

Maria J. Zajączkowska

Legnica

PRZYGOTOWANIE NAUCZYCIELI DO NEGOCJACJI I MEDIACJI SZKOLNYCH

Wstęp

Kultura i efektywność rozwiązywania sporów stają się coraz ważniejsze w Polsce, w której dokonują się przemiany we wszystkich sferach życia społeczno-gospodarczego. Dzień dzisiejszy wymaga zatem zmiany instrumentów działań społecznych, w tym także metod rozwiązywania konfliktów między pracodawcą-pracownikiem, sprzedawcą-klientem, urzędnikiem – petentem, rodzicami-dziećmi czy wreszcie w szkołach: między nauczycielami a uczniami oraz wśród samych uczniów.

Umiejętność negocjowania , będąca dla jednych walką i manipulacją, a dla innych możliwością stosowania perswazji i poszukiwaniem wspólnego rozwiązywania konfliktów, wymaga wiedzy i jest sztuką, której warto się uczyć samemu i nauczać innych.

Współczesne wyzwanie dla pedagogów

Okres transformacji zmienia, przewartościowuje i modernizuje także edukację i ma swoje odbicie w nowych zjawiskach, jakie występują w systemie oświatowym. Polska szkoła wymaga zdecydowanych działań reformatorskich, aby stać się środowiskiem, gdzie jej użytkownicy będą sobie dobrze radzić z trudnymi zadaniami, nie potrzebując dla realizacji własnych lub oświatowych potrzeb wykorzystywać coraz powszechniej pojawiających się form agresji i przemocy.

Próbie poprawy wręcz tragicznej kondycji polskiej szkoły stanowiły założenia wprowadzonej 1 września 1999 roku reformy edukacyjnej,

przywiązujące zdecydowanie większą wagę do określonych praktycznych umiejętności, kompetencji i wiedzy uczniów, „które mają wyposażyć jednostkę do poprawnego, skutecznego postępowania w świecie”¹ niż do powoływania się na jednoznacznie prezentowane podstawy filozoficzne czy do propagowania określonych wartości moralnych. Zaproponowane przez ekspertów cele kształcenia określiły repertuar umiejętności niezbędnych do sprawnego funkcjonowania w zmieniającym się świecie, nadając im nazwę tzw. „umiejętności kluczowych”. Zaliczono do nich: uczenie się, myślenie, poszukiwanie i wykorzystywanie informacji, doskonalenie się, skuteczne porozumiewanie się, współpracę, organizowanie działania.² W żadnym razie nie mogły one stanowić wystarczających podstaw do konstruowania modelu szkoły przyszłości.

Według J. Kozińskiego, prawdziwy pogrzeb systemu klasowo – lekcyjnego i wprowadzenie koncepcji człowieka innowacyjnego staną się możliwe dopiero wtedy, gdy wymrą zwolennicy nauczania zachowawczego i gdy młode, energiczne pokolenia przekonają się, że stoi przed nimi alternatywa – nowoczesne wychowanie lub...regres cywilizacyjny³. Większość ludzi pracujących w polskich szkołach nie jest dziś, niestety, przygotowana do zmiany, która jest niezbędna dla rozwiązania tego dylematu; są oni raczej nastawieni na rozwijanie jałowej wiedzy. Tymczasem konieczne jest nowe myślenie pedagogiczne: trzeba przygotować młodych do aktywnego uczestnictwa w kulturze, do nowatorskiej, ciekawej pracy zawodowej, do samorozwoju i autokreacji. Zatem musi młody człowiek w

1 M. Taraszkiewicz. Efekt motyla, kapelusze i zmiany...reprint Wydawnictwa CODN, marzec 1997, s. 8.

2 I. Sierpowska-Głapiak, O czym powinniśmy wiedzieć reformując szkołę. Wydawca: Zarząd Okręgu Leszczyńskiego Unii Wielkopola, Leszno 1999, s. 28.

3 J. Koziński, Człowiek wielowymiarowy, Wyd. Akademickie ŻAK, Warszawa 1998, s. 42

większym stopniu wykorzystywać swoje możliwości adaptacyjne i swoje zdolności, musi zmienić orientację z typu "mieć" na siłę orientacji "być", musi nastawić się na cele ogólnoludzkie oraz rozwinąć dialog i współpracę, także międzykulturową⁴. Potrzebna jest nowa, wolna od relatywizmu etyka i nowy, wolny od rywalizacji system wartości oraz kreatywne myślenie. „Myśliciele drugiej fali pojmowali gatunek ludzki jako szczytowe osiągnięcie długiego procesu ewolucji, myśliciele trzeciej fali muszą teraz zdać sobie sprawę, że my sami mamy stać się projektantami ewolucji...”⁵

Do tak widzianego procesu dydaktyczno-wychowawczego potrzebny jest nauczyciel, który nie może już być postrzegany jedynie jako źródło wiedzy, lecz także jako organizator działań uczniów⁶. Ma wychować człowieka kreatywnego, dobrze rozumiejącego siebie i świat wokół, który opierając się na poczuciu godności własnej i szacunku dla innych stworzeń, czuje się odpowiedzialny za procesy zachodzące wokół siebie. Który umiejętnie radzi sobie z trudnościami, także dzięki wiedzy o zachowaniach interpersonalnych.

