:

- Školski posrednik je video konflikt i isti često pruža posredovanje, ili :
- Nastavnik ili direktor primete konflikt i upućuju stranke kod školskog posrednika.

U oba slučaja: treba se znati da u vašoj školi postoji školski posrednik.

Prema tome TREBATE to dati to znanja svim nastavnicima, učenicima i roditeljima!

Instrukcije:

1. Zatražite od učesnika da zamisle tipičan konflikt u školi.
2. Pitajte ih kako ovaj konflikt može doći do posredovanja i sakupite nekoliko odgovora.
3. Otkrijte slajd i predstavite dva standardna slučaja kako ljudi dolaze do posredovanja.
4. Naglasite da nekada đaci dolaze da posreduju nakon što je konflikt nastavljen nedeljama dok nekada dolaze nekoliko nedelja nakon konflikta.
5. Naglasite da je preuslov đaka da dođu do posredovanja da sami đaci, nastavnici i roditelji u školi znaju da su trenirani školski posrednici na njihovom raspolažanju.
6. Dajte do znanja učesnicima da promovišu školsko posredovanje u njihovoј školi i da to zavisi od njih i da je to jedan važan zadatak koji trebaju da obave!

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici:
 1. Imaju jasnu sliku o tome kako ljudi dolaze do posredovanja.
 2. Znaju da trebaju da obave neku vrstu kampanje podizanja svesti u svojim školama i obaveste sve da imaju opciju posredovanja i da je ta opcija u njihovu korist.

Majndset konflikta: osećanja

Kada stranke dođu do posredovanja, one su često još uvek u "majdsetu konflikta", što znači:

- Naše mišljenje se fokusira na konflikt i ne možemo izaći iz toga.
- Naš pogled na drugu stranku je negativan: krivica, ljubomora, bes, strah.
- Emotivno reagujemo i imamo poteškoća da racionalno razmišljamo.
- Što duže traje konflikt to nam je važniji predmet istog, što dublje ulazimo u njega ulazimo u ovaj majdset.



Instrukcije:

1. Nadovežite se na prethodni slajd: kada đaci dolaze do posredovanja posredno nakon što se konflikt dogodio, emocije su često jake. (stepen eskalacije takođe zavisi na ostale faktore kao što je veza između obe stranke i važnost pitanja konflikta). Nekada, međutim, đaci dolaze da posreduju nekoliko dana ili nedelja nakon što se dogodio konflikt. U tim slučajevima, često njihove emocije su manje pošto su đaci već razmisili o tome ili su bili rastrojeni.
2. Naglasite da u svakom slučaju, emocije igraju važnu ulogu u velikom broju konfliktova.
3. Objasnite da ove emocije često postavljaju stranke u majndsetu konflikta.
4. Otkrijte slajd i objasnite ga učesnicima.
5. Pitajte učesnike da li sećaju situacije u kojoj su bili veoma ljudi u vezi nečega ili nekoga. Kada se budu setili situacije, pitajte ih da li su brinuli o bilo čemu drugom u tom trenutku osim o konfliktu? – objasnite im da su svi doživeli takvu situaciju: neko je fiksiran da uzme određeni predmet ili da postigne određeni cilj ili neko je veoma ljutni jedino šta želi je da vidi ostale u lošem stanju, itd.
6. Objasnite im da su ove situacije jak primer onoga što mi nazivamo "majndset konflikta" i kako ovo umanjuje naše sposobnosti da razmišljamo vam konfliktu.

Opcionalno:

- Zatražite od učesnika da naprave mimika izraza lica sa slikama na slajdu. – Verovatno neće biti u mogućnosti da to urade. Objasnite im da majndset konflikta funkcioniše na sličan način: kada smo u njemu, ne razmišljamo o ničemu drugome.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Emocije igraju važnu ulogu u većini konfliktova,
 2. Konflikt nas često postavlja u majndsetu konflikta u kojem nas emocije blokiraju da racionalno razmišljamo,
 3. Emocionalni aspekt majndseta konflikta menja način našeg razmišljanja i ponašanja.

Majndset konflikta: komunikacija

Kada su sugovornik i slušalac u konfliktu:

- Sugovornik koristi uvrede i optužbe u svojoj izjavi prema slušaocu – nekada nesvesno i skriveno.
- Slušalac čuje puno stvari kao što su uvrede ili optužbe protiv njega.
- Nekada se kompletno prekine komunikacija, jer se obe stranke plaše da se ne povrede ili zato što obe stranke ne žele da se pogorša njihova veza.



Instrukcije:

1. Nastavite sa objašnjavanjem i naglasite da konflikt takođe utiče na našu komunikaciju.
2. Pitajte učesnike kako funkcioniše komunikacije. – ako nema tačnog odgovora, objasnite da se komunikacija uvek sastoji od osobe koja šalje poruku (govornik) i osobe koja prima poruku (slušalac).
3. Otkrite i objasnite sadržaj slajda.
4. Napravite kratak sažetak o tome da kada smo u majndsetu konflikta, ovaj majndset menja način na koji komuniciramo:
 - Šaljemo poruke u akuzativu, vredamo ili na neki drugi način koji izražava naš bes, ali krije ono što u stvari želimo reći i
 - Tumačimo (primamo) poruke osobe sa kojom smo u konfliktu na negativan način (npr. Tumačimo ih kao lične uvrede prema nama).
5. Naglasite da komunikacija igra ključnu ulogu u SVAKOM konfliktu.

Opcionalno:

- Raspodelite materijal "4 strane jedne poruke". Objasnite učesnicima da isti ilustruje poznatu teoriju komunikacije, koja glasi da svaka poruka ima četiri strane koje se odnose sa jedne strane na osobu koja je šalje i sa druge strane na osobu koja je prima. Objasnite da kada smo u konfliktu nesvesno se fokusiramo na „racionalnu“ stranu poruke kada je šaljemo ili primamo. Zbog toga čujemo stvari kao što su uvrede i razgovaramo sa drugom stranom u konfliktu na bezobrazan način.

Materijal potreban za predavanje:

- - Dovoljan broj kopija materijala "4 strane jedne poruke" za učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Osnove toga kako funkcioniše komunikacija,
 2. Kako se menja komunikacija u konfliktu i da ovo rezultira lošom komunikacijom kao i pogrešnim shvatanjem, i
 3. Da ljudi koji su u majndsetu konflikta imaju tendencije da govore u akuzativu i na uvredljiv način i čuju poruke jedan drugog kao lične uvrede.

Četiri strane jedne poruke

PRIMER

(italik: njegova poruka; normalno: njeno tumačenje)

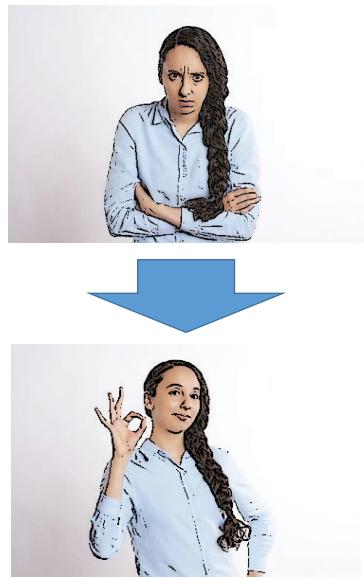
ČINJENICE	
“Vidim nešto u njenoj kosi”	“On nešto vidi u mojoj kosi”
KAŽEMO SEBI	
“Ne znam šta je uradila sa kosom”	“Njemu se ne dopada moja kosa”
VEZA	
“Nadam se da znaš šta mislim”	“On misli da ne znam da sredim kosu”
ZAHTEV	
“Molim te reci šta si uradila”	“Samo sam sredila kosu onako kako on želi”



Ciljevi posredovanja: transformacija

Dovedite stranke izvan majdseta konflikta i preobrazite negativne posledice konflikta u pozitivne posledice, time što:

1. Da se osećaju saslušani, dase shvate ozbiljno, prihvaćeno i priznato.
2. Razjasne svoje unutrašnje potrebe, emocije i vrednosti obe stranke.
3. Izgradnja poverenja, razumevanja i empatije između stranaka.
4. Pomoći strankama da se opuste od loših emocija i racionalno gledaju na njihovu situaciju.
5. Ojačaju stranke da razmisle o tome kako rešiti problem i kako sarađivati i komunicirati u budućnosti.



Instrukcije:

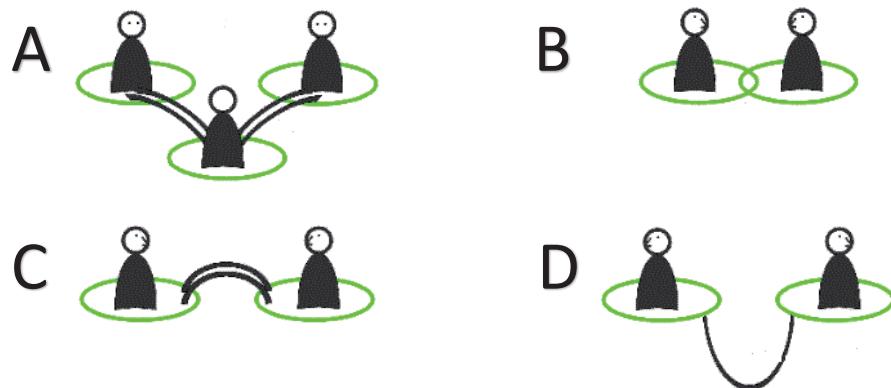
1. Ponovite da majndset konflikta znači da preživljavamo jake emocije koje umanjuju naše sposobnosti da jasno razmišljamo i komuniciramo.
2. Objasnite da u procesu posredovanja, posrednik treba da izvuče stranke iz ovog majndseta i da su jedino tada stranke u stanju da jasno razmišljaju, razumeju jedan drugog i idu dalje nastave razmišljajući jedino o budućnosti.
3. Recite učesnicima da napokon govorimo o tome kako postignuti ovu transformaciju.
4. Otkrite slajd i objasnite isti.
5. Kratkim rečima napravite sažetak da putem radnji na slajdu, posrednik preobražava negativne posledice konflikta – npr. Negativnu komunikaciju, lošu vezu, povredena osećanja itd. – u pozitivne posledice – npr. Pozitivnu komunikaciju, dobru vezu, lečenje, pozitivan pogled na budućnost, itd.
6. Naglasite da mogu izvući stranke izvan majndseta konflikta na sledeći način:
 - Učini da se stranke osećaju da su saslušane, shvaćene i priznate,
 - Priznaju situaciju u kojoj su, i
 - Prihvataju osećanja koja doživljavaju.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Koje se radnje trebaju preduzeti kako bi se izvukla stranke izvan majnseta konflikta, i
 2. da se “transformacija” najčešće postiže taka kada učinite stranke da se osećaju da su saslušane/priznate/prihvaccene.

Ciljevi posredovanja: transformacija

Kojinje pravi redovled sledećih skica?



Instrukcije:

1. Objasnite učesnicima da sada znaju o majndsetu konflikta, šta podrazumevamo pod "transformacijom" i da na osnovu ovog znanja, igraćete mali kviz sa njima.
2. Pitajte učesnike: "Šta vidite na slici koja je prikazana na slajdu?" – Ako niko ne pruži tačan odgovor, objasnite da slika prikazuje proces posredovanja na pogrešan način.
3. Zatražite od učesnika da postave sliku na odgovarajući način i sakupite nekoliko od dogovora. – Ako nema tačnog odgovora, objasnite da tačan redosled treba biti D-A-C-B.
4. Naglasite da posrednik izgrađuje most između stranaka i da ta veza ostaje nakon posredovanja.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Vezu između transformacije i procesa posredovanja, i
 2. Opšti proces posredovanja..

Uloga posrednika

Posrednik NE MOŽE da

- Osuđuje ko je u pravu a ko greši
- Određuje ko govori istinu
- Istražuje istinu
- Vrši ulogu terapeuta
- Na nasilan način dovodi stranke do sporazuma
- Imponira šta ona/on veruje da je sporazum

Posrednik MOŽE da

- Stvori pozitivnu atmosferu i ton kako bi stranke mogle otvoreno da pričaju
- Pomaže dijalog na osnovu pravila i koraka posredovanja
- Izvuče sve poglede stranaka o tome šta se dogodilo
- Pruži njenu/njegovu perspektivu u sakupljanju opcija
- Služi potrebama stranaka
- Koristi sposobnosti i instrumente posredovanja

Instrukcije:

1. Objasnite im da je od ključnog značaja tačno razumeti koja je uloga posrednika.
2. Otkrite šta "posrednik" NE MOŽE da radi. Recite učesnicima da je praksa pokazala da učenici, nastavnici i školski psiholozi često pogrešno shvataju svoju ulogu u svojstvu posrednika:
 - Nastavnici često održavaju pristup konfliktu, na koji način su isti navikli da: odrede ko je "žrtva" i kazne "počinioca/agresora". – Kao posrednici, ne određujemo ko je u pravu a ko nije, ne etiketiramo "žrtve", "počinioce" ili "agresore", i ne kažnjavamo.
 - Veliki broj učenika misli da je biti posrednik isto kao biti sudija, policajac ili detektiv. – Prema tome, ovaj slajd naglašava da posredovati ne znači istraživati šta se u stvari dogodilo, koja su bila mišljenja i motivi stranaka u konfliktu. Dovoljno je da se obe stranke slože sa opštim opisom tога шта se dogodilo u konfliktu.
 - Školski psiholozi često gledaju na razloge koji objašnjavaju emocije i ponašanje stranaka u konfliktu i pokušavaju da reše ova pitanja. – Prema tome, ovaj slajd naglašava da se mi kao posrednici ne fokusiramo na psihološki razvoj stranaka u konfliktu, već iz primama takve kakve su tokom sesije posredovanja. Posao posrednika nije rešiti psihološke probleme stranaka, već pomoći strankama u rešavanju konflikta između njih.
 - Objasnite da u svojstvu posrednika verujemo da proces posredovanja ima transformacioni uticaj na stranke - ako je pravilno obavljen. Prema tome, nije toliko važno doći do sporazume. Ako stranke dođu do sporazuma, onda one trebaju to željeti – ne posrednik, koji ne treba da pokuša da podstakne stranke da dođu do sporazuma. Posrednik pomaže strankama da nađu šta iste žele u budućnosti postavljanjem pitanja – i ako žele sporazum za njihovu budućnost, posrednik im pomaže da ga razviju
3. Otkrite pa "posrednik MOŽE! I objasnite da ćemo detaljno pregledati ove tačke tokom ostatka treninga.

Opcionalno:

- Zatražite od učesnika da vam kratko odgovore na pitanje: "Ko rešava konflikt u svakodnevnom životu?". Mogući odgovori će biti: nastavnici, direktor škole, majka, otac, policajac, sudija itd. Nakon toga pitajte ih: "Šta pomaže tim ljudima u rešavanju konfliktu" – Nekoliko mogućih odgovora su: verujte im, njihov autoritet, njihova mudrost, njihova moć, njihovo znanja, itd. Objasnite im da je uloga posrednika drugačija i da se nismo navikli na ulogu posrednika.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Se nismo navikli na ulogu posrednika, jer razmišljamo o drugačijim načinima za rešavanje konfliktata,
 2. Uloga posrednika nije da bude sudija, roditelj, nastavnik, policajac, istražitelj ili terapeut, i
 3. Proces posredovanja je važniji od rezultata istog (pismeni ili usmeni sporazum).

Vrednosti posredovanja

Vaše **radnje i tehnike u svojstvu** posrednika moraju biti u smislu sledećih vrednosti:

- **Nepristrasnost:** Posrednik treba biti nepristrasan i treba jednako tretirati stranke. Posrednik treba uzeti u obzir i poštovati mišljenje svih stranaka u postupku posredovanja. Posrednik pruža korektan i pravičan postupak, i poziva stranke da izraze svoje potrebe, da otvoreno komuniciraju i da nađe način rešavanja sukoba.
- **Lična odgovornost:** Posrednik ne pruža rešenje već same stranke dolaze do rešenja. Posrednik pomaže strankama da prihvate odgovornost sukoba, za rešavanje i poštovanje sporazuma. On/ona je takođe odgovoran/na o očuvanju verodostojnosti i svojih obaveza.

Instrukcije:

1. Objasnite im da vrednosti posredovanja služe u dve svrhe:
 - Služe posrednicima kao uputstvo kako da održe sesiju posredovanja.
 - Pružaju strankama u konfliktu ideju o tome šta da očekuju i kako da se uključe u procesu posredovanja.
2. Objasnite da je učenje ovih vrednosti napamet od velikog značaja za praktikovanje posredovanja i da prema tome raspodjeljujete materijal u kome su kratko sažete sve vrednosti posredovanja koje će učenici naučiti. Raspodelite materijal "Vrednosti posredovanja".
3. Objasnite da ćete prvo govoriti o vrednostima koji upućuju posrednike te ćete kasnije govoriti o vrednostima koje se odnose na proces posredovanja.
4. Otkrite i objasnite svaku vrednost.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljno kopija materijala "Vrednosti posredovanja" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Vrednosti posredovanja i svrhu istih, i
 2. Važnost nepristrasnosti i samo-opredeljenja u praktisi posredovanja.

Vrednosti posredovanja

Proces u kome posredujete treba da bude u smislu sa sledećim vrednostima:

- **Poverenje:** Posrednik pomaže u rešavanju problema putem sticanja poverenja između stranaka. On/Ona stiče poverenje između stranaka sa ciljem postizanja sporazuma. Posrednik treba da pomogne stranaka da pronađu zajedničke vrednosti kako bi stekli međusobno poverenje.
- **Dobra volja:** Posredovanje je dobrovoljan proces, koji se pokreće na osnovu dobre volje stranaka. (Ako se iz bilo kojeg razloga obustavi postupak posredovanja, trebaju se obavestiti sve stranke koje su uključene u postupku o razlogu obustavljanja).
- **Poverljivost:** (čuvanje tajne) Posrednik obaveštava strane u sukobu da svaki obavljen razgovor tokom sesije posredovanja ostaje među njima (poverljiv). Posrednik uzima saglasnost svih stanaka u postupku o raspodeli podataka (u vezi konflikta) u slučaju konslutacija. Na kraju sesije posredovanja, obavezuju se stranke da ne upotrebe sadržaj koji je bio predmet diskusije protiv jedan drugog.
- **Sigurnost:** Posrednik pruža sigurnost tokom postupka posredovanja davanjem do znanja da nijedna stranka ne može oštetiti drugu stranku, na bilo koji način. On/Ona treba pružiti siguran ambijent, pozitivnu klimu, kako bi se dobro osećale stranke uključene u sukobu. Posrednik interveniše u slučaju verbalnih uvreda, dok prekida postupak u slučaju fizičkih obračuna i traži pomoć od strane nastavnika ili direktora škole.

Instrukcije:

1. Nastavite sa prethodnog slajda koristeći materijal "Vrednosti posredovanja".
2. Objasnite da sada govorimo na vrednosti koje se primenjuju u postupku posredovanja kako bi stranke u konfliktu znale šta da očekuju u procesu posredovanja.
3. Otkrite i objasnite svaku vrednost.
4. Naglasite da učešće stranaka u konfliktu u postupku posredovanja treba biti dobrovoljno.

Materijal potreban za predavanje:

- Nastavite sa upotrebom materijala "Vrednosti posredovanja".

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Vrednosti posredovanja i svrhu istih,
 2. Važnost pouzdanosti, dobrovoljnlosti, poverljivosti i sigurnosti za proces posredovanja, i
 3. Posrednik treba da se pobrine da sesija posredovanja i sami učesnici prate ove vrednosti.

Vrednosti posredovanja

VAŠE RADNJE I TEHNIKE U SVOJSTVU POSREDNIKA MORAJU BITI U SMISLU SLEDEĆIH VREDNOSTI:

Nepričasnost:

- Posrednik treba biti nepričasan i treba jednako tretirati stranke. Posrednik treba uzeti u obzir i poštovati mišljenje svih stranaka u postupku posredovanja. Posrednik pruža korektni i pravičan postupak, i poziva stranke da izraze svoje potrebe, da otvoreno komuniciraju i da nađe način rešavanja sukoba.

Lična odgovornost:

- Posrednik ne pruža rešenje već same stranke dolaze do rešenja. Posrednik pomaže strankama da prihvate odgovornost sukoba, za rešavanje i poštovanje sporazuma. On/ona je takođe odgovoran/na o očuvanju verodostojnosti i svojih obaveza.