Nowa komunikacja interpersonalna

Biorąc pod uwagę nowe uwarunkowania i działania edukacyjne, nauczyciele wszystkich poziomów edukacji powinni wykorzystać w swojej pracy model komunikacji międzykulturowej. Zakłada on kształtowanie umiejętności negocjacyjnych i dialogowych z innymi, zorientowanie komunikacji na uznanie, dowartościowanie i podtrzymywanie różnicy z jednoczesną rezygnacją z separacji

⁴ Maria J. Zajączkowska, Komunikacja międzykulturowa w okręgu przygranicznym (w) Poziomy aktywności Polski w środowisku międzynarodowym .Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej w Legnicy maj 2002, red. T.Łoś-Nowak, A. Dudek. LEGNICA: Stowarzyszenie Wspólnota Akademicka 2003, s.378.

⁵ A. Toffler, Trzecia fala. PIW, Warszawa 1986, s. 345.

⁶ M.Taraszkiewicz, op. cit., s. 12.

i izolacji, kreowanie dialogu jako szansy rozwoju własnego i grupy⁷. Zmiany zachodzące w podejściach badawczych na kolejnych etapach rozwoju nauki o komunikowaniu interpersonalnym od lat sześćdziesiątych ubiegłego wieku do czasów obecnych pozwalają na nowo sformułować wiele podstawowych problemów komunikacyjnych. W obecnym nurcie badań analizowane są takie procesy m.in., jak kształtowanie się postaw, konsekwencje przynależności społecznej, wymiana dóbr i wartości, negocjacje⁸.

Wśród wielu koncepcji komunikowania się międzyludzkiego, dla zrozumienia tak szczególnego aktu komunikacyjnego, jakim są negocjacje i negocjacje mediowane (mediacje), najwłaściwsza wydaje się teoria reguł społecznych Donalda Crusmana zakładająca, że najważniejszym elementem organizacji społecznej wśród ludzi są uzgodnione przepisy postępowania (reguły społeczne). Teoria reguł społecznych interesuje się tymi rodzajami zachowań, w których istnieje możliwość wyboru, a wybór jednego z dwóch lub kilku możliwych kierunków działania zmusza do podejmowania decyzji. Dzięki istnieniu reguł można zrozumieć intencje nadawcy, który zachowuje się w sposób zgodny ze swymi przekonaniem i percepcją sytuacji⁹. Oznacza to, że reguły społeczne istnieją w tych sytuacjach, w których występują wzajemne oczekiwania i że wiedza o nich jest uzgodniona. Takimi sytuacjami są spotkania negocjacyjne i mediacyjne.

Typologia zachowań komunikacyjnych w sytuacjach konfliktowych G. Pike i A. Sillars (w obszarze których znajdują miejsce spotkania mediacyjne) proponuje rozróżnić trzy szerokie kategorie możliwych zachowań : akty unikania, akty odcinania się i akty jednoczące¹⁰. I właśnie zachowania jednoczące są podstawą

⁷ Maria J. Zajączkowska, op.cit., s.379.

⁸ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka* .Wyd. Profesjonalnej Szkoły Biznesu ,Kraków 1996, s.19

⁹ Z. Nęcki, *ibidem.*, s. 45-46

¹⁰ Z. Nęcki , *ibidem*, s.89

komunikatów w negocjacjach i mediacjach, bo polegają na informowaniu (poprzez opisy, odsłanianie się, kategoryzacje, prośby o odstąpienie , uściślenie pretensji, rzeczowe podjęcie problemu) i na wspieraniu (poprzez wypowiedzi zawierające zrozumienie partnera, podkreślanie wspólnoty, przyjęcie odpowiedzialności). Są to sposoby postępowania najlepiej rokujące dla osiągnięcia zgody, ponieważ w sytuacji sporu, jeśli nie ma dojść do walki, bardzo potrzebna jest dobra wola i możliwość porozumiewania się. Konieczne jest przywrócenie wzajemnej komunikacji, przejście od konfrontacji do skutecznego dialogu stron. Jest to możliwe przy zobaczeniu w przeciwniku nie wroga, a potencjalnego partnera do porozumienia i współpracy.