POSTUPAK U KOME POSREDUJETE TREBA DA BUDE U SMISLU SA SLEDEĆIM VREDNOSTIMA:

Poverenje:

- Posrednik pomaže u rešavanju problema putem sticanja poverenja između stranaka. On/Ona stiče poverenje između stranaka sa ciljem postizanja sporazuma. Posrednik treba da zahteva od stranaka da pronađu zajedničke vrednosti kako bi stekli međusobno popverenje

Dobra volja:

- Posredovanje je dobrovoljan proces, koji se pokreće na osnovu dobre volje stranaka. (Ako se iz bilo kojeg razloga obustavi postupak posredovanja, tebaju se obavestiti sve stranke koje su uključene u postupku o ralogu obustavljanja).

Poverljivost:

- Posrednik obaveštava strane u sukobu da svaki obavljen razgovor na sastanku ostaje među njima (poverljiv). Posrednik uzima saglasnost stanaka u postupku o raspodeli podataka u slučaju konsultacija. U slučaju obustavljanja postupka posredovanja, obavezuju se stranke da ne upoterbe sadržaj koji je bio predmet diskusije protiv jedan drugog.

Sigurnost:

- Posrednik pruža sigurnost tokom postupka posredovanja davanjem do znanja da nijedna stranka ne može oštetiti drugu stranku, na bilo koji način. Posrednik treba pružiti siguran ambijent, pozitivnu klimu, kako bi se dobro osećale stranke uključene u sukobu. Posrednik interveniše u slučaju verbalnih uvreda, dok prekida postupak u slučaju fizičkih obračuna i traži pomoć.

	A	B	C	D
1	Uskog umra	Stranke se osećaju da su saslušane	Neristransnost	Poverenje
2	Visoke emocije	Razumevanje obe stranke	Jednak način	Dobra volja
3	Prestanak komunikacije	Izgradnja poverenja	Samo odgovornost	poverljivost
4	Lično uvređen	Ojačanje	Stranke same nalaze rešenje	sigurnost
5	Majndset konflikta	Transformacija	Radnje i vrednosti tehnika	Vrednosti procesa
POSREDOVANJE				
Konačno rešenje				

Instrukcije:

- Objasnite da su sada učenici savladali znanje o teoriji konflikta i transformaciji konflikta.
- Recite učesnicima da će pre nego što nastavite igrati kviz koji se zove „igra asocijacije“.
- Podelite učesnike u 2-4 grupe.
- Objasnite pravila:
 - Grupe idu redom.
 - Vi odlučujete koja grupa počinje.
 - Na svakom redu, članovi grupe čiji je red otkrivaju polje (A1-D4).
 - Svaka otkrivena reč pruža indicije na reč u 5 redu iste kolone.
 - Nakon što se otkrije polje, članovi grupe kori su odabrali polje trebaju da rade zajednički u ekipi i prepostavili reč u 5 redu iste kolone.
 - Ako tačno prepostavate, otkriva se polje i dobijaju 5 poena i mogu da nastave i izaberu i otkriju sledeće polje (iz drugog reda).
 - Ako nisu tačno prepostavili, onda je red na sledeću grupu. Nakon što se otkriju sva polja u 5 redu, grupe mogu da prepostavate poslednju reč, konačno rešenje na kraju (najveće polje). Grupa koja pruži tačan odgovor dobija 10 poena.
- Pitajte učesnike da li imaju pitanja u vezi igre.
- Ako je sve jasno, počnite sa igrom i vodite je. Kao voditelj igre, trebate uraditi sledeće:
 - Odlučite da li je odgovor tačan,
 - Zapisujte poene, i
 - Otkrite sva polja u kolonama poviše reči u 5 redu kada je ta reč tačno odgovorena..
- Na kraju: proglašite pobednika i pohvalite sve – pobednike i gubitnika.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 - ponove jedno od glavnih izraza treninga do ove tačke,
 - Razumeju sve izraze navedene u ovom kvizu, i
 - Uživaju i dobiju više energije za sledeći deo treninga.

Koraci posredovanja

Instrukcije:

1. Napravite kratak sažetak prethodne sekcije na jedan od sledeća dva načina :
 - Sami (korišćenjem tačaka navedenih u odeljku Ciljevi predavanja: vidi dole) ili
 - Zatražite od učesnika da to urade. – pažljivo pratite da li su obuhvatili sve tačke navedene u odeljku Ciljevi predavanja (vidi dole).
2. Recite učesnicima da su sada savladali osnovno znanje o transformaciji konflikta i da su spremni da nauče posebnu vrstu transformacije konflikta: posredovanje – koje će biti obuhvaćeno sledećim delom treninga.

Opcionalno:

- Ako je energija učesnika niska, obavite vežbu dobijanja energije sa učesnicima „buđenje“ i time će te podiži njihovu pažnju.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici ponove najvažnije tačke u opštem smislu o posredovanju:
 1. Kada smo u konfliktu, naš način razmišljanja i ponašanje menja se na osnovu emocija koje osećamo u konfliktu.
 2. U konfliktu se menja komunikacija tako da uključene stranke u konfliktu jedino čuju jedna drugu u akuzativu – a ne na neutralan način.
 3. Preobražavanje negativnih posledica konflikta u pozitivne posledice se najčešće postiže kada se obe stranke osećaju da su saslušane/prihvaćene/priznate.
 4. Uloga posrednika nije da bude sudija, roditelj, nastavnik, policajac, istražitelj ili terapeut.
 5. Vrednosti posredovanja su nepristrasnost, samo-opredeljenje, pouzdanost, dobrovoljnost, poverljivosti i sigurnost.

Proces posredovanja

Korak 1: Predstavljanje i vođenje sesije

Korak 2: Slušanje priča

Korak 3: Izvući vrednosti, smisao i potrebe

Korak 4: Zajedničko nalaženje i testiranje opcija

Korak 5: Dolaženje do rešenja



Instrukcije:

1. Recite učesnicima da na ovom slajdu mogu videti korake posredovanja.
2. Objasnite im da su koraci tu kako bi uputili posrednika u njenom/njegovom zadatku pomaganja strankama u transformaciji posledica njihovog konflikta. Prema tome, učesnici trebaju napamet naučiti korake. Sada, pripremili smo materijal u vezi koraka i instrumenata procesa posredovanja. Raspodelite materijal "Koraci procesa posredovanja".
3. Recite učesnicima da pripreme ovaj materijal i zapisuju dok govorite o svakom koraku i instrumentu posebno.
4. Naglasite kutiju sa instrumentima sa slajda i objasnite učesnicima da će naučiti o svakom specifičnom instrumentu koji pomaže posredniku tokom procesa posredovanja.
5. Objasnite učesnicima da će se sledećih nekoliko sati treninga u detaljima diskutovati svaki korak posredovanja.

Opcionalno:

- Diskutujte o slici na slajdu na primer postavljanjem pitanja šta vide na slici i kako se to nadovezuje sa posredovanjem. – ako nema tačnog odgovora, objasnite da je proces posredovanja da stranke pomognu jedna drugoj da savladaju njihove prepreke.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljno kopija materijala "Koraci procesa posredovanja" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 1. Shvate da će ih jasno definisani koraci i instrumenti uputiti u njihovu praksu posredovanja vršnjaka,
 2. Da su sigurni i u mogućnosti da nauče kako posredovati usled činjenice da će ih predvoditi koraci i instrumenti.

Koraci posredovanja

Korak 1: Predstavite sesiju

Zadatak za prvi korak: _____

Korak 2: Saslušajte priče

Zadatak za drugi korak: _____

Korak 3: Nadite vrednosti, smisao i potrebe

Zadatak za treći korak: _____

Korak 4: Zajednički nadite i testirajte opcije

Zadatak za četvrti korak: _____

Korak 5: Dođite do sporazuma

Zadatak za peti korak: _____

Korak 1: Predstavljanje i viđenje sesije



- Poželite strankama dobrodošlicu
- Neka se stranke osećaju udobno
- Napravite pozitivnu atmosferu
- Demonstrirajte otvorenost, dobrotu i suosjećanje
- Pružite pojašnjenje i poverenje u proces posredovanja

Instrukcije:

1. Pokažite slajd učesnicima i objasnite im šta posrednik radi tokom prvog (1) koraka.
2. Objasnite im da je opšti cilj prvog koraka postavljanje odgovarajuće atmosfere i ustanovljavanje sesije posredovanja: stranke se trebaju osećati udobno i biti u potpunosti obaveštene o procesu posredovanja.
3. Naglasite da je važno da posrednik polako započne kako bi se obe stranke opustile – posebno kada su emocije stranaka jake.
4. Dok posrednik nastavlja na osnovu instrukcija datih na slajde, ona/on treba da stekne smisao toga kako se stranke osećaju. Ovo joj/mu pomaže da vidi da li postiže cilj da se stranke osećaju udobno i u stvaranju pozitivne atmosfere.
5. Objasnite da kako bi stranke razumele sesiju posredovanja, posrednik im objašnjava proces i pita stranke da li imaju pitanja.
6. Naglasite da je važno da se posrednik pobrine da je strankama u potpunosti jasan proces posredovanja i znaju šta mogu da očekuju tokom procesa posredovanja.
7. Spomenite da ako posrednik želi da zapisuje tokom sesije posredovanja, ona/on treba da traži saglasnost stranaka tokom ovog koraka. U ovom slučaju, posrednik treba da izjavi da će na kraju sesije posredovanja uništiti zapisnik (usled poverljivosti).
8. Takođe navedite da ako škola odluči koje predmetne ne treba posredovati, već uputiti nastavniku ili školi, da se ovo treba naglasiti od strane posrednika u ovom koraku (npr. „Trebam da vas obavestim da ako saznam da ste se potukli tokom ovog posredovanja, prekinuće posredovanje i uputiću vas kod nastavnika.“).
9. Naglasite da je ovaj korak veoma važan za ostatak procesa :
 - Jedino ako posrednik stvoriti pozitivnu atmosferu, u kojoj će se stranke udobno osećati, stranke će verovati posredniku i procesu posredovanja te će prema tome u drugom (2) koraku podeliti sa njom/njime šta se dogodilo u konfliktu.
 - Jedino ako stranke veruju posredniku i procesu, govorice o svojim emocijama u trećem (3) koraku.
 - Jedino ako su stranke u stanju da govore o svojim emocijama, oni će se oslobođiti od njih, što ih vadi iz majndseta konflikta i omogućava im da vide budućnost (korak 4).

Opcionalno:

- Zajednički sa učesnicima postavile kutak za posredovanje: sto i najviše tri stolice, napišite vrednosti posredovanja na flipčart papiru i okačite ih na zid, pripremite vodu, čaše, maramice, olovke i papir.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da je korak 1 za :
 1. Stvaranje pozitivne atmosfere u kojoj će sve stranke verovati posredniku i procesu posredovanja tako da im je omogućeno da otvoreno govore, i
 2. Da upoznamo stranke sa procesom posredovanja, uključujući posebne uredbe posredovanja i vašu školu, kako se pomirile sa time i mogu verovati u to i u posrednika.
- Učesnici shvate da je postizanje koraka 1 važno za sve sledeće korake.

Budite oprezni o tome kako se stranke osećaju

Od samog početka sesije posredovanja, budite oprezni o osećanju stranaka. Veoma je važno da se udobno osećaju tokom sesije posredovanja, da se osećaju da su shvaćeni i da demonstrirate suosećenje prema njima.

Kako saznajete kako se neko oseća?



Instrukcije:

1. Odnosite se na prethodni slajd: Cilj koraka 1 je da se stranke udobno osećaju sa posrednikom i samim procesom posredovanja. Kako bi procenili da li ona/on postiže ciljeve, posrednik treba da primeti kako se stranke osećaju.
2. Otkrite pitanja i pitajte učesnike: "Kako otkriti kako se neko oseća?" – sakupite nekoliko odgovora, ali nastavite sa demonstriranjem:
 - Pitajte učesnike da navedu neke emocije i sami demonstrirajte iste izrazima lica ili telom,
 - Pokažite učesnicima neku emociju za koju trebaju da uradi izraz lica ili stav tela i proverite da li su to tačno izveli, ili
 - Ako imate dovoljno vremena: Tražite od volontera da pride i sedne preko puta grupe i demonstrira izraze lica i stav tela emocija koja učesnici navode. Na kraju se zahvalite dobrovoljcu.
3. Nastavite sa otkrivanjem i objašnjavanjem slajda: da trebamo da "pročitamo" sve vrste komunikacije: verbalnu i ne-verbalnu. Jedino ako se zajednički vide imaćemo predstavu toga kako se neko oseća. Prema tome posrednik treba da vodi računa o tome kao sede stranke i kakav im je izraz lica kako bi shvatilo da li se osećaju slobodno učešćem u posredovanju ili ne.
4. Naglasite da ovo nije zaključna lista i da svaki aspekt može indicirati više od datog primera.

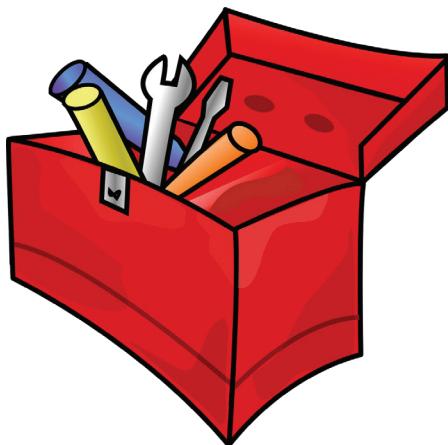
Opcionalno:

- Ako imate vremena: ponovite demonstriranje različitih emocija sa ostalim volonterima.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 1. Shvate važnost razumevanja toga kako se stranke osećaju tokom procesa posredovanja,
 2. Nauče da posmatranjem izraza lica i stava tela drugih osoba procene kako se osećaju, i
 3. Budu obavešteni da tokom svakodnevnog života "čitaju" druge ljude kako bi procenili kako se osećaju kako bi naučili to iz svakodnevne prakse i koristili u procesu posredovanja.

Korak 1: Sposobnosti i instrumenti



- Pripremite prostoriju
- Pripremite se: proverite sami sebe
- Upotrebite uvodnu reč
- Postavite osnovna pravila
- Zatražite od stranaka da se slože sa sporom o kojem žele da razgovaraju
- Proverite kako se osećaju stranke (verbalna i ne-verbalna komunikacija)
- Dajte im prostora za pitanja
- Pitajte ko želi da započne

Instrukcije:

1. Objasnite da postoje nekoliko „instrumenata“ koje koriste posrednici tokom stepena 1 kako bi postigli svoj cilj:
 - Objasnite da „pripremiti prostoriju“ da najmanje imate stolicu za svaku stranku i za posrednika, ali isto možete imati prostoriju za posredovanje sa lepim dekoracijama, ponudite im vodu, neki slatkiš, salvete, olovku i papir. Čitava poenta je da se stvari dobra atmosfera.
 - Praktikujte „samo-provera“: zatražite od svih učesnika da ustanu. Sačekajte dok se svi umire. Zatražite od učesnika da zatvore oči i duboko udahnu. Recite im da udahnu i izdahnu i da se fokusiraju na disanje. Onda zatražite od njih da provere svoje telo i um kako bi videli da li im nešto smeta. Ako im nešto smeta i trebaju da pokušaju da se oslobođe toga i da se time bave kasnije. Recite im da otvore oči. Naglasite da posrednik jedino posreduje jedino kada ona/on smatra da je spremna/an da to uradi.
 - Raspodelite učesnicima materijal „Uvodna reč“ i recite im da ga pročitaju. Objasnite da je ovo glavni instrument da bi se stranke dobro osećale sa posrednikom i procesom posredovanja.
 - Odnosite se na osnovna pravila koja su učenici sami postavili na samom početnu treningu i recite im da mogu isto uraditi u svojstvu posrednika tokom prvog koraka sesije posredovanja.
 - Objasnite da postavljanjem pitanja strankama koja stranka želi da započne, posrednik održava neutralnost i možda gradi prvi deo zajedničkih stavova između stranaka, jer se trebaju složiti sa time ko će prvi započeti i opisati šta se dogodilo. (nekada posrednik zamenjuje izraz „konflikt“ sa izrazima „događaj“, kako bi izbegao negativne konotacije u vezi izraza „konflikt“)

Opcionalno:

- Pitajte učesnike šta oni ili njihovi roditelji rade pre nego što im dođu gosti. Ovo može služiti kao primer za „pripremanje prostorije“.
- Neka učesnici napišu njihovu lični uvodnu reč i neka ih uporede.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljno kopija materijala „Uvodna reč“ za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Da „pripremiti prostoriju“ znači pripremiti sto i stolice te i da stvoriti dobru atmosferu u prostoriji koja se koristi za posredovanje,
 2. Kako obaviti samo-proveru,
 3. Važnost uvodne reči za upoznavanje učesnika sa posrednikom i procesom posredovanja, i
 4. Da posrednici mogu predložiti opšta pravila zajedno sa strankama

UVODNA REČ

Želim da vam poželim dobrodošlicu i da vam se zahvalim što ste došli. Zovem se _____ je od mene da večeras posredujem sa vama. Posredovanje je dobrovoljan i neformalan proces u kome imate šansu da razgovarate o okolnostima koje su vas dovele do centra za posredovanje.

Imate mogućnosti da koristite ovaj bezbedan prostor da razgovarate, slušate i donesete odluke koje će zadovoljiti vaše potrebe i nadamo se bolju vezi između vas.

Moja uloga je predvodim ovaj proces i pomognem sa otvaranjem komunikacije na bezbednoj i poverljivoj sredini. U svojstvu posrednika, ja sam nepristrasna treća stranka. Nisam sudija, terapeut ili advokat i neću odlučiti ko je u pravu a ko nije, ili tumačiti zakon koji može biti relevantan u vašoj situaciji. Nisam ovde da odlučim u vaše ime, već da vam pomognem da sami dođete do odluke koja je adekvatna za vas.

Što se poverljivosti tiče, ovo posredovanje je klasifikovano kao poverljivo, te se ništa navedeno u sesiji posredovanja neće diskutovati van procesa posredovanja; niti posao a ni rezultat, a ni sam posrednik se ne može odvesti na sud. Postoje sva izuzetka poverljivosti: kada se od mene zahteva da sa osobljem pričam o problemima u vezi zlostavljanja dece i predstojeće pretnje štete su otkrivene.

Pre nego što nastavim dalje, da li imate putanja?

Korak 2: Saslušanje priča



- Sakupite što više činjeničnih informacija potrebnih da bi ste imali potpunu sliku spora (kada, gde, ko, šta, koliko)
- Osigurajte se da se stranke osećaju saslušane, da se ozbiljno shvataju i da su prihvачene

Instrukcije:

1. Recite učesnicima da na karaju 1 koraka, posrednik pita stranke koja želi da započne i govori o konfliktu, i u tom trenutku počinje korak 2.
2. Objasnite da je opšti cilj koraka 2 da posrednik shvati šta se dogodilo i šta je još važnije da se time stranke osećaju da su saslušane, da se ozbiljno shvataju, prihvачene i priznate.
3. Prikažite učesnicima slajd i objasnite šta posrednik radi u koraku 2.
4. Pitajte učesnike: "Da li znate razliku između "razumeti nekoga" i "slušati nekoga"? – Ako nema tačnih odgovora, objasnite da razumeti nekoga znači razumeti šta određena osoba smatra time što ona/on govori. Slušati nekoga znači da se određena osoba oseća saslušana. Osoba se oseća saslušana kada se prihvati njeno/njegovo obrazloženje na to kako i zašto su reagovali na način na koji su reagovali, šta su osećali u određenom trenutku i specifični problem u kojem su bili tokom konflikta. Kao rezultat toga, osoba se oseća saslušana i time PRIZNATA takva kakva je.
5. Objasnite da tokom ovog koraka:
 - Posrednik pažljivo sluša stranke i postavlja objašnjavajuća pitanja kako bi dobio jasnu sliku toga šta se dogodilo tokom konflikta,
 - Ovim, posrednik pruža strankama osećanje da su saslušane, što im omogućava da izađu iz majndesta konflikta: stranke imaju poverenja u posrednika te se prema tome otvore i opuste,
 - Posrednik pažljivo posmatra stav tela stranaka i izraze lica kako bi saznao da li su se otvorile i opustile,
 - Često, ovo je privi put da ove stranke saslušaju priče jedne druge i perspektive konflikta, šta nekada odmah otkriva nesporazum koji je doveo do konflikta.
6. Naglasite da na kraju ovog koraka, stranke se u većini slučajeva slože u vezi osnovnih činjenica toga šta se dogodilo, dok se ne slažu o interpretaciji istih. Posrednik treba da poštuje njihov nesporazum – čak i kada se ne slažu u vezi opštih činjenica. Važnije od ovoga je da se stranke osećaju saslušane, imaju poverenje u posrednika i da se opuste.

Ciljevi predavanja:

- Učesnici shvate da tokom koraka 2:
 1. Posrednik stekne sliku toga šta se dogodilo tokom konflikta,
 2. Stranke mogu imati različito tumačenje toga šta se dogodilo,
 3. Posrednik teži ka tome da se stranke osećaju prihvачene i priznate,
 4. Stranke stiču poverenje prema posredniku, mogu se opustiti i započnu sa opuštanjem od majndesta konflikta, i
 5. Posrednik posmatra promene izraza lica i stav tela stranaka kako bi procenio da li se ta promena (opuštanje od majndesta konflikta) dešava kod stranaka.

Vežba: Koje je boje haljina?



Instrukcije:

1. Pitajte učesnike da li su ranije videli ovu fotografiju (vidi "Opcionalno" za više instrukcija u slučaju da učesnici objasne priči ove fotografije).
2. Postavite pitanje učesnicima: "Koje boje je haljina?" i sakupite njihove odgovore. Odgovori mogu biti "plave i zlatne", "bele i zlatne" i "plave i crne", itd.
3. Naglasite da se svi učesnici neće složiti sa istim bojama.
4. Objasnite da se ovo takođe odnosi na situaciju u konfliktu. Osobe koje su uključene u njemu svedočile su isti objektivan događaj – kao što je konflikt (ili u ovom slučaju: ovu fotografiju haljine) – ali se ne slažu o tome šta su videli da se dogodilo (na primer: boja haljine). Prema tome, ova fotografija služi kao dobar primer toga kao se razlikuje PERCEPCIJE osoba u vezi iste stvari – konflikti ili haljine.
5. Naglasite da ako posredujete između učesnika koji su videli jednu kombinaciju boja i onih koji su videli drugu kombinaciju boja, cilj koraka 2 u procesu posredovanja bi ne bi bio da se svi učesnici slože povodom jedne kombinacije, već da prihvate činjenicu da oni vide drugačije boje.

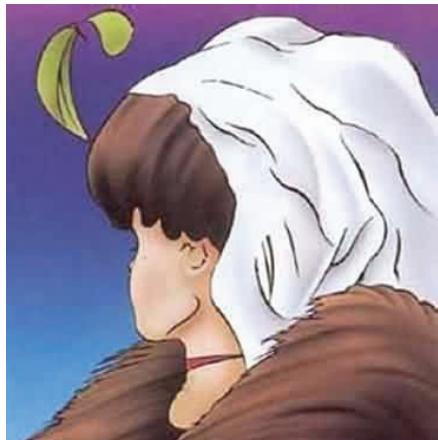
Opcionalno:

- Možda će neko od učesnika da naglasi da je ova fotografija prikazana na društvenim mrežama u 2015/16. godini i da je izazvala puno diskusija. Učesnik takođe može da tvrdi da zna pravu boju haljine i objasniće priču kako se fotografija slikala i koje su bile fizičke posledice koje su rezultirale konfuzijom. Zahvalite joj/mu se što je podelio informacije sa ostatkom učesnika, ali NAGL-ASITE da cilj ove vežbe i koraka 2 u procesu posredovanja NIJE da se utvrdi tačna boja, već da se složimo da se ljudi razlikuju u tome kako SHAVAJU svat i da nema jednog načina kako shvatiti svet.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Ljudi drugačije vide objekte,
 2. "Istina" za kojom težimo u koraku 2 nije "prava" boja, već ISTINA toga kako se razlikuje pogled na svet različitih ljudi, i
 3. Na kraju koraka 2, stranke u konfliktu su razumele da imaju različite perspektive u vezi toga što se dogodilo tokom konflikta i da prihvataju sve ove poglede. (ili u ovom primeru: učesnici mogu da se slože da se ne slože u vezi boje haljine ali da se slože da vide drugačije boje)

Vežba: Šta vidite na ovoj slici?



Instrukcije:

1. Pitajte učesnike da li su ranije videli ovu fotografiju.
2. Pitajte učesnike: "Šta vidite na ovoj fotografiji?" i sakupite njihove odgovore. Neko će videti mladu devojku, ostali stariju ženu. Neko od učesnika na početku neće biti u stanju da vidi drugu figuru, te prema tome zatražite od jednog od učesnika da pokaže stariju ženi a drugog da pokaže mladu devojku.
3. Pitajte ih "Da li znate zašto neko prvo vidi drugačije delove fotografije?" – ako nema tačnih odgovora, objasnite da razlika u percepciji usled individualnog stanja uma, memorije i iskustva različita među učesnicima: npr. Ako je neko (nesvesni) razmišljao o njenoj/njegovoj baci, ona/on verovatno će prvo videti stariju ženu.
4. Pitajte: "Šta ovo znači?" – ako nema tačnog odgovora, objasnite da naša percepcija nije jedino formirana na osnovu objekta i događaja u našoj okolini, već i u svetu u nama (u mislima, iskustvima, stanju uma, nadama, željama, snovima, itd). Dakle, suprotno od primera (fotografije haljine) u prethodnom slajdu, ljudi se ne mogu jedino razlikovati u interpretaciji toga šta vide, već u ovom slučaju takođe u vezi objektivne stvarnosti toga šta vidimo (stariju ili mlađu ženu): majndset konflikta utiče na našu percepciju sveta i bukvalno vidimo uvrede, znakove nepoštovanja, pretnje i konflikt, koji okružuje ljude ili druge strane koje su deo toga ne mogu to videti.
5. Naglasite da uloga posrednika je da pomogne strankama da shvate da imaju različite poglede na to šta se dogodilo tokom konflikta i prihvate te razlike. Uloga posrednika NIJE a drži predavanja strankama o tome kako je majndset konflikta uticao na njihovu percepciju i ostale unutrašnje faktore i posrednik NE SME relativizovati percepciju stranaka (npr. Govoreći im da drugačije vidimo stvari kada smo u majndsetu konflikta). Ovo priznavanje je jedino za posrednike kako bi bolje razumeli stranke u konfliktu. Zapamtite: Vi činite da se stranke osećaju saslušane, npr. Njihova percepcija treba biti priznata od strane posrednika onakva kakva je.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Percepcija ljudi na svet je uticajna od strane faktora u nama kao i od strane vanjskih objekata i događaja, i
 2. Posrednik ne relativizuje percepciju stranaka ili im drži predavanja o tome zašto se ne slažu, već prihvata sve perspektive konflikta i pomaže strankama da vide da imaju različite percepcije.

Vežba: Šta vidite na ovoj slici?



Instrukcije:

1. Pitajte učesnike: "Šta vidite na ovoj slici?" – Sakupite njihove odgovore na flipčart papiru.
2. Pregledajte list sa flipčart papira u selektujte nekoliko odgovora koji tumače šta se dešava na slici. Onda pitajte učesnike koji su dali te odgovore: "Kako ste došli do zaključka da se ovo dešava na slici?" – Ponovite ovo za nekoliko datih odgovora u kojima je dato tumačenje toga šta se dogodilo.
3. Pitajte učesnike: "Kakve veze ima ova slika sa prethodne dve?" – Ako nema tačnog odgovora, objasnite da je ova slika još jedan primer toga kako se ljudi razlikuju u tome šta vide na slici.
4. Objasnite da se ova slika bitno razlikuje od prethodnih: ista se sastoji od ljudi koji imaju svoje lične perspektive toga šta se dešava u slici.
5. Objasnite da se uloga posrednika može uporediti sa osobom koja je naslikala ovu sliku: pogled posrednika je ograničen (pošto se slika ne pruža pogleda sa 360° i pošto je pogled delimično blokiran od strane ljudi na slici), što znači da je percepcija posrednika takođe uticajna od strane raznih faktora (npr. simpatiziranje jedne stranke može naterati posrednika da veruje da ova osoba govori „tačnu“ verziju koja se dogodila).
6. Naglasite da u svojstvu posrednika, učesnici trebaju da nauče da budu što neutralniju prepoznavanjem svoje pristrasnosti (ograničenog pogleda na to šta se dogodilo tokom konflikta, koji sami nisu svedočili) putem sažetka toga šta su stranke rekле u vezi konflikta na opisan način – bez korišćenja svog tumačenja toga šta se dogodilo. Objasnite da kako bi se izbegla tumačenja i predrasuda prema strankama, posrednik treba postavljati puno pitanja strankama u vezi toga kako se sve dogodilo.
7. Vratite se na flipčart papir i pokažite da neko od/nekoliko/svi odgovori bili tumačeni ili suđeni, šta posrednici trebaju da izbegavaju.

Materijal potreban za predavanje:

- Flipčart papir
- Marker za flipčart papir

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Naša percepcija okoline često automatski uključuje tumačenje i osuđivanje iste,
 2. Posrednici se takođe mogu osećati da su pristrasni prema jednoj stranci, ali i da su svesni ove pristrasnosti i aktivno pokušavaju da budu neutralni,
 3. Posrednici ne izražavaju strankama svoje mišljenje, tumačenje ili osuđivanje toga šta se dogodilo.

Posmatranje –Tumačenje – Presuda

Stranke

- Svaka od njih sreti shvata malo drugačije
- Svaka veruje da je njen/njegovo shvatnje pravo
- Ne mora da se složi sa raspodeljenim opisom konflikta
- Ima prirodni impuls da tumači ili osuđuje situaciju

Posrednik

- Treba da pokuša da vidi situaciju sa perspektive obe stranke (susećanje i multi-pristrasnost)
- Treba da postavi puno pitanja kako bi odvojio posmatranje od tumačenja i osuđivanja
- Napravi sažetak gledišta svake stranke i pokaže im da su obe perspektivne validne

Instrukcije:

1. Objasnite da su ovom slajdu sažeta tri prethodna slajda i objasnite svaku tačku istog.
2. Objasnite učesnicima da će svaka stranka reći konsistentnu priču u vezi toga što se dogodilo i šta ona/on smatra da je istina. U većini slučajeva, stranke mešaju posmatranje i tumačenje. Posao posrednika nije da ispravi gledište stranaka već da izdvoji posmatranje i tumačenje i svom sažetku priče koje su stranke ispričale :
 - Za nju/njega da razume što se sa jedne strane dogodilo (posmatranje) i sa druge strane što stranke misle o tome (tumačenje),
 - Da stranke shvate kada posmatraju i kada tumače tu što se dešavalo (npr. "Dakle, videli ste [XYZ posmatranje] da se dogodilo i mislili ste da to znači [XYZ tumačenje].")
3. Naglasite da nije uvek lako da se napravi razlika između posmatranja i tumačenja toga što stranke kažu i da je teško da se napravi sažetak svega toga na neutralan način i da se istovremeno prizna pogled/stav stranaka. Ovo je posebno teško kada posrednik ne voli jednu od stranaka – ali i u tim slučajevima, posrednik treba da ostane neutralan.
4. Objasnite da na kraju koraka 2 stranke mogu ili ne moraju da se slože u vezi toga što se dogodilo na nivou posmatranja ili tumačenja – što znači da se slože da se ne slažu.

Opcionalno:

- Raspodelite materijal "Razlikovati posmatranje od procene" i objasnite primere u vezi toga kako napraviti sažetak u nivou posmatranja.
- Koristite materijal "Posmatranje ili procenjivanje" za praktičnu vežbu.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljan broj kopija materijala "Razlikovati posmatranje od procene" za sve učesnike.
- Dovoljan broj kopija materijala "Posmatranje ili procenjivanje" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da stranke u konfliktu mogu imati veoma različito posmatranje i tumačenje toga što se dogodilo tokom konflikta.
- Da učesnici shvate da posrednici:
 1. Postavljaju puno pitanja kako bi dobili detaljnu sliku toga što se dogodilo,
 2. Jasno razlikuju posmatranje od tumačenja u svojim sažecima toga što stranke kažu na način na koji se govornik slaže i na koji druga stranka razume (i prihvata) perspektivo govornika, i
 3. Ne primorava stranke da raspodele svoju tačku gledišta u odnosu na to što se dogodilo.

Uvideti razliku između zapažanja i procene

Sledeća tabala prikazuje razliku između zapažanja i procene i nekoliko primera u kojima se može naći procena.

Razgovor	Primer zapažanja sa prisustvom procene	Primer zapažanja odvojenog od procene
Upotreba glagol „biti“ bez uticanja na osobu koja procenjuje da prihvati odgovornost procene	Previše si velikodušan.	Kada vidim da daješ sav svoj novac od ručka drugima, mislim da si previše velikodušan.
Upotreba glagola sa konotacijom procene	Igor kasni.	Igor uvek uči samo veče pred ispit
Implikacije intervencije drugoga povodom: mišljinja, osećanja, namera ili želje nekog drugog su jedino u mogućnosti	Ona neće završiti svoj rad.	Mislim da neće završiti svoj rad, jer je rekla „neću završiti moj rad“
Konfuzija tačnog predviđanja	Ako ne jedeš balansiranu hranu poremetiće ti se zdravlje	Ako ne balansiraš obroke, plašim se da će ti se poremetiti zdravlje
Neuspeh u specificiranju referencija	Manjine se ne brinu o svojoj imovini	Nisam video nijednu manjinsku porodicu koja živi u 1679 Ross kako čiste sneg sa njihivog trotoara.
Upotreba reči koje označavaju sposobnost bez indiciranja da se obavlja procena.	Ronaldinjo je loš fudbaler	Ronaldinjo nije dao u gol već 20 utakmica
Upotreba priloga i prideva na načine na koji ne označavaju da je obavljena procena.	Bojan je ružan	Ne dopada mi se kako Bojan izgleda

Beleška: Reči *uvek*, *nikada*, *nikada*, bilo kada itd. izražavaju zapažanje kada se koriste na sledeći način:

- Uvek kada posmatram Davida kada razgovara telefonom, on priča najmanje 30 minuta.
- Ne sećam se da si mi ikada pisao.

Nekada se ove reči koriste kao preuveličavanje, usled čega se meša zapažanje sa procenom:

- Uvek uvek si zauzet/a
- Ona nikada nije tamo kada je potrebno.

Kada se ove reči koriste za preuveličavanje, one često izazivaju odbranu a ne saosećanje.

Reči kao što su *često* i *retko* takođe doprinose konfuziji između zapažanja i procene.

Posmatranje ili procenjivanje?

Vežba 1:

Obavite sledeću vežbu kako bi utvrdili svoju stručnost u razlikovanju između posmatranja i procenjivanja. Zaokružite brojeve ispred svake rečenice koja je jedino posmatranje, gde procenjivanje nije umesano.

1. Boris je juče bio ljut na mene bez ikakvog razloga.
2. Sara je sinoć grickala nokte dok je gledala televizor.
3. Filip nije zatražio moje mišljenje tokom sastanka.
4. Moj otac je dobar čovek.
5. Oliver previše radi.
6. Jovan je agresivan.
7. Luka je bio prvi u redu svakoga dana ove nedelje.
8. Moj sin često ne pere zube.
9. Marko mi je rekao da mi žuta boje lepo стоји.
10. Moja tetka se žali kada razgovaram sa njom.

Evo nekih odgovora na Vežbu 1:

1. Ako si zaokružio ovaj broj, ne se ne slažemo. Smatram da je “bez ikakvog razloga” procenjivanje. Što više, smatram da je to procenjivanje koja zaključuje da je Boris ljut. Možda je bio povređen, uplašen, tužan ili bilo šta. Primeri posmatranja bez procenjivanja bi bili: “Boris mi je rekao da je ljut” ili “Boris je lupio šakom o sto”.
2. Ako si zaokružio ovaj broj, onda se slažemo da je posmatranje izraženo bez prisustva procenjivanja.

Aktivno slušanje

Aktivan slušalac...

- pruža govorniku punu pažnju,
- gleda govornika u oči,
- sedi u otvorenom položaju preko puta govornika,
- klima glavom,
- potvrđuje (npr. "uhm"),
- pravi kratak sažetak toga šta je govornik rekao,
- pita da li je ona/on tačno sve shvatila/o („provera“).

Aktivan slušalac ne ...

- pokazuje distrukciju,
- prekida,
- proverava svoj telefon,
- pita ili govori o nečemu što nema veza sa time što govorik priča,
- daje savete,
- izražava svoje mišljenje na to što je govornik rekao.



Cilj: neka se govornik oseća saslušano i prihvачeno!

Instrukcije:

1. Demonstrirajte aktivno slušanje na dva načina (ako imate više vremena, odaberite opciju a, a ako nemate onda odaberite opciju b):
 - Zatražite od učesnika da se podele u parovima. U svakom paru, dva učesnika će se sesti jedan preko puta drugog. Demonstrirajte ovo sa drugim trenerom. Onda demonstrirajte suprotno od aktivnog slušanja: drugi trener će vam reći nešto što je njoj/njemu veoma važno ili nešto što ona/on želi da podeli sa vama. Vi menjate pogled, proveravate telefon, gledate okolo očima, ne pružate toliko pažnje, pitate su-trenera nešto nepovezano na to što ona/on govori, itd. Nakon ovog demonstriranja, zatražite od svih parova da isto urade. Nakon što su to uradili, pitajte: "Kako se osećao govornik?" – ako niko nije naveo, dodajte da se govornik mogao osećati loše jer nije saslušan, da je ljut na slušaoca, nesiguran da li je slušač zainteresovan ili čak usamljen. Onda ponovite demonstriranje sa su-trenerom ali ovoga puta demonstrirajte aktivno slušanje: pridajte punu pažnju, gledajte trenera u oči, prilagodite poziciju tela i izraze lica, potvrdite što su-trener govori sa "da" i "hmmmm" i napravite sažetak toga što je ona/on rekao. Ne zaboravite uvek da pitate "...Da li sam te dobro shvatila/o" ili "Da li sam te tačno shvatila/o" na kraju sažetka ili tumačenja. Nakon ovog demonstriranja, zatražite od svih učenika da isto urade. Onda ih pitajte: "Kako se ovog puta govornik osećao?" – Ako niko nije do sada naveo, dodajte da se osećao saslušanim, shvaćenim, da je ozbiljno shvaćen, prihvачen i priznat.
 - Ako nemate dovoljno vremena, neka dva dobrovoljca urade ovu vežbu pred čitavom grupom i pitajte ih kako su se osečali bez aktivnog slušanja i sa aktivnim slušanjem.
2. Otkrijte ostatak slajda i objasnite učesnicima šta je aktivno slušanje.
3. Naglasite važnost da se na kraju sažetka ili tumačenja UVEK postavljaju pitanja u vezi toga što je stranka rekla: "...Da li sam te tačno razumela/o?". Na ovaj način, posrednici su sigurni da ona/on nisu pogrešno shvatili stranke u pružaju prostor stranci da doda više informacija. Navedite da se ovo zone "samo-proveravanje".
4. Naglasite da je cilj aktivnog slušanja da se stranka oseća da je ozbiljno shvaćena, saslušana i priznata.

Opcionalo:

- Raspodelite materijal "Aktivno slušanje" svim učesnicima, tražite od njih da to urade u parovima i diskutujte sa celom grupom koji su tačni odgovori i zašto.
- Izvežbajte "proveru" (npr. "Da li sam tačno shvatila/o?" na kraju sažetka):
 1. Pitajte da li ima volontera koji bi da podeli sa grupom što su radili tokom prethodnog raspusta ili odmora ili na rođendanu ili prethodnih dana u školi.
 2. Onda drugog volontera da napravi sažetak toga što je prvi volonter rekao i završi sa "proverom".
 3. Pitajte privog volontera da li je drugi volonter sve sažeо na osnovu njene/njegove želje i da li ona/on želi da nešto dada ili popravi sažetak.
 4. Ako je prvi volunetr želi da ispravi nešto, ponovite korake 1-4 dok ona/on ne želi više ništa da popravi ili doda.
 5. Ponovite ovu vežbu sve dok ne smatrate da je dovoljno kako bi svi učesnici shvatili što je "provera" na osnovu vašeg vremenskog ograničenja.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljno kopija materijala "Aktivno slušanje" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici osete razliku između osećanja biti saslušan i priznat.
- Da učesnici shvate da:
 1. Aktivno slušanje znači pridavanje pune pažnje prema strankama, što zahteva vežbanje, empatiju i strpljenje,
 2. Posrednik pravi sažetak svega što je rečeno od strane stranaka i završava svaki sažetak sa "proverom" kako bi izbegao pogrešno shvatanje između stranaka i posrednika,
 3. Da se stranke osećaju saslušane je ključno kako bi stranke izašle iz majndseta konflikta, i
 4. Osećanja biti saslušan generira poverenje prema posredniku i otvara um stranaka prema slušanju pogleda i percepcije druge strane.