Tymczasem na podstawie analizy literatury, danych empirycznych i obserwacji można stwierdzić, że większość typowych komunikatów nauczycielskich, stosowanych przez nich w sytuacjach szkolnych może być źródłem zadrażeń w relacjach nauczyciel-uczeń. Cytowane niżej dla przykładu niewłaściwe sposoby komunikowania się przez poniżanie, krytykowanie, ośmieszanie stanowią czynnik ryzykotwórczy agresji i konfliktów szkolnych:

*Czy możesz mi powiedzieć, co to znaczy? / Patrz na mnie, kiedy z tobą rozmawiam / Twoje wykręty zachowaj dla siebie / Nie opowiadaj bzdur / Zgłupiałeś? / I tak nic z tego nie będzie*¹¹. Jest to komunikacja z reguły jednostronna, przypominająca autorytarny, oparty na władzy przekaz komunikatów w wojsku. W tego typu relacji Nadawca - Nauczyciel w zasadzie nie oczekuje od Odbiorcy - Ucznia informacji zwrotnej, co może zaowocować u tegoż powstaniem kumulowanych napięć, a w efekcie wywołać w którymś momencie zachowania agresywne i jawny konflikt.

Konflikty od zawsze towarzyszą dużym społecznościom ludzkim i mniejszym środowiskom, mają miejsce także w szkole. Kontakty w warunkach

¹¹ Agresja i przemoc w szkołach polskich i niemieckich. Pod redakcją Krystyny Ostrowskiej i Jana Tatarowicza . CMPP-P MEN, Warszawa 1998, s. 97.

szkolnych często miewają charakter konfliktowy, ponieważ szkoła, jak żadna inna instytucja, utrzymuje w swoich strukturach różnorodną grupę ludzi w różnym wieku, o różnej inteligencji i uzdolnieniach, poziomie wiedzy i doświadczeniu, dojrzałości społecznej i emocjonalnej. Konflikty wybuchają we wszystkich klasach, typach szkół, w pracy z różnymi uczniami, występują we wszelkiego typu relacjach międzyludzkich w szkole: pomiędzy nauczycielem a uczniem, pomiędzy nauczycielem a całą klasą, pomiędzy dwoma uczniami lub grupami uczniów czy wreszcie pomiędzy nauczycielami, nauczycielem a rodzicem, nauczycielem a dyrektorem itp.¹²). Okazuje się jednak, że nie tyle ilość i częstotliwość występujących konfliktów wpływa negatywnie na jakość wzajemnych stosunków w szkole, co sposoby ich rozwiązywania i liczba nie rozwiązanych sporów¹³). W sytuacjach konfliktów najczęściej nauczyciele wycofują się z nich, a głównych przyczyn tego stanu rzeczy upatruje się w:

- dążeniu nauczycieli i dyrekcji do utrzymania za wszelką cenę spokoju i porządku,
- braku czasu i chęci na wnikanie w szczegóły,
- niechęci do otwartej komunikacji z uczniami¹⁴.

Problem zmniejszania rozmiarów konfliktów między młodzieżą a dorosłymi czy rówieśnikami jest trudnym zagadnieniem społeczno-pedagogicznym. Jest zadaniem do rozwiązania dla wychowawców, jest to zadanie także dla teoretyków wychowania i badaczy rzeczywistości pedagogicznej.

Badania z zakresu tej problematyki przeprowadzono pod kierunkiem

¹² T. Gordon, Wychowanie bez porażek w szkole. Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 2002, s. 195.

¹³ J. Waszkiewicz, Jak Polak z Polakiem. Szkice o kulturze negocjowania. PWN, Warszawa 1997, s. 91.

¹⁴ H. Hamer, Klucz do efektywności nauczania. Wydawnictwo VEDA, Warszawa 1994, s. 54.

dr Marii J. Zajączkowskiej w ramach przyznanych grantów z KBN i z uczelni, we współpracy ze studentami, członkami Koła Naukowego „Negocjator” przy PWSZ w Legnicy. Projekt badawczy p.n. „Negocjacje jako forma komunikacji” był realizowany w latach 2003-2004 i objął swym zasięgiem 89 nauczycieli z Legnicy oraz okolicznych miejscowości. Wywiadów udzielili nauczyciele z różnych poziomów szkół.¹⁵

¹⁵ *Zaznaczyć trzeba: nauczyciele często odmawiali udzielania wywiadów twierdząc, że w swojej pracy nie spotykają się z konfliktami lub że po prostu one w szkole nie występują.*

Konflikty szkolne i sposoby ich rozwiązywania (wnioski z badań własnych)

a. Nauczyciel jako strona konfliktu

Z wypowiedzi nauczycieli wynika, że będąc stroną konfliktu, w większości określają swoje stanowisko jako chęć wspólnego rozwiązania problemu. Najczęściej stawiają na „dobrą komunikację” (23%); niechęć do porozumienia w sytuacji konfliktowej wykazuje łącznie 29% nauczycieli, w tym 15% przyjmuje sztywne stanowisko, postępując według zasady: „nauczyciel ma zawsze rację”, 3% otwarcie mówi, że „wykorzystuje siłę i pozycję, atakuje przeciwnika”, a 2% stara się „przeczekać” lub „rezygnuje z zaspokojenia swoich potrzeb”.