Vežba slušanja/reflekcije

ZADATAK 1:

Molim vas pročitajte sledeće izjave koje su uzete iz sesija posredovanja. Odaberite jedan odgovor za svaku izjavu koji bi dali u svojstvu posrednika:

1. Izjava:

Čitav problem u mom čivotu je taj što mi niko ne poverava da bilo šta uradim. Iz ovog razloga se danas žalim, ali mmh....

Odgovor:

1. Polako! Siguran sam da ćeš postići to.
2. Trebaš da zaboraviš na to i dobiješ više samopouzdanja.
3. Izgleda sa si veoma tužan jer veruješ da ti nikada niko ne veruje.
4. Ne prenemaži se toliko. Postoje gore stvari u životu.

2. Izjava:

Da, puno ljudi me ne voli. Ali me ne poznaju. Stvarno ne razumem zašto je ovo tako.

Odgovor:

1. Pokušaj da se združiš sa njima.
2. Ne brini za to. Ostali će ranije ili kasnije promeniti mišljenje.
3. Ne razmišljaj toliko o tome. Od toga ćeš se još više osećati usamljenim. To je najgore što možeš da uradiš.
4. Puno brineš o ljudima koji te odbijaju.

3. Izjava:

Čak se ne mogu stvarno osećati srećnim spontano u vezi bilo čega. Kada sam na fudbalskoj utakmici i ljudi skaču i navijaju, uvek pitam sebe: Zašto luduju? To je smešno.

Odgovor:

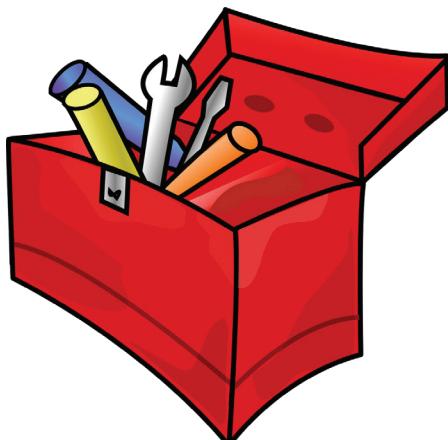
1. Osećaš se isključenim u ovim situacijama.
2. Trebaš biti srećan. Ne možeš uvek da se suzdržiš.
3. Ne shvataj to toliko ozbiljno. Definitivno postoje stvari koje te čine srećnim. Ne mora znači da je to fudbal.
4. Nađi se sa prijateljima i gledajte film. Sreća je prelazna.

ZADATAK 2:

Molim vas opišite karakter svake odgovorene izjave. U koloni svake izjave, upišite slovo odgovora (A-D) u redu karaktera koji najbolje opisuje karakter odgovora:

Karakter izjave:	Odgovor na 1. izjavu:	Odgovor na 2. izjavu:	Odgovor na 3. izjavu:
Davanje saveta/rešenja			
Obavljanje razgovora/posredovanje			
Ocenjivanje/suđenje/kritikovanje			
Uteha/umirivanje/umanjivanje			

Korak 2: Sposobnosti i instrumenti



- Postavite otvorena pitanja kako dobili informacije
- Postavite objašnjavajuća pitanja
- Aktivno slušanja
- Napravite kratak sažetak pogleda svake stranke i proverite
- Osigurajte se da su pravila primećena
- Pridajte svakoj stranci istu pažnju i vreme

Instrukcije:

1. Objasnite da postoje nekoliko "instrumenata" koje posrednik koristi u koraku 2 kako bi postigao svoj cilj:
 - Naglasite važnost postavljanja pitanja za uspešan proces posredovanja. Kao početnici, najbolje je postavljati puno pitanja. Kao iskusni posrednik, nekoliko, bolje formulisana pitanja bi bila dovoljna.
 - Pitajte učesnike šta su "zatvorena" pitanja. – Ako nema tačnog odgovora, objasnite da se zatvorena pitanja mogu odgovoriti sa "da", "ne" ili "ne znam". "Otvorena" pitanja počinju sa upitnim rečima kao što su "šta", "ko", "kada", "kako" i "zašto".
 - Pitajte učesnike kako se osećaju kada ih roditelji pitaju! Zašto si to uradio! Kada nešto pogreše. Nije lep osećaj, jer izgleda kao da roditelji krive svoje dete za svoje greške i treba da opravda svoje ponašanje.
 - Objasnite da prema tome posrednici pokušavaju da što ređe koriste reč "zašto". Umesto toga koriste "kako da...?" ili "šta se dogodilo...?"
 - Pitajte učesnike šta su objašnjavajuća pitanja. – Ako nemate tačnog odgovora, objasnite da su ovo pitanja koja zahtevaju više detalja kako bi se osigurali da posrednici kao i stranke tačno razumeju šta je rečeno.
 - Raspodelite materijal "Umetnost postavljanja pitanja" i predite ih zajedno sa učesnicima.
 - Pitajte učesnike da li im je sve jasno u vezi „aktivnog slušanja“ i objasnite u slučaju neizvesnosti.
 - Naglasite posrednik napravi kratak sažetak posmatranja i tumačenja ove stranke u vezi konflikta i da posrednik prati svaki sažetak uz pomoć "provere", npr. "...Da li sam te tačno razumeo?", kako bi izbegao pogrešno shvatanje i kako bi se osigurao da se stranke osećaju saslušane.
 - Objasnite da pravila koja su stranke definisale u koraku 1 mogu pomoći tokom koraka 2: npr. Ako stranke ne slušaju jedna drugu, posrednik može da ih poseti na pravilo da slušaju jedna drugog.
 - Objasnite kako bi ostali neutralni, važno je da posrednik pruži od prilike isto vremena i pažnje svakoj stranci. Može biti teško ako jedna stranka ispriča veoma kratku priču u vezi konflikta a druga dugu. U takvom slučaju, posrednik koristi puno objašnjavajućih pitanja sa strankom koja je ispričala kratku priču i jednostavno napravi sažetak toga što je stranka koja je ispričala dugu priču rekla. Ovde je veoma važno za posrednika da oseti da je strankama potrebno da se osećaju saslušane.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljno kopija materijala "Umetnost postavljanja pitanja" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Razliku između "otvorenih" i "zatvorenih" pitanja,
 2. Šta su objašnjavajuća pitanja,
 3. Problemi sa korišćenje reči "zašto",
 4. Važnost postavljanja pitanja za uspešan proces posredovanja,
 5. Važnost sažetka i provere, i
 6. Važnost jednakog pružanja pažnje obema strankama kako bi se osećale saslušane.

Vežba: Umetnost postavljanja pitanja

ZADATAK 1

Pogledajte sledeća pitanja i razmislite koji bi bio mogući odgovor.

Primer	Mogući odgovor
Ko je započeo sukob?	
Da li ti se dopada kako te tretira?	
Dakle, bila je zla prema tebi. Šta je još uradila?	
Šta bi želela da on uradi?	
Kako si se osećao nakon toga?	

Uopšteno, kao posrednici pokušavamo da postavimo pitanja koja:

- prikupljaju što više moguće informacija,
- se ne sastoje od krivice
- otvaraju način na koji osoba odgovara

ZADATAK 2

Pogledajte sledeća pitanja i ponovo ih sastavite na način na koji bi dobili otvorena kako bi rezultiralo sa što više moguće odgovora.

Primer	Otvoreno pitanje
Gde se dogodio sukob?	
Da li si se osećao neudobno u toj situaciji?	
Dakle, želeo si da te pravično tretira?	
Šta je loše što je uradila zbog čega si se loše osećao?	
Šta može da uradi da to ispravi?	

ZADATAK 3

Napišite pitanja na osnovu kojih će te dobiti što više odgovora povodom pitanja koje vas zanima.

Da li želite da znate više u vezi...	Pitanja
Situacije u kojoj se dogodio sukob	
Osećanja stranaka koje su bile deo sukoba	
Važnost problema za stranke koje su bile deo sukoba	
Potrebe stranaka koje se trebaju ispuniti	
Koje opcije mogu rešiti sukob	

Korak 3: dolaženje do vrednosti, smisla i potreba



- Neka svaka stranka reflektuje na to šta je veoma važno za njih u vezi konflikta
- Pomoći strankama da identifikuju smisao i vrednosti koje su deo problema
- Identifikujte dublje interese i potrebe stranaka
- Neka obe stranke razgovaraju međusobno na ovom nivou

Instrukcije:

1. Objasnite da na kraju koraka 2, posrednik i stranke često dolaze do razumevanja toga što se dogodilo tokom konflikta i kako to (na drugačiji način) stranke tumače. Stranke takođe imaju poverenja u posrednika zato što ona/on čini da se osećaju saslušani.
2. Objasnite da su opšti ciljevi koraka 3:
 - Da se stranke otvoreno govore o svojim unutrašnjim osećanjima prema posredniku i međusobno.
 - Da stranke i posrednik i stranke shvate naglašene interese, potrebe i vrednosti stranaka koje su ključne za nalaženje rešenja konflikta.
 - Da stranke počinju da imaju poverenja jedna u drugu.
3. Pokažite učesnicima slajd i objasnite im što posrednik radi tokom koraka 3.
4. Objasnite im da ćete govoriti o razlikovanju toga što stranke smatraju da je važno za njih (pozicije) i što je u istini važno za njih (interes) – razlika za koju same stranke možda nisu ni svesne.
5. Objasnite da vrednosti koje su osnov konflikta u školi mogu biti: biti dobar učenik, porodica, iskrenost, poštovanje itd.
6. Objasnite da kada se naglašavaju potrebe i vrednosti, posrednik posmatra pitanje koje se treba adresirati u budućnosti kako bi se konflikt čvrsto transformisao.
7. Naglasite da se ovaj korak bavi senzitivnim pitanjima, veoma je jak te je prema tome veoma važno da posrednik pažljivo analazi stranke kako se ne bi osećale IZLOŽENE kada govore o svojim osećanjima. Prema tome, posrednik jedino može da nastavi kada stranke imaju poverenja u nju/njega ne treba primoravati stranke da otvoreno govore ako one to ne žele.
 - Ako govore o svojim osećanjima, stranke se osećaju podložne jedna prema drugoj.
 - Ako u ovoj situaciji jedna stranka NE preuzme prednost za podložnost (jer posrednik teži da nijedna stranka ne povredi drugu), slika druge stranke kao neprijatelja je protivurečna.
 - Ovo stvara iskustvo pozitivne interakcije sa drugom strankom, što stvara poverenje između stranaka.

Ciljevi učenja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Korak 3 je veoma važan jer otkriva skrivena osećanja, interese, potrebe i vrednosti stranaka, što je ključno u nalaženju rešenja konflikta, i
 2. Veoma je važno da posrednici stvore bezbedan prostor kako bi svaka stranka govorila o svojim osećanjima u vezi konflikta bez uvrede druge stranke, što je prvi korak poverenja jedne u drugu.

Identifikujte vrednosti i emocije

- Ljudi često kriju svoje emocije i šta im je važno kako ne bi bili povredljivi za ostale
- U konfliktu smo jedino kada imamo teška osećanja o tome o čemu je konflikt
- Nekada nismo svesni šta je u vezi istog važno za nas
- Ljudi pridaju različite vrednosti stvarima
- Autsajderi često ne znaju koliko je nešto važno nekome i zašto
- U posredovanju trebamo identifikovati šta je važno za svaku stranu i da to pokažemo drugoj strani, ali ih ne otkrivamo



Instrukcije:

1. Pitajte učenike da li znaju šta je sinta leda i za šta je poznata. – Ako nema tačnog odgovora, objasnite da je veći deo sante leda pod vodom i da se ne može videti.
2. Objasnite da se sinta leda koristi kao metafora usled činjenice da najveći deo konfliktita nisu priče koje su stranke ispričale šta se dogodilo u koraku 2 (deo koji se nalazi poviše vode), već ono šta ne govore (deo pod vodom): njihove vrednosti i emocije koje igraju ulogu u konfliktu koji su opisale.
3. Objaviste da u koraku 3 posrednik pokušava da vidi deo konfliktita koji je "pod vodom", primećivanjem emocija stranaka i pažljivo postavljati pitanja u vezi njih i pokušavanjem da shvati šta je važno za stranke (tj. njihove vrednosti).
4. Otkrite i objasnite slajd.
5. Objasnite važnost emocija: u ovom koraku posrednik pažljivo pita stranku kako se osećala tokom konfliktita i napravi kratak sažetak njihovih osećanja empatično (npr. Rekao si d si se loše osećao. Ali mogu da zamislim da si takođe bio ljut na [ime druge stranke] i usamljen jer ti nikо nije pomogao")
6. Objasnite da se „vrednosti“ u ovom koraku odnose na aspekt konfliktita koji je najvažniji za stranke. Ovo obično ide dublje od toga šta stranke kažu u koraku 2:
 - U slučaju kada je nešto u konfliktu slomljeno, posrednik može da pita da li ta slomljena stvar ima neku drugu vrednost osim materijalne vrednosti (npr. Ako je to bio poklon od neke posebne osobe ili je bilo nešto o čemu je đak trebao da brine i time simbolizuje njegovu odgovornost).
 - U slučaju kada je u konfliktu uključeno neko određeno imenovanje, posrednik može da pokuša da razume reputaciju koju učenik želi da ima (npr. Biti dobar đak, odgovoran prijatelj, dobar sin/ćerka).
 - U slučaju kada je fizičko nasilje deo konfliktita, posrednik će pokušati da sazna više o emocionalnom aspektu povredivanja (npr. nesigurnost, nepoštovanje pa čak i poniženje).

Opcionalno:

- Kako bi se razumele vrednosti koje se kriju iza slomljene stvari tokom konfliktita, raspodelite materijal "Konflikt u vezi olovke". Recite učesnicima da će u materijalu naći objašnjen čitav proces posredovanja koristeći opipljive primere: Jedan učenik je slomio olovku drugog učenika. Naglasite da je ključ ovog slučaja velika vrednost koju vlasnik olovke pridaje olovci, iz činjenice što je ista olovka bila poklon od njegovog pokojnog dede. Ako drugi učenik i posrednik ne shvate i prihvate vrednost i važnost dede ovog učenika, ovaj konflikt se ne može rešiti.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljno kopija materijala "Konflikt u vezi olovke" za sve učesnike.

Ciljevi učenja:

- Da učesnici shvate:
 1. U koraku 3, posrednik pokušava da sazna šta je u stvari bilo važno ispod same priče koju su stranke ispričale u koraku 2,
 2. Posrednik nastavlja sa velikim oprezom i empatijom dok govori sa strankama u vezi toga kako su se osećali tokom konfliktita, i
 3. Posrednik pokušava da sazna koje su naviše vrednosti stranaka u vezi konfliktita (tj. šta im je važno u vezi toga).

Konflikt u vezi olovke:

primer sa ilustrovanim koracima i instrumentima posredovanja

Korak	Sposobnosti i instrumenti	Primer pitanja	Primer odgovora
Korak 1: Predstavite i održite sesiju	<ul style="list-style-type: none"> Pripremite prostoriju Pripremite se: samo-kontrola Koristite uvod Postavite osnovna pravila Pitajte stanke da li se slažu u vezi teme Proverite kako se osećaju stranke (verbalna i ne-verbalna komunikacija) Dajte vremena za pitanje 	<ul style="list-style-type: none"> Pitajte ko će prvi da počne 	<ul style="list-style-type: none"> Ko želi da počne i da mi kaže šta vas je dovelo do posredovanja?
Korak 2: Saslušajte njihove priče	<ul style="list-style-type: none"> Postavljajte otvorena pitanja kako bi pribavili više informacija 	<ul style="list-style-type: none"> Kada se ovo dogodilo? Gde se ovo dogodilo? Kakva je bila situacija? 	<ul style="list-style-type: none"> Marko: Pre nedelju dana. Sara: Tokom prvog kratkog odmora. Marko: Razgovarao sam sa drugom, kada sam se okrenuo video san kako Sara baca moju olovku sa klupe. Sara: Ne! Ja sam razgovarala sa drugaricom i Marko je iznenada došao i udario me.
	<ul style="list-style-type: none"> Postavljajte objašnjavajuća pitanja 	<ul style="list-style-type: none"> Da li sam tačno shvatio da ste vas dvoje u istom razredu? Marko: Koliko si bio udalen od klupe? Šta si tačno video da Sara radi? Da li možeš da zamisliš da bi možda moglo biti nemamerno? Sara: Da li si ti razgovarala sa tvojom drugaricom pored Markove klupe? Iznenadila si se kada je Marko došao i udario te? Ne znaš zašto je to uradio? Dakle, nisi primetila da si mu bacila olovnu? Itd. 	<ul style="list-style-type: none"> Sara+Marko: DA. Marko: Bio sam dva reda odatle. Video sam je kako стоји за mom klupom, pomerala je ruku i onda je pala moja olovka. Možda, ali je izgledalo da je bacila! Sara: Možda. Nisam obraćala pažnju na to. Bila sam kod klupe moje drugarice, koja se nalazi pored Markove klupe. Da. Nisam razumela šta se dešava. Ne. Nisam imala ideju. U jednom trenutku sa razgovarala sa prijateljicom nešto nepovezano, u sledećem trenutku od dolazi i udara me. Ne.

Aktivno slušanje

Napravite sažetak pogleda obe stranke	Marko: Sa tvoje perspektive, Sara je namerno bacila tvoju olovku i slomila je? Sara: Nisi primetila Markovu olovku i bila si potpuni iznenađena sa time šta se dogodilo?	Marko: Da, tako je! (Da nije to rekao, dodao bi nešto i napravio bi još jednu rundu pojašnjavanja situacije, dok bi mi razumeli) Sara: Da, tako je! (Da nije to rekla, dodala bi nešto i napravila bi još jednu rundu pojašnjavanja situacije, dok bi mi razumeli)
Pratite da li se poštuju pravila		
Pridajte istu pažnju obema strankama		

Korak3:
Nađite vrednosti, smisao i potrebe

Preformulišite priču i fokusirajte se na smisao vrednosti, interesa i potreba	Marko: Kada si video da ti se slomila olovka, kako si se osećao? Kako to da su tvoja osjećanja bila toliko jada da si udario Saru? I činjenica da više nemaš tu olovku nije jedino nepoštovanje prema tebi i tvojim stvarima već takođe nepoštovanje tvojih memorija i postignuća za koja su dobio ovu olovku?	Marko: Bio sam tužan i ljut To je bio poseban poklon od mog omiljenog nastavnika. Da. Sara: Nikada. Da. Mi smo prijatelji iz razreda. I prošle godine pozvao me na njegov rođendan i ja sam ga pozvala na moj. Dakle, smatrala sam ga dobrim prijateljem. Da. Da.
	Sara: Koliko ti se često dešava da te neko udari ili da te povredi u učionici? Dakle, to je bio još jedan razlog zašto si toliko bila iznenađena? Kako bi opisala tvoju vezu sa Markom? Dakle, kada te udario, takođe si bila iznenađena jer si ga smatrala prijateljem? Dakle, nije bilo samo iznenađenje koje je uznenimira tvoj osećaj bezbednosti i sigurnosti u razredu, već te takođe i strah izgubiti prijatelja rastužio i naljutio?	

Po potrebi: pročistite njihov volabular ako koriste pogrdne reči

Podelite njihove interese i potrebe od njihove pozicije – potvrdite sa strankama da li je tačno

Marko: Prema tebi, nije jedino u vezi slomljene olovke, već u vezi poštovanja prema tebi i poštovanje prema tvojoj memoriji?

Sara: Prema tebi, nije jedino u vezi toga što si povređena, već takođe u vezi osećanja bezbednosti i o tome da želiš da budeš prihvaćena kao priatelj.

Marko: Da, tako je!

Sara: Da, tako je!

Reflektujte smisao i vrednosti svake stranke i osigurajte se da je i njima jasno

Po potrebi: sastanak sa jednom od stranaka

Korak 4:
Zajedničko
pronalaženje i
testiranje mogućnosti

Sada kada svaka stranka vidi važnost druge stranke: stavite sebe u koži drugoga

Sara: Kako bi se osećala da neko ne poštuje i maltretira tvoje memorije ili nešto što je od velikog značaja za tebe?

Da li razumeš zašto je Marko bio tužan i ljut na tebe?

Marko: Kako bi se osećao kada bi se iznenada i da ti ne razumeš zašto, trebao da se osećaš nesigurno u školi i osećanje da si izgubio dobrog prijatelja?

Da li razumeš zašto je Sara bila tužna i ljuta na tebe?

Marko: Šta misliš kako se mogu ispunite tvoje potrebe za poštovanje?

I kako se mogu poštovati tvoje memorije?

Sara: Šta misliš kako se tvoje potrebe na bezbednost i sigurnost mogu ponovo uspostaviti?

I kako se tvoja potreba biti dobar drug može ispuniti?

Sara: ja bih se osećala loše, tužna i ljuta prema osobi koja je to uradila.

Da, sada razumem.

Marko: Ja bih se osećao uplašen, nesiguran, loše, tužan i ljut.

Da, sada razumem.

Pitajte stranke koje su njihove potrebe i da li se iste mogu ispuniti	Marko: Šta misliš kako se mogu ispunite tvoje potrebe za poštovanje? I kako se mogu poštovati tvoje memorije?	Marko: Izvinjenje od Sare da nije htela da me uvredi ili počaže nepoštovanje prema meni; mogla je da pokuša da napravi olovku; možemo da ispričimo ovu priču nastavniku koji mi je dao olovku kao poklon – možda će mi oprostiti što nisam dobro čuvao olovku; Sara crta olovku i važnost iste, itd.
Stimulišite kreativnost između stranaka kada razmišljaju o opcijama!	I kako se tvoja poterba biti dobar drug može ispuniti?	Sara: Marko može da mi se izvini što me udario; da mi obeća da nikada više neće to uraditi; da mi obeća da će da mi objasniti kada se ljut ili razočaran u mene; itd.

Stimulišite kreativnost između stranaka kada razmišljaju o opcijama!

Koristite olovku i papir kako bi zajednički sa strankama napravili listu

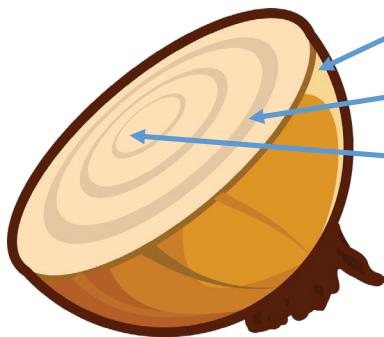
Koristite nacrt sporazuma

Korak 5:
Postigne dogovor

Za svako dogovorenu tačku, definisite tačno značenje iste, ko će šta da primenjuje i kako

Provera rezultata: pitajte stranke za svaku dogovorenu tačku zasebno da li je izvodljiva u stvarnosti u kojoj žive

Podelite poziciju od interesa i potreba



- **POZICIJA:** šta javno KAŽEMO i ŽELIMO, da svi vide i čuju.
- **INTERES:** šta STVARNO ŽELIMO da postignemo od određene situacije.
- **POTERBA:** šta TERBAMO IMATI, najvažnije potrebe koje zahtevamo kako bi bili zadovoljni.

U većini sporova, zajednički jezik se može naći na nivou interesa i potreba.

Instrukcije:

1. Pitajte učesnike: "Zašta je poznat luk?" – ako nemate tačnog odgovora, objasnite im da ima nekoliko naslaga, i što dublje ga režemo to ćemo više plakati.
2. Objasnite da je ovo metafora koju radimo u koraku 3: idemo dublje sve dok ne stignemo do najvažnijeg pitanja u konfliktu (koji ima emotivnu važnost, tj. možemo zaplakati).
3. Gradualno otrite slajd i objasnite razliku između pozicije, interesa i potreba.
4. Objasnite da je nekada "pozicija" stranaka već spremna u koraku 1 ili 2: to je šta oni kažu da žele da dobiju od sesije posredovanja: npr. Izvinjenje druge strane, zameniti slomljenu stvar, vratiti sve kako je ranije bilo, itd.
5. Objasnite da "interes" ne znači hobi, već aspekt toga šta žele da dobiju od posredovanja, što čini to važno za njih. Ovo često nije jasno samim strankama i potrebe koje se trebaju otkriti u koraku 3, postavljanjem pitanja: "Šta menja situaciju ako dobiješ [izvinjenje, zamenu slomljene stvari, sve što je ranije bilo itd.]?" ili "iz kojeg razloga ili namere želiš [izvinjenje, zamenu slomljene stvari, sve što je ranije bilo itd.]" ili "Kako to da ti je [izvinjenje, zamenu slomljene stvari, sve što je ranije bilo itd.] toliko važno"
6. Objasnite da u svakodnevnom životu izraz "potreba" koristimo u različitim kontekstima. U kontekstu posredovanja "potrebe" se odnose na Maslovu "Kirarkiju potreba". Raspodelite materijal "Šta su potrebe?" i objasnite ih učesnicima. Naglasite da koristimo Maslovu kirarkiju potreba jer ista definije šta su potrebe; ne smatramo da postavimo kirarkiju potreba. Posrednici daju važnost svim potrebama stranaka (ne jedino najosnovnijim).
7. Objasnite da u svakom konfliktu postoje osnovne ljudske potrebe koje nisu ispunjene, prema tome, u koraku 3 posrednik pokušava da identificuje iste, eksplisitno ih naglasiti pita stranku da li je posrednik tačno shvatio koje su ove potrebe i šta je njima toliko važno u vezi konflikta – npr. Da je osećaj sigurnosti kompromitovan i da je važno ponovo uspostaviti isti. Jedino ako su potrebe tačno identifikovane, stranke razvijaju opcije tokom koraka 4 u vezi transformacije konflikta.
8. Naglasite da ako je poverenje između stranaka nisko, obe stranke će sakriti pravi interes i potrebe kako ne bi izgledale podložne jedna prema drugoj. Naglasite da je zbog toga važno izgraditi dobru atmosferu i poverenje i da posrednik neće podsticati stranke da govore o bilo čemu što one ne žele da govore.
9. Takođe objasnite da stranke u konfliktu teže da budu nesvesni svojih potreba i nekada čak i interesa i deluju javno jedino o njihovoj poziciji i očekivanjima.
10. Recite učesnicima da će im dati primere kako identifikovati o razdvojiti poziciju, interes i potrebe.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovaljano kopija materijala "Šta su potrebe" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. Pozicije su šta su stranke već podelile u koraku 2 i 2: šta žele da dobiju od sesije posredovanja,
 2. Interesi se ne trebaju pomešati sa "hobijem", već su šta stranke u istini žele,
 3. Svi konflikt obuhvata osnovne ljudske potrebe koje nisu ispunjene i koje se trebaju identifikovati od strane posrednika, i
 4. Stranke često nisu svesne o izražavanju potreba i nekada čak ni interesa.

Šta su potrebe?

U svakodnevnom životu koristimo izraz "potreba" na različite načine, na primer:

- "trebam da odem to toaleta."
- "nemam potrebe da mi ti kažeš šta trebam da radim!"

U posredovanju, potrebe u pozicijama i interesima stranaka su specifične potrebe: ljudske potrebe.

Ljudska potreba je nešto što je potrebno za ljudsko biće da živi zdravim i potpunim čivotom. Potrebe su univerzalne, što znači da sva ljudska bića imaju iste potrebe, bez obzira na to odakle su.

Ljudske potrebe su sledeće:

Fiziološke

- Disanje
- Hrana
- Voda
- Spavanja
- Seksualnost

Poštovanje

- Samopouzdanje
- Poštovanje ostalih
- Poštovanje prema drugima
- Poverenje
- Postignuće

Bezbednost

- Bezbednost tela
- Bezbednost porodice
- Zdravstvena bezbednost
- Bezbednost imovine
- Bezbednost resursa
- Bezbednost morala
- Bezbednost zapošljavanja

Samo-aktualizacija

- Moral
- Kreativnost
- Spontanost
- Rešavanje problema
- Bez predrasuda
- Prihvatanje činjenica

Ljubav/pripadnost

- Drugarstvo
- porodica
- Intimitet

Svaka potreba se može ispuniti na nekoliko načina. Strategije o tome kako da se ispune potrebe se razlikuju od različitih kultura, društava, porodica, osoba, itd.

Na primer, drugarstvo može imati drugačije značenje različitim ljudima.

Primer kada su dve osobe u konfliktu u vezi iste potrebe:

Prema Filipu, poštovanje je kada te neko gleda u oči i pozdravi kada vidi druge ljude; nakon ovog rituala, sve će biti u redu. Što se Ane tiče, uvredljivo je da gleda ljude u oči i nije važno da pozdravi ljude uvek kada ih vidi koje već poznaje. Prema Ani, znak poštovanja je kada je druga osoba pažljivo sluša. Dakle, kada se Filip i Ana sretnu mogu ući u konflikt kada Ana ne pozdravi Filipa kako treba i kao rezultat toga, Filip ne sluša Anu, što povređuje Anu. Oboje će da se osećaju nepoštovanim. Njihova potreba za poštovanjem nije ispunjena, jer su njihove strategije o ispunjavanju potreba drugačije.

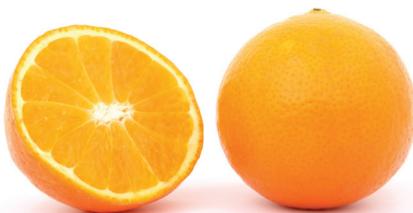
Kao posrednici, trebamo pomoći strankama u konfliktu da nađu način da ispune svoje potrebe na način na koji su ispunjene potrebe obe stranke.

Vežba: Pomorandža

Majka dolazi kući. Njene dve kćeri je sa oduševljenjem pitaju: "Šta si nam kupila?" ona odgovara: "Imam pomorandžu za vas!" obe sestre žele pomorandžu i svađaju se oko toga.

Kako bi rešili ovaj konflikt?

Nakon što su se konačno sližile da podele pomorandžu na pola, prvo dete uzima polovinu, pojede istu i baca koru, dok drugo baca voće i koristi koru druge polovine kako bi napravila kolač.



Koja je bila majkina greška?

Instrukcije:

1. Pročitajte priču učesnicima.
2. Otkrijte pitanja i pitajte učesnike kako bi oni rešili konflikt – zapisujte njihove odgovore na flipčart papiru.
3. Otkrijte i pročitajte rešenje.
4. Postavite pitanje učesnicima: "Gde je majka pogrešila?" – Ako nema tačnog odgovora, recite im da ona nije pitala svoje čerke šta žele da urade sa pomorandžom.
5. Objasnite da iz ovog razloga posrednik vidi poviše toga šta stranke žele da kažu i pokušava da identificuje unutrašnje interese i potrebe.
6. Nacrtajte tabelu sa 3 kolone i 4 reda na flipčart papiru: u redu 2 napišite "pozicija", u 3 "interes" i u četvrtom (4) redu napišite "potrebe dok u koloni 2 napišite "čerka A" i koloni 3 "čerka B":
 - Pitajte učesnike: "koje su pozicije sestara?" – ako nema tačnog odgovora, recite da obe kažu: "Želim pomorandžu!" i napišite ovu rečenicu u određenoj koloni na tabeli.
 - Pitajte učesnike: "Koji su bili njihovi interesi?" - ako nema tačnog odgovora, recite da je čerka A rekla: "Želim koru pomorandže da napravim kolač." i da je čerka B rekla: "Želim unutrašnji deo voćke da napravim sok od pomorandže." i opišite ove rečenice u određenim mestima na tabeli.
 - Pitajte učenike "Koje su bile njihove potrebe?" – ako nema tačnog odgovora, recite da je za čerka A bila "hrana" dok za čerku B bilo "piće" i napišite ove reči u odrađenom mestu na tabeli.
7. Naglasite da se konflikt nije mogao rešiti na nivou pozicija zato što su iste želele istu stvar (tj ove pozivije su konfliktne). Ali mogao bi da se reši na nivou interesa: pronalaženjem da devojčice stvarne žele različite tvari (jedna želi koru dok druga voćku).
8. Jasno nadovežite ovo sa procesom posredovanja objašnjavajući da je odgovornost posrednika da postavi tačno pitanje kako bi identifikovao šta obe stranke u stvari žele (tj. Koji su njihovi interesi) i šta im je potrebno.

Materijal potreban za predavanje:

- Flipčart papir
- Marker (za flipčart papir)

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Kako odvojiti unutrašnje interese i potrebe od eksplisitne pozicije stranaka, i
 2. Važnost postavljanja pitanja.

Vežba: Otvoren prozor

Letnji je dan. Dva studenta uče u biblioteci. Jedan od njih ustaje i otvara prozor. Nekoliko minuta kasnije drugi ustaje i zatvara prozor. Privi se uzinemiri i krene prema drugom studentu. Oboje se svađaju da li da otvore ili zatvore prozor.



Kako bi ste rešili ovaj konflikt?

Konačno dolazi bibliotekar. Pita prvog studenta: "Zašto želiš da otvorиш prozor?" Student odgovara: "Da bi ušlo malo svežeg vazduha". Bibliotekar pita drugog studenta "Zašto želiš da zatvorиш prozor?" Student odgovara: "Da bih izbegao promaju". Onda, bibliotekar otvara drugi prozor u blizini i potebe oba studenta su zadovoljene.

Šta je uradio bibliotekar kako bi rešio konflikt?

Instrukcije:

1. Pročitajte priču učesnicima.
2. Otkrijte pitanja i pitajte učesnike kako bi rešili konflikt. – zapisujte odgovore na flipčart papiru.
3. Otkrijte i pročitajte rešenje celoj grupi.
4. Postavite pitanje učesnicima: "Šta je uradio bibliotekar kako bi rešio konflikt?" – ako nema tačnog odgovora, objasnite da je ih je pitao zašto jedan učenik želi da otvori prozor a zašto drugi želi da ga zatvori.
5. Objasnite da je ovo razlog zašto posrednik vidi poviše toga šta stranke kažu da čele i pokušava da identificuje unutrašnje interese i potrebe.
6. Nacrtajte tabelu sa 3 kolone i 4 reda na flipčart papiru: u redu 2 napišite "pozicija, u 3 "interes" i u četvrtom (4) redu napišite "potreba" dok u koloni 2 napišite "učenik A" u koloni 3 "učenik B":
 - Pitajte učesnike: "Koja je pozicija učenika?" – Ako nema tačnog odgovora, recite da je učenik A rekao: "Želim da otvorim prozor" a učenik B "želim da zatvorim prozor" i napišite ove rečenice na odgovarajućem mestu na tabeli.
 - Pitajte učesnike: "Koji su bili njihovi interesi?" – Ako nema tačnog odgovora, recite da je učenik A rekao: „Hoću svežeg vazduha.“ i da je učenik B rekao: "ne želim promaju" i napišite ove rečenice na odgovarajućem mestu u tabeli.
 - Pitajte učesnike: "Koje su bile njihove potrebe?" – ako nema tačnog odgovora, recite da obe stranke žele odgovarajuće mesto i napišite ovo na određenom mestu u tabeli.
7. Naglasite da se konflikt ne bi rešio na nivou pozicije niti interesa, već na nivou potreba: nalaženjem načina koji služi zajedničkim potrebama.
8. Jasno nadovežite ovo sa procesom posredovanja i objasnite da je odgovornost posrednika da postavi tačno pitanje obema strankama u vezi toga šta u stvari one žele (tj. Koji su njihovi interesi) i koje su njihove potrebe.
9. Kako bi izvezbali identifikaciju emocija i potreba, raspodelite materijal "Osećanja, potrebe i stvaranje opcija". Podelite učesnike u 4-5 grupe i dajte svakoj grupi 1-2 primera it prve kolone. Svaka grupa treba da identificuje implicitno osećanje (kolona 2) i skrivene potrebe koje nisu ispunjene (kolona 3). Bilo bi dobro da prvi primer zajedno uradite kako bi svi učesnici shvatili, dajte im nekoliko minuta sa sami urade svoj zadatak. Onda sakupite sve šta su grupe rešile.
10. Recite učesnicima da spremi materijal, jer ćete se vratiti na isti kada budete govorili o stvaranju opcija (slajd 45).

Materijal potreban za predavanje :

- Dovoljan broj kopija materijala "Osećanja, potrebe i stvaranje opcija" za sve učesnike

Potreban materijal za predavanje:

- Flipčart papir
- Marker (za flipčart papir)

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Kako odvojiti unutrašnje interese i potrebe od eksplisitne pozicije stranaka, i
 2. Važnost postavljanja pitanja.

Vežba:

Osećanja –Potrebe – Opcije za rešenja

Primer	Osećanja	Potrebe	Opcije za rešenja
Nastavnik me kaznio za nešto što je mog prijatelj uradio.			
Moj drug je prešao žurku iznenadenja za moj rođendan.			
Moj najbolji prijatelj je obećao da će čuvati tajnu ali je svima rekao.			
Jedan učenik iz mog razreda je pozvao čitav razred na rođendansku žurku, osim mene.			
Učenik iz mog razreda je uzajmio od mene moju najomiljeniju olovnu i obećao da će da je vrati, ali je nikada nije vratio.			
Nastavnica nam je rekla da radimo zajedno, ali moj partner ne saraduje samnom te nam je nastavnica dala loše ocene.			
Kada nastavnica postavlja pitanja, često odgovorim sebi, ali učenik do mene odgovori na pitanje nastavnika i dobije poene na to.			
Ona je napravila istu grešku kao i ja na testu ali je dobila bolju ocenu od mene.			

Parafraziranje

Izjava

1. "već smo probali..."
2. "Bio je absolutni promašaj."
3. "nemamo vremena za tako nešto."
4. "samo ga ignoriši.
Ovo dete to radi samo kako bi pridobilo tvoju pažnju?"

Parafraziranje

1. Dlake, imamo dobru ideju o tome šta ne funkcioniše. Šta možemo promeniti ovog puta?
2. Apsolutni promašaj? Koji delovi su funkcionisali? Šta možemo naučiti od toga što se dogodilo. Šta možemo uraditi sledeći put?
3. Šta možemo sprečiti kako bi na vreme završili? Koji delovi mogu sačekati?
4. Pitam se šta li to dete želi da kaže a šta mi ne razumemo? Šta možemo uraditi da bi ga bolje shvatili?

Instrukcije:

1. Naglasite važnost parafraziranja za čitav proces posredovanja!
2. Objasnite da je "parafraziranje" glavni element za identifikaciju unutrašnjih potreba (kao što smo uradili u prethodnom slajdu). U posredovanju "parafraziranje" znači da posrednik napravi sažetak svake stranke na pogled konflikta gde ponovo uspostavlja njihove potrebe na pozitivan način i pita stranke kako se ove potrebe mogu adresirati u budućnosti (tj. Šta se treba promeniti).
3. Recite učesnicima da uvek koriste ovu frazu za parafraziranje u sesiji posredovanja: "Zvuči kao da je [potreba] tebi važna i želeo bi da se [stvorite radnju koju je stranka navela] desi kako bi se ovo rešilo".
4. Otkrijte primere sa slajda učesnicima korak po korak. Otkrijte izjave i onda zatražite od učesnika da ih parafraziraju. Onda otkrijte parafraziranu izjavu na slajdu i tako nastavite sa sledećom izjavom, itd.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Da "parafraziranje" u kontekstu posredovanja znači sažetak pogleda svake stranke u konfliktu izazivanjem unutrašnjih potreba,
 2. Kako koristiti frazu za parafraziranje, i
 3. Da će napamet naučiti frazu i koristiti istu u budućim sesijama posredovanja.

Korak 3: Sposobnosti i instrumenti



- Podelite interes i potrebe od pozicije stranaka – potvrdite sa strankama da li ste to korektno uradili
- Parafrazirajte priče fokusirajući se na označene vrednosti, interes i potrebe
- Ogledajte značenje i vrednosti svake strane i naglasite ih strankama (postavite sebe u tuđoj koži)
- Po potrebi: pročistite njihov vokabular
- Po potrebi: konsultujte se sa strankama

Instrukcije:

1. Objasnite da postoje nekoliko "elemenata" koje posrednici koriste u koraku 3 kako bi postigli svoj cilj:
 - Naglasite važnost odvajanja interesa i potreba od pozicije stranaka, kao što smo videli u primerima sa pomorandžom i prozorom u biblioteci.
 - Naglasite važnost parafraziranja kao što je diskutovano u prethodnom slajdu!
 - Objasnite da "ogledanje značenja i vrednosti" znači: Veoma je slično sa parafraziranjem ali je namenjeno drugoj stranci a ne stranci čija je izjava parafrazirana. Na primer: Posrednik ponavlja potrebe i želje Stranke A za budućnost i pita stranku B da li razume, kako bi se ona/on osećala/o da je ona/on na mestu druge stranke. (Posrednik može pitati: "Postavi sebe u koži ostalih) ona posrednik ponavlja isto za stranku B stranci A.
 - Objasnite da "pročišćavanje njihovog vokabulara" znači da posrednik može da napravi blaži vokabular kada ponavlja to što su stranke rekle. Ovo posebno kada stranka koristi pogrdne reči, psuje ili nerazgovetno izgovara.
 - Objasnite da "sastanak" se odnosi na posebne slučajeve kada posrednik odvojeno razgovara sa strankama (tj. u odsustvu druge stranke). Ovo se jedino dešava ako se obe stranke slože. Ako se slože, onda posrednik uvek treba da ima sastanak sa svakom strankom kako bi se obe osećale da su jednakoto tretirane. Šta je rečeno na sastanku ostaje poverljivo između stranke na sastanku i posrednika – posrednik to otkriva jedino ako se stranke slože za tako nešto. Sastanak može biti od pomoći u situacijama kada jedna ili obe stranke preživljavaju jake emocije tokom sesije posredovanja ili kada posrednik smatra da jedna ili obe stranke nešto kriju jedna od druge, što mogu reći posredniku u poverenje.
2. Zatražite od učesnika da uzmu materijal "Osećanja, potrebe i stvaranje opcija" koji im je prethodno raspodeljen. Zatražite od učenika da ispune drugu kolonu u vezi toga koje su potrebe koje kriju osećanja u prvoj koloni. Vratite se na materijal kada govorite o stvaranju opcija.

Opcionalno:

- Demonstrirajte "ogledanje": zatražite od dva volontera da priđu napred. Jedan je stranka A a drugi stranka B:
 1. Objasnite obema strankama da su u sesiji posredovanja i da je već razjašnjeno šta se dogodilo: Stranka B je nemamerna naletela na stranku A.
 2. Posrednik kaže stranci A: "Kako bi reagovalo da neko naleti na tebe?"
 3. Volonter koji je u ovom slučaju stranka A pokušava da zamisli i kaže kako bi ona/on reagovala/o kada bi neko naleteo na nju/njega.
 4. Posrednik kaže stranci B: "Kako bi reagovala/o da se dogodi neka nezgoda i da se ti povrediš usled toga?"
 5. Volonter koji igra ulogu stranke B pokušava da zamisli i kaže kako bi ona/on reagovala/o kada bi joj/mu se dogodila neka nezgoda.
 6. Objasnite da jedino ako obe stranke shvate drugu stranu, opcije koje će razraditi mogu biti adekvatne njihovim potrebama i situaciji.
 7. Zahvalite se volonteru - mogu se vratiti na svoja mesta.

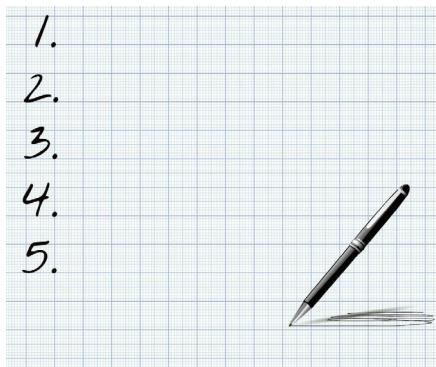
Materijal potreban za predavanje:

- Vratite se na materijal "Osećanja, potrebe i stvaranje opcija", koji ste raspodelili svim učesnicima

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate:
 1. Kako odvojiti potrebe od pozicije stranaka i shvate važnost toga,
 2. Kako parafrazirati korišćenjem fraze : "Zvući kao da je [potreba] tebi važna i želeo bi da se [stvorite radnju koju je stranka navela] desi kako bi se ovo rešilo".
 3. Da "ogledanje" znači da se jasno ponovi značenje vrednosti koje stranke imaju jedna prema drugoj,
 4. Da posrednik može da odabere da "pročisti" vokabular stranaka izbegavanjem pogrdnih reči, psovki i nerazgovetnog izgovaranja, i
 5. Da posrednim može tražiti od stranaka u konfliktu "sastanak" da odvojeno razgovaraju.

Korak 4: Zajedničko nalaženje i testiranje opcija



- Zatražite od stranaka da razmisle o mogućim radnjama koje adresiraju potrebe, vrednosti i emocije obe stranke
- Pitajte da li se obe stranke slažu na određenu opciju koju je postavila jedna od stranaka

Instrukcije:

1. Objasnite da pri kraju koraka 3:
 - Stranke otvaraju svoja unutrašnja osećanja prvo posredniku a onda jedna drugoj.
 - Posrednik i stranke shvataju unutrašnje interese, potrebe i vrednosti svake stranke.
 - Stranke počinju da imaju poverenja jedna u drugu.
2. Objasnite da su ciljevi koraka 4:
 - Da stranke budu orijentisane u budućnost i majndsetu rešavanja problema, razmišljajući o tome kako popraviti njihovu komunikaciju i vezi i
 - Identifikovati strategiju/strategije koje su odgovarajuće za njih.
3. Predstavite učesnicima slajd i objasnite da tokom koraka 4, posrednik:
 - Koristi informacije sakupljene u koraku 3 (koje su neispunjene potrebe stranaka i po mogućnosti nekoliko ideja o tome šta se treba izmeniti kako bi se ispunila te potrebe) i pitaju stranke o strategijama kojima bi se ispunile njihove potrebe,
 - Ohrabrite kreativnost stranaka kako bi razmišljali o opcijama o kojima ranije nisu razmišljali,
 - Sakupi strategije koje su dale stranke.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da tokom koraka 4 posrednik:
 1. Pokušava da orijentiše stranke ka budućnosti i majndestu rešavanja problema, razmišljajući o tome kako popraviti njihovu komunikaciju i vezu, i
 2. Upućuje stranke ka pronalaženju strategije, koja je moguća i koja u istini adresira uključenje vrednosti i ispunjenje unutrašnjih potreba.

Korak 4: Sposobnosti i instrumenti



- Pitajte stranke šta im je potrebno i kako se mogu ispuniti njihove potrebe
- Promovišite kreativnost među strankama kada razmišljaju o opcijama!
- Uradite Proveru stvarnosti: za svaku tačku pitajte da li su izvodljive u stvarnosti u kojoj stranke žive
- Ako vi i stranke želite: koristite olovku i papir kako bi zapisivali opcije stranaka

Instrukcije:

1. Objasnite da postoje nekoliko "instrumenata" koje posrednik koristi tokom koraka 4 kako bi stekao svoj cilj:
 - Na osnovu unutrašnjih/skrivenih emocija, vrednosti, interesa i potreba koje su identifikovane u koraku 3, posrednik traži od stranaka strategije kojima bi se postigle ove potrebe i interesi u smislu uključenih emocija i vrednosti svake stranke.
 - Naglasite da identifikacija ovih opcija ne zavisi od posrednika, već a putem postavljanja adekvatnih pitanja, posrednik poziva kreativnost stranaka da razviju različite vrste strategija kojima bi "popravile" štetu koja je rezultirala iz samog konflikta.
 - Posrednik obavlja "Proveru stvarnosti" sa svakom strategijom koju su stranke razvile. Kako bi objasnili šta "Provera stvarnosti" znači, dajte primer sledećeg konflikta: učenik A je slomio iphone učenika B. Oboje su došli na posredovanje. Posrednik je sa njima prešao korake od 1 do 3. sada, ona razmišljaju o opcijama kako rešiti konflikt. Učenik A predlaže da dobije novi iphone od učenika B. U takvom slučaju, posrednik treba pitati učenika A: "Da li možeš da priuštis da kupiš iphone?" I učenik A odgovara da ne može- dakle Provera stvarnosti otkriva da je ovo loša opcija. Onda posrednik zatraži od učenika da razmisle o drugoj opciji. Posrednik će testirati drugu opciju na isti način – i uvek pokušava da nađe izvodljivu opciju i da li isti adresira vrednosti i potrebe uključene u konfliktu - sve dok se oba učenika ne slože na jednu opciju, koja je izvodljiva i koja u istini adresira uključene vrednosti i potrebe učenika.
2. Zatražite od učesnika da se vratre na materijal "Osećanja, potrebe i stvaranje opcija", koji ste ranije raspodelili. Zatražite od učesnika da popune treću kolonu o tome koje opcije se odnose na prethodno identifikovane potrebe.

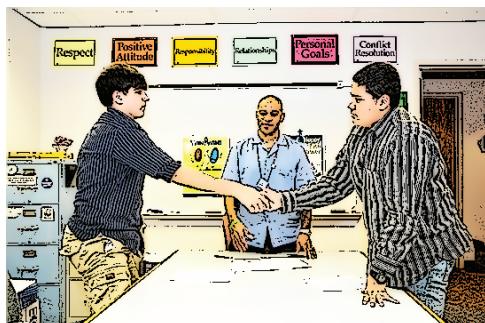
Materijal potreban za predavanje:

- Vratite se na materijal "Osećanja, potrebe i stvaranje opcija" koji ste prethodno raspodelili učesnicima.

Ciljevi predavanja :

- DA učesnici shvate da posrednik u koraku 4:
 1. Zahteva od stranaka da razviju strategije koje ispunjavaju prethodno identifikovane potrebe i interes, u smislu sa uključenim emocijama i vrednostima svake stranke,
 2. Ohrabrite kreativnost, razmišljane o rešavanju problema koje je buduće orjentisano kada se razvijaju strategije,
 3. Obavite „proveru stvarnosti“ kako bi saznali koja razvijena strategije od strane stranaka je izvodljiva u okolnostima i kojima oni žive.

Korak 5: Stupanje u sporazuma



- Detaljno proverite završnu opciju i pitajte stranke kako će se to tačno primeniti
- Za primenu završne opcije, dodelite jasne zadatke i obaveze obema strankama, za šta trebaju da se slože

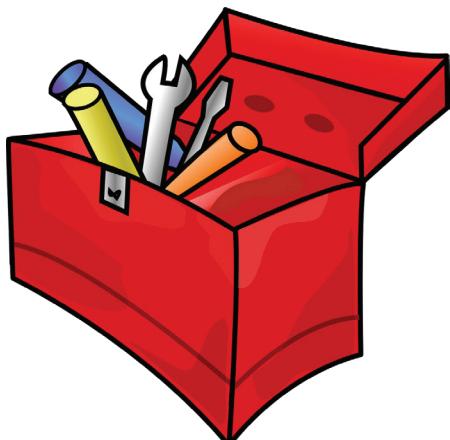
Instrukcije:

1. Objasnite da pri kraju koraka 4, posrednik i stranke se slažu u vezi najmanje jedne opcije/strategije o rešavanju konflikta na osnovu njihovih potreba, interesa, vrednosti i emocija.
2. Objasnite da je cilj koraka 5 da:
 - Stranke dođu do dogovora šta će tačno raditi kako bi rešili konflikt, ili
 - Uputite slučaj nastavniku ili direktoru škole u slučaju ad stranke ne mogu doći do dogovora.
3. Pokažite učesnicima slajd i objasnите da tokom koraka 5, posrednik:
 - Traži od stranaka da selektuju opciju(je) od svih opcija sakupljenih u koraku 4, koje žele da koriste u budućnosti,
 - Traži od stranaka da jasno izraze, precizno i detaljno izraze svoje mišljenje, uključujući šta su time podrazumevali, i kako i ko će to primeniti,
 - Traži od stranaka da definišu koja je stranka odgovorna za određeni zadatak i obavezu u vezi primene opcije(ja).
 - Zaključi sesiju posredovanja parafraziranjem završnog dogovora u pismenom ili usmenom obliku, nakon što su se obe stranke na to složile, ili upućivanjem slučaja nastavniku ili direktoru škole ako se stranke ne mogu složiti.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da:
 1. U koraku 5 stranke biraju opciju(je) iz koraka 4, koja je adekvatno rešenje za njih,
 2. Dogovor treba biti detaljan i dodeljuje jasno opisane zadatke i obaveze svake stranke, i
 3. Sesija posredovanja se završava u koraku 5 postizanjem dogovora ili upućivanjem predmeta nastavniku ili direktoru škole.

Korak 5: Sposobnosti i instrumenti



- Definišite svaku opciju na koju su se stranke složile: šta to tačno znači, ko će se pobrinuti o primeni iste, kako i (do) kada će se sprovesti
- Pažnja: jedino prisutnima u sesiji posredovanja se može dodeliti zadaci i obaveze
- Ako stranke žele pismeni sporazum: koristite nacrt sporazuma

Instrukcije:

1. Objasnite da postoje nekoliko "instrumenata" koje posrednici koriste u koraku 5 kako bi postigli svoje ciljeve:
 - Posrednik zahteva od stranaka da detaljno definišu opcije, nakon formulisanja svake opcije, ona/on treba biti veoma prezna/an na:
 - Reći koje stranke koriste,
 - Osigura se da su se obe stranke složile na opciju na način na koji je posrednik formulisao,
 - Detaljno opiše ko šta treba da uradi i ko prihvata koju odgovornost,
 - Osigura se da dogovor nije jednostran i ne krivi jednu stranku i ne dodeljuje jedino jednoj stranci zadatke. Prema tome, veoma je važno dodeliti zadatke obema strankama (time čuva neutralnost posrednika).
 - Naglasite da jedino prisutni u sesiji posredovanja mogu biti deo sporazuma. Ovo uključuje neposrednu učestalost npr. Kada stranka obeća da će vratiti novac stranci i traće od svojih roditelja novac, ova vrsta opcije se ne može obuhvatiti u dogovoru.
 - Objasnite da stranke mogu da odluče da li će imati pismeni ili usmeni dogovor. Međutim, naglasite da pismeni dogovor ima dve prednosti:
 - Ljudi imaju tendencije da ozbiljno shvate stvari kada su "crno na belo" napisane, i
 - Lakše je pratiti stranke kada postoji pismeni sporazum (tj. Pitajte ih nedelju dana nakon posredovanja da li se popravila situacija i dali je nadgledana svaka napisana tačka).
 - Raspodelite materijal "Nacrt dogovora" i objasnite da bi ovaj nacrt trebao da im pomogne kada posrednici sastavljaju dogovor. Naglasite da ako nema dovoljno mesta na papiru, mogu se priložiti dodatne stranice.
2. Naglasite da sporazum automatski ne podrazumeva rukovanje i izvinjenje. Ako stranke žele da to urade, onda je u redu - ali ovo ne označava uspešno posredovanje, dogovor o konkretnim radnjama i odgovornostima koji dovodi do primetljivog poboljšanja veze stranaka je znak uspešnog posredovanja.

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljan broj kopija materijala "Nacrt sporazuma" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja:

- DA učesnici shvate:
 1. Da sporazum treba biti detaljan i da dodeljuje jasan opis zadatka i obaveza za obe stranke na balansiran način,
 2. Da sporazum ne može obuhvatiti (indirekstan) zadatak i odgovornost za osobe koje nisu prisutne u sesiji posredovanja,
 3. Da stranke mogu da izaberu da li žele pismeni ili usmeni sporazum, ali da pismeni dogovor ima nekoliko prednosti, i
 4. Kako koristiti nacrt sporazuma.

Rešavanje spora/pomirenje

i _____
(ime, razred) (ime, razred)

Učestvovali su u sesiji posredovanja sa _____ on _____
(ime posrednika) (dana)

Stranke su se dogovorile sledeće:

U budućnosti, _____ će:
(ime)

U budućnosti, _____ će:
(ime)

Zajednički _____ i _____ će:
(ime) (ime)

_____ (potpis) (potpis)
_____ (potpis posrednika)

Rezultati pratećeg razgovora:

(datum)

(potpis posrednika)

Nakon posredovanja

Ako je postignut sporazum

- Pratite vezu i komunikaciju stranaka
- Da li je poštovan sporazum?
- Kako se osećaju?



Ako sporazum nije postignut

- Uputite stranke nastavniku ili direktoru škole



Instrukcije:

1. Objasnite da se sesija posredovanja završava nakon koraka 5 i da se dešava jedno od sledećeg:
 - Postiže se sporazum, ili
 - Sporazum se ne postiže.
2. Objasnite da se zadatak posredovanja vršnjaka tu ne završava:
 - U slučaju da se postigne sporazum:
 - Posrednik prati stranke 1-2 nedelje i pita ih da li je sporazum praćen i kako se osećaju jedan prema drugom. Svrha ovoga za posrednika je
 - Da oceni da li se poboljšala veza, komunikacija i ponašanje stranaka (jedan prema drugome),
 - Da nauči od svojih uspeha i grešaka,
 - Da dokumentuje transformaciju konflikta u svojoj školi,
 - Da pruži dodatnu sesiju posredovanja u slučaju da se sporazum nije poštovao, ili ako se veza nije poboljšala (sto indicira da ili sporazum nije bio adekvatan ili da nešto nije adresirano tokom prethodne sesije posredovanja).
 - Zatražite od učesnika da uzmu prethodni materijal "Nacrt sporazuma" i objasnite dugu stranicu:
 - Prvi deo ove stranice služi za poverljivosti predmeta koji je posredovan. Ovo služi u svrhamu sakupljanja mišljenja uspešnog posredovanja i nivo nasilja u školi. Ovaj dokument se može raspodeliti sa nastavnicima i direktorom škole.
 - Drugi deo služi kao prostor za zapisivanje nakon razgovora praćenja sa strankama. Odvojite ovaj deo od dokumenta i čuvajte ga sa pismenim sporazumom u folderu koji nije pristupan onime koji ne posreduju, jer je poverljiv.
 - Objasnite da će u nekim slučajevima biti potrebno raspodeliti dogovor sa ostalima. U takvim slučajevima, posrednik treba da pita stranke u konfliktu za dozvolu da to uradi
 - U slučaju da nije došlo do sporazuma:
 - Objasnite da u pojedinačnim slučajevima tako može se dogoditi da se ne dođe do sporazuma. U takvom slučaju, posrednik se ne treba osećati loše i uputiti stranke u konfliktu nastavniku ili direktoru škole.
 - Podsetite učesnike da sesija posredovanja može biti prekinuta i upućena nastavniku ili direktoru škole ako:
 - Posredovanje otkrije da je nasilje – ili čak krivično delo – uključeno u konfliktu, ili
 - Posrednik se ne oseća bezbedno ili zaprećeno tokom sesije posredovanja.

Materijal potreban za predavanje:

- Vratite se na materijal "Nacrt sporazuma" koji ste raspodelili svim učesnicima.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici shvate da u svojstvu posrednika oni:
 1. Trebaju da obave praćenje 1-2 nedelje nakon posredovanja,
 2. Dokumentuju rezultate svih sesija posredovanja i praćenja iste,
 3. Upute slučajeve, kada se sporazum nije postigao, nastavniku ili direktoru škole
- Učesnici znaju kako da koriste nacrt sporazuma u svrhamu dokumentovanja.
- Da se učesnici dobro osećaju u predmetima u kojima ne dođe do sporazuma i da ne podrazumevaju to kao lični neuspeh u svojstvu posrednika.

Sažetak: Proces posredovanja

Koraci posredovanja

- Korak 1: predstavljanje i vođenje sesije
- Korak 2: slušanje priča
- Korak 3: dolaženje do vrednosti, značenja i potreba
- Korak 4: zajedničko nalaženje i testiranje opcija
- Korak 5: dolaženje do sporazuma

Sposobnosti posredovanja

- Pripremite prostoriju
- Samo-provera
- Uvodna reč
- Osnovna pravila
- Otvorena pitanja
- Obajšnjavajuća pitanja
- Aktivno slušanje
- Sažetak
- Parafraziranje
- Čišćenje
- Odvajanje interesa i potreba od pozicije
- Konsultacije
- Obrazac poravnjanja
- Provera realiteta
- Ogledanje



Instrukcije:

1. Sažite korake tražeći od učesnika da imenuju svaki korak u odgovarajućem redosledu – ortkije slajd korak po korak.
2. Zatražite od učesnika na naglase nekoliko sposobnosti (instumenata) posredovanja i onda ih sve zajedno otkrijte.
3. Raspodelite materijal "Koraci posredovanja od 2 do 4" i pomognite grupi u kompletirajući vežbe.

Materijal poteban za oredavanje :

- Dovoljan broj kopija materijala "Koraci posredovanja od 2 do 4" za sve posrednike.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici izvežbaju teoriju koraka posredovanja.
- Da učesnici ponove najvažnije tačke u vezi koraka posredovanja :
 1. Koraci posredovanja su sledeći:
 - Korak 1: predstavljanje i vođenje sesije,
 - Korak 2: saslušanje priča,
 - Korak 3: nalaženje vrednosti, smisla i poteba,
 - Korak 4: zajedničko pronalaženje i testiranje opcija,
 - Korak 5: stipanje u sporazum.
 2. Sesija posredovanja jedino može biti uspešna ako posrednik :
 - Stvari pozitivnu atmosferu,
 - Primeti emocije stranaka,
 - Postavi puno i dobra pitanja,
 - Sluša stranke bez predrasuda (sotaje na nivou „posmatranja“),
 - Teži da se stranke osjećaju saslušane tokom aktivnog slušanja,
 - Pronaže skrivene emocije, vrednosti i potebe tokom reformulisanja,
 - Identificuje o odvoji pozicije, interes i potebe stranaka,
 - Uvek proverava sa strankama da li je tačno to što je posrednik sažeo, i
 - Proverava da li su izvodljive opcije koje su stranke razvile (Provera stvarnosti).
 3. Ako posredovanje nije uspešno obavljeno, slučaj se upućuje nastavniku ili direktoru škole.

Vežba: Koraci od 2 do 4 procesa posredovanja

Zadatak: Pročitajte sledeću priču o Ani i šta ona kaže. Ona ispunji praznine šta bi ti kao posrednik njoj rekao.

Ana je 13-godišnja devojčica koja ide u višoj osnovnoj školi. Ona je autsajder u njenom razredu. Ona često smeta tokom nastave kako bi dobila pažnju, od čega pati ceo njen razred.

Ana: "Kako da budem primećena? Niko ne razgovara samnom. Svi misle da sam glupa. Vredajume iako jedino što želim je da se družim. Nekada se smeju sa mojim vicevima pa se dobro osećam i dobijem to osećanje da sam deo grupe. Želim da me prihvate onakva kakvu kakva sam. Ako bih imala mogućnosti da poželjam želju, želeta bih da me učenici iz mog razreda zovu na rođendanske žurke, izlazim sa nekim od njih nakon škole ili provodim odmor zajedno sa njima."

Ali zašto to radim kada me niko ne sluša? Možda mogu napisati pismo nastavniku. Ili da li bi ti, kao posrednik, mogao da dođeš samnom i razgovaraš sa njima?"

Korak 1: (Otvaranje sesije posredovanja – nipta ne treba da se piše)

Korak 2: Napravite sažetak situacije: U čemu je problem?

Da li sam tačno shvatio/la da _____

Da li je tačno?

Korak 3: Identifikovati osećanja, vrednosti i potrebe

Prema meni, izgleda da se osećaš _____ **u vezi** _____
_____ **i** _____ **u vezi** _____

Meni zvuči da je tebi važno da _____

Drugim rečima, tebi je potrebno _____

Korak 4: Nalaženje opcija

Ti bi želeta da je situacija _____

Da li možeš da zamisliš kako ovo postići?

Simulacija sesije posredovanja

Instrukcije:

1. Recite učesnicima da sada poseduju osnovno znanje o procesu posredovanja i da su spremni za to i da je sledeća sesija u vezi simulacije procesa posredovanja.

Opcionalno:

- Ako je energija učesnika niska, obavite vežbu dobijanja energije sa učesnicima „buđenje“ i time će te podiži njihovu pažnju.

Ciljevi predavanja:

- Da se učesnici osećaju udobno u stimulaciji posredovanja.

Simulacija: posredovanje zahteva praksu

Posredovanje je sposobnost. Naučiti isto zahteva praksu. Prama tome, tražimo od vas da stimulišete sesiju posredovanja :

1. Formirajte grupe od 3-6 učesnika.
2. Odredite ko će biti posrednik, stranka u konfliktu A i stranka u konfliktu B.
3. Pripremite slučaj konflikta koji se može dogoditi u školi.
4. Pripremite kako bi objasnili konflikt i izvesti posredovanje pred svim učesnicima.

Instrukcije:

1. Pitajte učesnike kako im je bilo kada su po prvi put vozili bicikl ili plivali. – ako nije navedeno, dodajte da na samom početku nisu bili dobri u vožnji ili plivanju. Onda ih pitajte: "Kako su postali dobri u tome?" – Ako nije dat tačan odgovor, recite: "Putem vežbanja – te kao vožnja bicikla i plivanje, posredovanje zahteva vežbanje."
2. Objasnite da je prema tome važno da vežbaju posredovanje i to će grupa da uradi tokom preostalog dela treninga.
3. Otkrijte i prestavite zadatke kao što su navedeni na slajdu:
 - Podelite učesnike u grupama po 3-6 osoba.
 - Zatražite od grupa da odluče: ko će mešu njima igrati stranku u konfliktu A, stranku B i posrednika. U slučaju da se grupa sastoji od 6 članova, svaku ulogu će igrati dva učesnika.
 - Zatražite od grupe da pripreme slučaj konflikta koji se može dogoditi u školi. Dole proverite koliko će vam je potrebno vremena za stimulaciju - zavisno od broja grupa koje ste napravili u tački 1- i izračunajte vreme koje ste dodelili za pripremu:
 - Dodelite svakoj grupi jednu od uloga u materijalu "Uloge stimulacije" i zatražite od njih da zapamte svoj broj uloge (1, 2 ili 3).
 - Pitajte učesnike ko želi da igra ulogu posrednika kako bi se pripremili u ugлу prostorije. (trebaju napisati uvodnu reč i pregledati sve korake i instrumente) Recite im da neće primiti nijednu informaciju u vezi slučaja.
 - Recite učesnicima koji igraju ulogu stranke u konfliktu A da odu na drugi čošak prostorije i one koji igraju ulogu stranke u konfliktu B da odu na drugom čošku.
 - Dajte učesnicima koji igraju ulogu stranke A opis stranke u konfliktu A iz broja igre za koju je svaki učesnik dodeljen.
 - Dajte učesnicima koji igraju ulogu stranke B opis stranke u konfliktu B iz broja igre za koju je svaki učesnik dodeljen.
 - Osigurajte se da je svaki učesnik jedino primio ulogu koju ona/on igra, i da učesnici ne dele informacije u vezi svojih uloga i da svi članovi grupe rade na sitom slučaju.
 - Pitajte da li svi znaju šta trebaju da pripreme.
 - Recite učesnicima da kada sve grupe završe sa pripremanjem, svaka grupa dobije između 15 (ako je ukupno 9 grupa) i 25 minuta (ako ima ukupno 5 grupa) da simuliraju slučaj pred svim učesnicima, uključujući 10 minuta komentarisanja od strane ostalih učesnika koji su posmatrali.
 - Upalite štopericu za vreme pripremanja: a) 20-40 minuta ili b) više od 40 minuta.
 - Šetajte se oko svih učesnika i proverite da li im je potrebna neka pomoć.

Materijal potreban za predavanje :

- Dovoljan broj kopija materijala "Uloge stimulisanja" – podeljene na pola (kao što je navedeno u materijali).

Ciljevi predavanja:

- Svaki učesnik spremi svoju ulogu za stimulisanje.
- Ako ste odabrali opciju b: učesnici razviju nekoliko novih slučajeva. Pitajte učesnike da li možete da koristite njihove predmete u budućim treninzima (u slučaju da su njihovi predmeti dobro razvijeni).

Uloge 1: Ukradena tašna¹

Učesnik A: Emil (ili Emilja)²

Tata je došao kući sa noćne smene i nemerno me probudio. Nisam mogao/la više da spavam. Ujutro, otišao/la sam u školi i nisam poneo/la doručak jer sam se uspavao/la. Požurio/la sam i zaboravio/la sam da spakujem knjige i sveske u tašni.

Naravno, bio/la sam bučan/na tokom prvog časa, kada je nastavnica videla da nisam poneo domaći zadatak, i bila je zapanjena kada je saznala da nisam poneo/la knjigu. Čak i da me pitala zašto nisam poneo/la knjige sa sobom, ne bih joj rekao/la jer me bilo sramota. Isto se ponovilo tokom drugog časa. Do sada, već sam dobio dve loše ocene zato što nisam imao/la domaći zadatak.

Tokom odmora, učinilo mi sa da svi gledaju u mene. Bilo me sramota, i trebao/la sam da uradim nešto. Dakle, uzeo/la sam jednu tašnu sa gomile tašni u hodniku škole. Dečaci i devojčice iz bližnje učionice imali su sastanak sa jednim od nastavnika, tako da sam iskoristio/la priliku da zgrabim tašnu dok me niko ne vidi. Uzeo/la sam knjige i sveske i stavio/la ih u moju tašnu. Sledеći čas nam je bio iz biologije i nisam mogao/la da dozvolim sebi da dobijem lošu ocenu. Izvadio/la sam knjigu i svesku koju sam zgrabio/la i pravio/la sam se da imam domaći zadatak. Sa srećom, nastavnik nije ni tražio da mu pokažem domaći zadatak. Onda sam primetio da knjiga pripada Gordani (ili: Gordani). Bio sam zaprepašćen, jer je Gordan (Gordana) moja najbolji/a drug/drugarica i svi su to znali. Ništa nisam rekao/la, ali nakon škole, prišao/la sam Gordani (Gordani) i odmah rekao/la: "Da li znaš da sam ja ta osoba koja je zgrabilo tvoju tašnu?!" Hteo/la sam da mu/joj sve objasnim, ali on se naljutio/la i udario/la me pravo u lice. Uzviknuo/la sam: "Šalio sam se!"

Trebao/la sam nekako damu objasnim, ali on/ona više nije hteo/la da razgovara sa mnom.

Trener: podelite papir na dva dela i svakom učesniku podelite uloge!

Uloge 1: Ukradena tašna

Učesnik B: Gordan (ili: Gordana)³

Juče u školi nakon drugog časa, nestala mi je tašna bez traga. Ostavio/la sam je na hrpu tašni u hodniku dok smo imali kratak sastanak sa nastavnikom istorije. Ne razumem ko bi mogao da ukrade ŠKOLSKU TAŠNU! Izgleda otigrnuta. Roditelji su mi je kupili mimo moje volje. Toga dana u jednoj od knjiga imao/la sam neke recepte koje mi je majka dala da kupim u apoteci nakon škole. Pošto su mojoj majci ti lekovi bili veoma potrebni, i pošto je bila veoma bolesna, zaprepastio/la sam se kada sam shvatio/la da mi nema stvari i recepta: uplašio/la sam se za zdravlje moje majke i otac bi me kaznio što nisam uradio/la šta mi je rečeno. Onda je taj idiot Emil/Emilja došao/la kod mene nakon škole i rako/la da je on/a uzeo/la moju tašnu. Uopšte mi nije bilo smešno, pošto sam ceo dan bio/la zabrinut/a. Onda, udario/la sam ga/ju pravo u nos. Bio/la sam veoma ljut/a na njega. Inače, mi se družimo tokom i nakon škole.

Danas je jedan dečko iz osmog razreda došao do mene i Emilje. Rekao je da je čio u vezi našeg problema i da je posrednik, i da nam može pomoći ako se nas dvoje složimo na to.

1 Ova predstava je izmenjena verzija priručnika "ZA DAMIRE I NEMIRE: vrta ne nasilja" Hrvatske NVO "Mali Korak", M. Uzelac (2004 – 4 izdanje).

2 Ime zavisi od toga da li ulogu igra muški ili ženski učesnik.

3 Ime zavisi od toga da li ulogu igra muški ili ženski učesnik.

Uloge 2: Izlet⁴

Učesnik A: Ivan (ili: Ivana)⁵

Ja sam učenik sedmog razreda. Na kraju školske godine, moj razred ide na izlet. Razgovarali smo o mogućoj destinaciji već neko vreme, ali nismo mogli da se složimo. Bilo je puno predloga, ali kasnije, smanjili samo broj na dve opcije: poseta pećini Gadime ili Miruša vodopad. Sada, razred je podeljen na ove dve opcije. Ja bih više voleo pećinu Gadime. Ona je interesantnije od vodopada Miruša. Uči u pećinu, svaki različiti oblici kamena. Veoma je neotkrivena, tako da ko zna šta možemo tamo naći. Naravno, može biti opasno i strašno u mraku, ali to je deo avanture! Uvek možete oticiti u Mirušu, ali za pećinu Gadime potreban je vodič. Dakle, ima više smisla da se ode tamo!

Ostali su uplašene kukavice kojima nije stalo da se druže sve dok imaju dometa za njihov mobilni telefon. Oni su nezainteresovani, i što bi radili kako oni kažu?

Ali, nastavnik ne želi da nam pomogne da ih ubedimo. On kaže da zajednički trebamo da nađemo rešenje. Znači, u škripcu smo i rok za rezervaciju se uskoro završava. Ako se ne složimo, uopšte nećemo oticiti! Sada, moja grupa je odabrala mene da ih zastupam u sastanku posredovanja.

Trener: podelite papir na dva dela i svakom učesniku podelite ulogu!

Uloge 2: Izlet

Učesnik B: Adrijan (ili: Adrijana)⁶

Ja sam učenik sedmog razreda. Na kraju školske godine, moj razred ide na izlet. Razgovarali smo o mogućoj destinaciji već neko vreme, ali nismo mogli da se složimo. Bilo je puno predloga, ali kasnije, smanjili samo broj na dve opcije: poseta pećini Gadime ili Miruša vodopad. Sada, odeljenje je podeljeno na ove dve opcije. Želim da odem na vodopad Miruša. Nikada nisam bio/la tamo, ali sam čuo/la puno lepih stvari o tom mestu. Valjda je lepo – tako svi kažu! Ja vilom drveće i zvuk vode. Nema boljeg mesta za izlet. Vodopadi su fascinantni za posmatranje. Ako budemo imali sreće, nastavnik će nam dozvoliti da plivamo! Ne može se uporediti sa ulaskom u mračnu rupu, gde se jedva što vidi i da posmatramo dosadne krševe!

Ostali su uobraženi i žele da impresioniraju nastavnika pošto je ideja da se ide u pećinu Gadime početno bila njegova ideja. Takođe su lenji ne neće da nose kupaće kostime i peškire sa sobom.

Ali, nastavnik ne želi da nam pomogne da ih ubedimo. On kaže da zajednički trebamo da nademo rešenje. Znači, u škripcu smo i rok za rezervaciju se uskoro završava. Ako se ne složimo, uopšte nećemo oticiti! Sada, moja grupa je odabrala mene da ih zastupam u sastanku posredovanja.

4 Ova predstava je izmenjena verzija priručnika "ZA DAMIRE I NEMIRE: vrta ne nasilja" Hrvatske NVO "Mali Korak", M. Uzelac (2004 – 4 izdanje).

5 Ime zavisi od toga da li ulogu igra muški ili ženski učesnik.

6 Ime zavisi od toga da li ulogu igra muški ili ženski učesnik.

Uloge 3: Fudbalska utakmica⁷

Učesnik A: Jovan (ili: Jovana)⁸

Nešto mi sport i ne ide, ali volim da igram fudbal. Mene skoro uvek zadnjeg izaberu u ekipi i moji drugovi me zadirkuju što mi sport loše ide. Milan (ili: Milana) je moj/a dobar/dobra drug/drugarica (on/ona igra fudbal puno bolje od mene.)

Dobio/la sam nove patike, koje su veoma kul i puno mi se sviđaju. Juče dok smo igrali fudbal, ovaj glupan Filip, nagazio me i isprljaо mi patike. Rekao je da nije to namerno uradio, ali mu nisam verovao/la. Filip je dobar igrač i zna šta radi. Onda tražio samo mu pare da odnesem cipele na profesionalno čišćenje. Umesto da bude racionalan, uvredio me, a meni ipak patike nisu potrebne jer ne igram dobro. Onda mi se Filip podsmejavao i rekao „Dozvoljavamo ti da igraš sa nama samo zato što te Milan (ili: Milana) vuče za sobom!“ Filip je rekao da Milan (ili: Milana) to radi zato što mu/joj pomažem sa matematičkim zadacima a da mi se iza leđa Milan (ili: Milana) podsmejava zato što loše igram fudbal. To me uvredilo. Skočio sam i udario Filipa – iako je viši od mene. On mi uzvratio udarac, i pao sam. Kada sam ustajao video sam da se Milan (ili: Milana) smeje... Znači, bila je istina: Milan (ili: Milana) nije pravi drug/prava drugarica, već mi se podsmejava iza leđa! Potrčao/la sam do učionice i pocepaо/la jednu od Milanovih (ili: Milaninih) svesaka – baš tu u kojoj smo vežbali zadatke iz matematike. Kada je Milan (ili: Milana) došao/la i video/la šta sam uradio/la, ništa nije rekao/la. Od tad nismo razgovarali i izbegava me.

Milanovi (ili: Milane) roditelji i moji roditelji su dobri prijatelji, često razgovaraju i nekada dolaze u posetu. Ne znam šta će se dogoditi kada moju roditelji budu saznali šta sam uradio/la. Bolje da ovo sam sredim, pre nego što saznaju. Prema tome, stupio/la sam u kontakt sa jednim od posrednika u našoj školi – možda nam on može pomoći.

Trener: podelite papir na dva dela i svakom učesniku podelite ulogu!

Uloge 3: fudbalska utakmica

Učesnik B: Milan (ili: Milana)⁹

Jovan (ili: Jovana) i ja smo bili dobri prijatelji/prijateljice. Na puno načina smo pomagali jedan/na drugome/oj, zavisi koji/ja od nas dvoje/dve je bio/la bolji/a u određenoj oblasti. Pre neki dan, dok smo igrali fudbal, Filip je nagazio Jovanove (ili: Jovanine) nove patike i imali su malu tuču. Ja sam se nalazio/la malo dalje i nisam čuo/la o čemu pričaju. Ali bilo je veoma smešno videti Jovanu (ili: Jovanu) uzimajući zamah na Filipa, koji je puno viši od njega. Nisam mogao/la da se suzdržim i počeo/la sam da se smejem ali me Jovan (ili: Jovana) mrko pogledao/la. Kada sam nakon toga otišao/la u učionicu, video/la sam da mi je Jovan (ili: Jovana) pocepaо/la svesku. Tu mi je bio domaći zadatak iz matematike! Kada je nastavnik to video, dobio/la sam 1 (jedinicu). Ali zašto je Jovan (ili: Jovana) to uradio/la? Nisam ga razumeo/la i veoma sam se naljutio/la na njega/nju. Odlučio/la sam da više nikada ne budem njegov/njen drug/drugarica! Još uvek mi nije jasno kako je mogao/la to da uradi nakon svega što sam ja uradio/la za njega/nju. Čak sam ga uvkao/la u fudbalsku ekipu kako bi igrao/la sa nama! Mi smo provodili puno vremena zajedno, čak se i naši roditelji međusobno druže. Rekao/la sam mami šta se dogodilo, ali mi ne veruje. Misli da sam to uradio/la zbog ocena. Jovan (ili: Jovana) je puno bolji đak od mene i mama mi ne veruje, da bi Jovan (ili: Jovana) mogao/la nešto tako da uradi. Rekla mi je da trebam da se pomirim sa njime/njom. Sada, posrednici su mi rekli da je Jovan (ili: Jovana) otišao/la kod njih i da želi da razgovara samnom. Otićiću kako bih dokazao/la mojoj mami da je on stvarno to uradio!

⁷ Ova predstava je izmenjena verzija priručnika "ZA DAMIRE I NEMIRE: vrta ne nasilja" Hrvatske NVO "Mali Korak", M. Uzelac (2004 – 4 izdanje).

⁸ Ime zavisi od toga da li ulogu igra muški ili ženski učesnik.

⁹ Ime zavisi od toga da li ulogu igra muški ili ženski učesnik

Simulacija: posredovanje zahteva reflektovanje

Posredovanje zahteva od vas da naučite od vaših grešaka putem primanja komentara od strane posmatrača i posmatranjem kako drži posreduju. Prema tome, praktikujte posmatranje posredovanja i davanje komentara:

1. Kada vaša grupa ne stimuliše sesiju posredovanja, molimo vas dobro pratite stimulaciju ostalih grupa.
2. Tokom svake sesije stimulisanog posredovanja, svaka grupa se fokusira na različite aspekte simulacije jedna grupa se fokusira na ulogu posrednika a druga na vrednosti posredovanja.
3. Zapisujte u pripremljenom listu za ocenjivanje.
4. Dajte svoje komentare grupi koja je stimulisala sesiju posredovanja – posebno učesniku koji je igrao ulogu posrednika.

Instrukcije:

1. Nakon što se završi vreme odvojeno za pripremanje, zatražite od učesnika da se vrate na svoja mesta i pažljivo slušaju dodatne instrukcije koje ćete dati pre nego što započne stimulisanje.
2. Objasnite da kako bi bili dobri posrednici, veoma je važno:
 - Da reflektuju na svoje performanse,
 - Da pokušaju da se poboljšaju,
 - Da prime komentare od ostalih o tome kako se poboljšati, i
 - Da nauče od ostalih posrednika kako posredovati.
3. Objasnite da će tokom simulacije učesnici vežbati posmatranje i dati komentare te onda predstavite slajd učesnicima.
4. Raspodelite 3 materijala svakom učesniku: "Kontrolna lista stimulacije: proces posredovanja", "Kontrolna lista za stimulaciju: Uloga posrednika" i "Kontrolna lista za stimulaciju: Vrednosti posredovanja".
5. Budite oprezni: treba biti najmanje 4 runde stimulacije kako bi svaki učesnik moga jedanput da stimuliše i da komentare tokom tri runde – svakog puta koristeći različite obrazce za procenjivanje.
6. Pre svake runde stimulisanja, proverite koja grupa je fokusirana na proces, koja na ulogu posrednika i koja na vrednosti posredovanja tokom njihovog posmatranja. Proverite da li je svaki učesnik fokusiran na svaki od ova tri aspekta barem jedanput!

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljan broj kopija materijala "Kontrolna lista za stimulaciju: Proces posredovanja"
- Dovoljan broj kopija materijala "Kontrolna lista za stimulaciju: Uloga posrednika"
- Dovoljan broj kopija materijala "Kontrolna lista za stimulaciju: Vrednosti posredovanja"

Ciljevi predavanja :

- Da učesnici :
 1. Shvate da trebaju poboljšati njihove sposobnosti posredovanja putem:
 - Reflektovanja svoje performanse,
 - Da pokuša da se popravi,
 - Primi komentare od ostalih o tome kako da se poboljša, i
 - Nauči od ostalih posrednika kako da posreduje
 2. Povećaju svoje sposobnosti u praćenju i proceni sesije posredovanja kako bi poboljšali svoj kapacitet u proceni svojih izvođenja.
- Svi učesnici su igrali ulogu u stimulaciji sesije posredovanja.
- Svi učesnici su dobili od stimulisanja sesije posredovanja i posmatranje ostalih simulacija.

Kontrolna lista simulacije:

Proces posredovanja

Koliko nje dobro grupa _____ obuhvatila sve korake i instrumente posredovanja u njihovoj simulaciji?

	Obuhvaćeni?	Kako se popraviti?
Korak 1: Predstavljanje i održavanje sesije		
Pripremite prostorju		
Pripremite se: kontrolisanje samog sebe		
Koristite uvodnu reč		
Postavite osnovna pravila		
Pitajte stranke sa li se slažu sa određenom temom		
Proverite kako se osećaju stranke (verbalna i ne-verbalna komunikacija)		
Dajte vremena za pitanje		
Pitajte ko želi da počne		
Korak 2: Saslušanje priča		
Postavljajte otvorena pitanja kako bi dobili više informacija		
Postavljajte objašnjavajuća		
Aktivno slušanje		
Napravite sažetak pogleda stranaka		
Proverite da li se poštuju pravila		
Pružite istu pažnju i vreme obema strankama		

	Obuhvaćeni?	Kako se popraviti?
Korak 3: Vađenje vrednosti, značenja i potreba		
Reformulišite priče fokusirajući se na vrednosti, interesu i potrebe u njihovu srž		
Po potrebi: pročistite njihov vokabular		
Podelite interesu i potrebu od pozicije stranaka – potvrdite sa strankama da li ste to tačno obavili		
Ogledajte značenje i vrednosti svake stranke i dajte to do znanja drugoj stranci		
Po potrebi: sastanak sa jednom strankom		
Korak 4: zajedničko pronalaženje i testiranje opcija		
Sada kada svaka stranka vidi važnost druge stranke: postavljaju sebe u njenoj koži		
Pitajte stranke koje su njihove potrebe i kako ispuniti iste		
Podstičite kreativnost između stranaka kada razmišljaju o opcijama!		
Koristite olovku i papir kako bi napravili listu opcija zajedno sa strankama		
Korak 5: Postizanje sporazuma		
Koristite nacrt sporazume		
Za svaku tačku za koju su se složile stranke, tačno definijišite šta podrazumeva, ko će šta sprovesti kao i kako (do kada) će se sprovesti		
Proverite stvarnost: pitajte da li je svaka tačka izvodljiva u stvarnosti u kojoj stranke žive		

Kontrolna lista simulacije:

Uloga posrednika

Koliko je dobro grupa posrednika _____ obavila svoju ulogu?

	Proveri	Kako se poboljšati?
Posrednik ne:		
Osuđuje ko je u pravu a ko nije		
Određuje ko govori istinu		
Istražuje istinu		
Imponuje šta ona/on smatra da bi trebalo da je rešenje		
Pruža emotivnu terapiju strankama u konfliktu		
Posrednik:		
Stvara dobru atmosferu i pozitivnu energiju		
Posreduje dijalog na osnovu određenih pravila i koraka		
Pruža svoju perspektivu u generisanju opcija		
Služi za potrebe stranaka		
Upotrebljava sposobnosti i tehnika iz pribora posrednika		

Kontrolna lista simulacije:

Vrednosti posredovanja

Koliko dobro je grupa _____ obuhvatila vrednosti posredovanja u njihovoј simulaciji?

	Da/Ne	Kako se poboljšati?
Da li su radnje posrednika bile u smislu sledećih vrednosti:		
Svestranosti: demonstriraju poštovanje prema obe stranama, ne favorizuju nijednu stranku		
Skromnost: znate da ne možete rešiti konflikt – jedino stranke u konfliktu su u mogućnosti da to urade		
Odgovornost: podržavate stranke u svemu što je potrebno kako bi došli do rešenja		
Postupak posredovanja je bio u smislu sa sledećim vrednostima:		
Poverljivosti: nemojte nikome ništa reći o tome šta se dogodilo tokom sesija ako se stranke o otme ne slažu		
Dobra volja: učešće je u potpunosti dobrovoljno – ni jedna stranka ne sme biti obavezna da dođe do rešenja		
Izgradnja poverljivosti: stvorite pozitivnu atmosferu i izgradite poverenje između stranaka		
Bezbednost: garantovana je fizička i mentalna sigurnost svih učesnika u posredovanju – poništi sesiju posredovanja u slučaju da je bezbednost ugrožena		

Posredovanje u tvojoj školi

Instrukcije:

1. Čestitajte učesnicima jer su upravo sakupili svoje prvo iskustvo u posredovanju.
2. Napravite sažetak glavnih izazova tokom simulacije i koliko su bili dobri učesnici:
 - sami (koristite tački pod Ciljevima predavanja: vidi dole), ili
 - Zatražite od učesnika da to urade – potrudite se da obuhvatite sve tačke navedene u Ciljevima predavanja (vidi dole).
3. Naglasite da kako bi postali veoma dobri posrednici, oni trebaju da nastave da sakupljaju iskustvo u posredovanju – isto tako kako im je bilo potrebno da dobro voze bicikl.
4. Objasnite im da je sledeće sekcija o tome kako predstaviti posredovanje u njihovim školama.

Opcionalno:

- Ako je energija učesnika niska, obavite vežbu dobijanja energije sa učesnicima “buđenje” i time će te podiži njihovu pažnju.

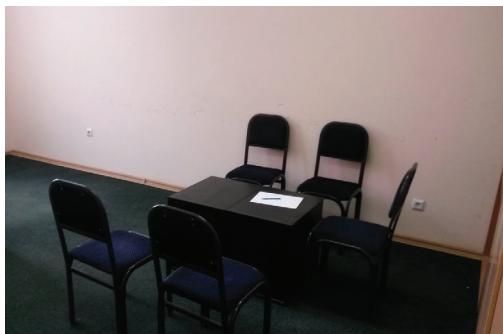
Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 1. Jasno shvate kako izgleda proces posredovanja i dobiju prvo iskustvo u posredovanju.
 2. Imaju jasnu ideju koji su izazovni delovi posredovanja.

Kako predstaviti posredovanje u vašoj školi?

Kako bi imali školsko posredovanje u vašoj školi, TREBATE ga predstaviti:

- Pripremite ugao ili prostoriju za posredovanje: treba vam mirno mesto sa stolom i najmanje 3 stolice.



Podujevo



Vučitn

Instrukcije:

1. Naglasite da uspostavljanje grupe posredovanja vršnjaka je jedan od načina sprečavanja nasilja koje je preporučeno Protokolom o sprečavanju i upućivanju nasilja u pred-univerzitetskim obrazovanim institucijama.
2. Pitajte učesnike kako će se sprovesti posredovanje u njihovoj školi. – sakupite njihove odgovore na flipčart papiru.
3. Naglasite da zavisi od učesnika da li će predstaviti posredovanje u njihovoj školi. Ohrabri te i ojačajte ih kako bi se osećali spremni za zadatak. Možda citatom Mahátma Gandhija: "Budi promena koju želiš da vidiš u svetu"
4. Objasnite da će te im dati nekoliko ideja o tome kako predstaviti posredovanje u njihovoj školi i podelite nekoliko iskustava koja su obavljenja u drugim školama nakon učestvovanja u sličnim treninzima.
5. Otkrijte slajd i objasnite im da je prvi korak da se nađe prostorija koja će se koristiti za sesije posredovanja. Ovom prostoru su potrebne najmanje 3 stolice. Može biti odvojena prostorija, igrao odgovarajuće prostorije ili bilo koji prostor koji dostupan posrednicima i koji je tih.

Materijal potreban za predavanje:

- Flipčart papir
- Marker (za flipčart papir)
- Za demonstriranje, najmanje jedna (digitalna kopija) Protokola o sprečavanju i upućivanju nasilja u pred-univerzitetskim obrazovanim institucijama.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 1. Osećaju ojačanim i motivisanim da predstave posredovanje u njihovoj školi,
 2. Shvate da od njih zavisi a ne od vas kao treneri ovog treninga, niti donatora,
 3. Nađu kreativan način kako naći prostor za posredovanje u njihovim školama umesto kampanja o nedostatku novca ili institucionalne podrške.

Kako predstaviti posredovanje u vašoj školi?

Kako bi imali školsko posredovanje u vašoj školi, TREBATE ga predstaviti:

- Kampanje podizanja svesti za učenike, nastavnike i roditelje: npr. Posteri, brošure, posrednici idu po učionicama i predstavljaju se



Instrukcije:

1. Nastavite sa prethodnog slajda.
2. Otkrijte slajd i objasnite da je drugi korak predstavljanja posredovanja u školama učesnika da podignu svest dacima, nastavnicima i roditeljima u vezi činjenice da je školsko posredovanje sada dostupno u njihovoј školi i ko su školski posrednici.
3. Objasnite da se ovo može uraditi na nekoliko različitih načina: npr. Korišćenjem informativne table, crtanjem brošure, kopiranjem i raspodelom iste, zatražite od direktora da spomene školsko posredovanja tokom sastanka sa nastavnicima, roditeljima i dacima, itd.

Ciljevi predavanja:

- Da se učesnici:
 1. Osećaju ojačanim i motivisanim da predstave posredovanje u njihovoј školi,
 2. Shvate da od njih zavisi a ne od vas kao treneri ovog treninga, niti donatora,
 3. Nađu kreativan način kako naći prostor za posredovanje u njihovim školama umesto kampanja o nedostatku novca ili institucionalne podrške.

Kako predstaviti posredovanje u vašoj školi?

Kako bi imali školsko posredovanje u vašoj školi, TREBATE ga predstaviti:

- Dokumentirajte posredovanja: trebate sakupite podatke o tome koliko konflikta je u vašoj školi, koliko od njih je posredovano i koliko je rešeno – ali neka sve to bude poverljivo!
- Obavestite nove učenike, nastavnike i roditelje: na početku svake školske godine, posetite nove učionice i obavestite ih o postojanju školskog posredovanja: nastavnici obaveštavaju roditelje i nove nastavnike o školskom posredovanju.

Instrukcije:

1. Nastavite sa prethodnim slajdom.
2. Otkrijte slajd i objasnite da je treći stepen predstavljanja posredovanja u njihovim školama dokumentiranje slučajeva posredovanja, korišćenjem dela praćenja materijala "Nacrt sporazuma", kao što je već diskutovano. Objasnite da je ova informacija važna za proveru da li su učesnici uspeli da osnuju školsko posredovanje u njihovim školama (što je više predmeta posredovano to bolje). Ova informacija se može koristiti kako bi ubedili nastavnike, roditelje i direktore škola o korisnosti posredovanja u njihovim školama.
3. Naglasite da se detalje posredovanih predmeta još uvek trebaju čuvati kao poverljivi. Jedino mali broj posredovanih predmeta i postignutih dogovora se može raspodeliti.
4. Objasnite da je četvrti korak predstavljanja posredovanja u njihovim školama obaveštenje novih učenika, nastavnika i roditelja o dostupnosti posredovanja u njihovoj školi sa samom početku školske godine.
5. Razjasnite da se može obaviti ne nekoliko različitih načina, kao kampanja za podizanje svesti (prethodni slajd), međutim, na početku školske godine može biti neka posebna priredba, tokom koje se može spomenuti školsko posredovanje od strane školskih posrednika, nastavnika, direktora škole ili roditelja.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 1. Osećaju ojačanim i motivisanim da predstave posredovanje u njihovoj školi,
 2. Shvate da od njih zavisi a ne od vas kao treneri ovog treninga, niti donatora,
 3. Shvate važnost dokumentiranja slučajeva posredovanja i rezultata,
 4. Nađu kreativan način kako naći prostor za posredovanje u njihovim školama umesto kampanja o nedostatku novca ili institucionalne podrške.

Kako predstaviti posredovanje u vašoj školi?

Kako bi imali školsko posredovanje, TREBATE ga predstaviti:

- Trenirajte nove generacije učenika i nastavnika: institucionalizujte školsko posredovanje treniranjem novih učenika i nastavnika o školskom posredovanju svake godine.



Priština

Instrukcije:

1. Nastavite sa prethodnog slajda.
2. Otkrijte slajd i objasnite da je peti korak predstavljanja posredovanja u njihovoj školi da učesnici treniraju više učenika i nastavnika o posredovanju u njihovoj školi. Objasnite da učenici trebaju ovo uraditi nakon što dobiju vire iskustva u posredovanju i osećaju se sigurnije u posredovanju. Nakon što oni shvate da su spremni da treniraju ostale (od prilike godinu dana pre nego što diplomiraju u toj školi), mogu kontaktirati trenere ovog treninga i ostali trenere školskog posredovanja na Kosovu za podršku treninga novih generacija školskog posredovanja.
3. Naglasite da je posebno važno da nove generacije učenika budu trenirane kako bi se osigurao budući pristup u školi.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 1. Osećaju ojačanim i motivisanim da predstave posredovanje u njihovoj školi,
 2. Shvate da od njih zavisi a ne od vas kao treneri ovog treninga, niti donatora,
 3. Shvate važnost treniranja mlađih učenika,
 4. Shvate da mogu dobiti podršku od strane trenera ovog treninga u treniranju novih generacija.

Evaluacija treninga

Instrukcije:

1. Napravite kratak sažetak toga šta trebaju da rade učesnici kada se vrate u svojim školama:
 - Samo (vidi tačke navedene u Ciljevima predavanja: vidi dole) ili
 - Zatražite od učesnika da to urade. – budite oprezi da pokrijete sve tačke navedene u Ciljevima predavanja (vidi dole).
2. Čestitajte učesnicima što su završili trening!
3. Raspodelite materija "Obrazac za procenu treninga" i zatražite od učesnika da ga popunu.
4. Anonimno sakupite ispunjene formulare – kako bi nadgledali i pročenili projekat i kao dokument za donatora.

Opcionalno:

- Možete da zatražite brzu procenu gde ćete tražiti od učesnika da naglase sa palčevima da li im se dopao trening: ako je palac gore = "dobro"; palac na sredini = "prosečno"; palac dole = "loše".

Materijal potreban za predavanje:

- Dovoljan broj kopija materijala "Obrazac za procenu treninga" za sve učesnike.

Ciljevi predavanja :

- Da učesnici :
 1. U potpunosti reflektuju o treningu, i
 2. Da shvate da od njih zavisi da li će da postanu dobiti posrednici i da li će da ustanove posredovanje u njihovim školama – a ne na vas u svojstvu trenera ovog treninga ili donatore.
- Da vi primite dobre komentare o vašem radu i naučite kako da se poboljšate za sledeći trening.



Puno vam hvala na pažnji!

Instrukcije:

1. Zahvalite se učesnicima na učešću.
2. Objasnite im da su učesnici sada spremni da steknu iskustva u posredovanju i predstave posredovanje u njihovim školama i da su deo većeg pokreta o predstavljanju posredovanja po školama na Kosovu.
3. Ponovo naglasite da kako bi postali veoma dobri posrednici, trebaju da steknu iskustvo u posredovanju.
4. Predložite učesnicima da bili imalo smisla da ostanu u kontaktu sa učenicima iz drugih škola kako bi pomogli jedan drugom i kako bi raspodelili iskustva o posredovanju i procesu osnivanja posredovanja u njihovim školama. Pitajte učesnike kako bi ostali u kontakt (npr. raspodeliti podatke o kontaktu između nastavnika i učenika).
5. Tražite od učenika da ostanu u kontakt sa vama. Ako želite, podelite vaše kontakt detalje, napravite listu kontakata, Facebook grupu ili šta god učesnici žele.
6. Poželite im sreće u osnovanju posredovanja maloletnika u njihovim školama.
7. Popunite materijal "Izveštaj treninga" što je pre moguće.

Ciljevi predavanja:

- Da učesnici :
 1. Odu sa dobrim osećanjima i samopouzdanjem.
 2. Shvate da od njih zavisi predstavljanje posredovanja u njihovoj školi i da su deo velikog pokreta i da nisu samo.



DEO 3

Procena
materijala

List ocenjivanja

Program treninga: Posredovanje vršnjaka

Modul:

Datum:

Msto:

Treneri:

Uslovi	Ocena
1. Ciljevi treninga su bili jasno definisani	
2. Ohrabljeno je učešće i interakcija	
3. Program je bio dobro nacrtan i jasan	
4. Raspodeljeni materijal je bio potreban	
5. Trening je relevantan za moj posao	
6. Treneri su bili sarađivali sa učesnicima	
7. Treneri su bili dobro pripremljeni	
8. Postignuti su ciljevi treninga	
9. Trajanje treninga je bilo adekvatno	
10. Uslovi treninga su bili povoljni	

11. Šta vam se najviše svidelo u vezi ovog treninga?

12. Šta vam se nije svidelo u vezi ovog treninga?

13. Preporuke za poboljšanje:

14. Ostali komentari:

IZVEŠTAJ TRENINGA

Program treninga/modula:	Posredovanje vršnjaka
Program menadžer:	
Vrsta izveštaja:	Izveštaj treninga
Dan treninga:	
Mesto treninga:	
Pripremljeno od strane:	
Datum uručenja izveštaja:	

Broj pozvanih učesnika:

Broj učesnika (M/Ž) prema danima:

Opis izveštaja:

Prisustvo učesnika:

Uslovi za rad:

Da li je trening postigao svoje ciljeve:

Opis svakog dana treninga/modula:

Preporuke:

Priložena fotografija i skenirana lista učesnika



Forum Ziviler Friedensdienst (forumZFD) je nemačka nevladina organizacija osnovana 1996. godine. Ona obučava i šalje mirovne stručnjake u konfliktne regije, gde sarađuju sa lokalnim partnerima na promociji mirnog suživota i nenasilnog rješavanja konfliktata.

U regiji Zapadnog Balkana, fokus je na projektima u oblasti suočavanja s prošlošću i podržavanju dijaloga između suprotstavljenih strana. To uključuje projekte o obrazovanju za mir (uključujući posredovanje u školama), podršku za civilno društvo ili jačanje kapaciteta medija za konstruktivniji pristup suočavanju s prošlošću.



Kosovski obrazovni centar (KEC) je lokalna nevladina i neprofitna organizacija, osnovana 2000. godine, sa fokusom na pružanje programa obuke nastavnika u službi. Vremenom je organizacija proširila područje rada u četiri ključne oblasti: 1) Poboljšanje kvaliteta obrazovanja, 2) Ljudska prava, 3) Umrežavanje i učešće u kreiranju politika, i 4) Istraživanja u oblasti obrazovanja. KEC ima širok spektar lokalnih i međunarodnih partnera, koji se sastoji od nevladinih organizacija, konsultantskih kompanija, razvojnih agencija i državnih institucija.

Od 2004. godine u okviru KEC-a deluje škola "Mileniumi i Tretë" ("Treći milenijum") i obavlja svoje aktivnosti u osnovnom i srednjem obrazovanju.

Katalogimi në botim – (CIP)
Biblioteka Kombëtare e Kosovës “Pjetër Bogdani”

37.01

Materijal treninga za školsko posredovanje /urednici
Vjollca Islami Hajrullahu...[et al.]. – Prishtinë : Forum ZFD, 2019. – 110 f. : ilustr. ; 20 cm.

1.Hajrullahu Islami, Vjollca

ISBN 978-9951-775-02-1

ISBN 978-9951-775-02-1



A standard linear barcode representing the ISBN number 978-9951-775-02-1. The barcode is composed of vertical black bars of varying widths on a white background.

9 789951 775021