b. Postawa nauczyciela w konflikcie, w którym stronami są uczniowie

Główne sposoby rozwiązywania konfliktów przez nauczycieli nie będących stroną, dzielą ich niemal na połowę: 52% z nich deklaruje nastawienie „mediacyjne”, zaś 48% „arbitralne” podejście do sporu. Nauczyciele szkół podstawowych dużo częściej sytuują się w roli „mediatora” (80%), natomiast nauczyciele ze szkół zawodowych deklarują raczej arbitralne podejście do konfliktu (67%), podobnie jak z techników (73%)¹⁶.

c. Wiedza i umiejętności nauczycieli w zakresie komunikacji i technik rozwiązywania konfliktów (negocjacji i mediacji)

Z badań wynika, że największa liczba nauczycieli szkoliła się w zakresie komunikacji (34%), w rozwiązywaniu konfliktów społecznych doskonaliło się 17%, tematykę negocjacji poznało 12% i zaledwie 8% - mediacji. Duża część nauczycieli (29%) nie szkoliła się w ogóle w tej dziedzinie.

¹⁶ Z odpowiedzi na pytania zamknięte i opisów w pytaniach otwartych wynika, że część nauczycieli nie zna istoty procesu mediacji i używa tego terminu w stosunku do własnego postępowania nieadekwatnie.

d. Potrzeba doskonalenia się nauczycieli

Potrzebę doskonalenia wyraża większość nauczycieli; duża ich część stawia na doskonalenie umiejętności praktycznych (81%), niewielka część deklaruje potrzebę poszerzenia wiedzy teoretycznej (19%). Ogromną większość zapotrzebowania stanowią umiejętności komunikacyjne, sposoby rozwiązywania konfliktów i negocjacje (łącznie 67%)¹⁷.

Negocjacje i mediacje - pożądane umiejętności społeczne

Tworzenie pozytywnych interakcji, nowych relacji między nauczycielami a uczniami w instytucji edukacyjnej jest bardzo istotne, bo stanowi początek kształtowania się stosunków społecznych¹⁸. Pewną propozycję, która jest możliwa do zastosowania na gruncie szkoły w interakcjach nauczyciel-uczeń i uczeń-uczeń, przedstawia „Metoda bez porażek” (bez przemocy, bez użycia siły), która uczy młodych brania odpowiedzialności za swoje własne konflikty i radzenia sobie z nimi własnym staraniem¹⁹. Można przypuszczać, że wczesne zetknięcie się uczniów z konfliktem i podjęcie negocjacji lub mediacji na etapie szkolnym umożliwi dzieciom w niedalekiej przyszłości właściwie realizować się w rolach społecznych i radzić sobie z konfliktami w życiu społecznym²⁰.

Nauczyciel więc, dzięki odpowiednim działaniom, może rozbudzić w sobie i uczniach wymienione cechy, które powinny ułatwić powstanie właściwych relacji

¹⁷ Z wypowiedzi nauczycieli wynika, że potrafią oni określić swoje potrzeby i deficyty. Zaznaczyć należy, że nauczyciele mieli swobodę wypowiedziania się na temat swoich potrzeb, gdyż było to pytanie otwarte nie sugerujące żadnych wariantów odpowiedzi.

¹⁸ J. Tarnowski, *Pedagogika dialogu (w) Edukacja alternatywna. Dylematy teorii.*, red. B. Śliwerski. Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 1992., s. 82.

¹⁹ T. Gordon, op. cit., s. 251.

²⁰ W. Ciczkowski *Negocjacje – forma nowej praktyki wychowawczej.* „Nowa Szkoła” 1995 nr 4

w sytuacjach codziennych, a przede wszystkim trudnych, konfliktowych)²¹. Najważniejszą cechą takiego sposobu rozwiązywania konfliktów jest niestosowanie siły, gdyż wzajemne spory rozwiązuje się w ten sposób, że żadna ze stron nie jest zwycięzcą ani pokonanym. W efekcie tego obie strony zwyciężają, ponieważ rozwiązanie konfliktu w równym stopniu zadowala partnerów interakcji, negocjatorów²². Zaś główną umiejętnością negocjatora jest komunikacja pozytywna, czyli taka, w której decyduje się on nakłonić strony do porozumienia w ten sposób, aby zechciały nawiązać one kontakt ze sobą, zrozumieć swoje intencje, odczucia, interpretacje spraw, motywacje i postawy²³. Stwierdzono już, że mediacja w szkole sprawdziła się jako forma i metoda zapobiegania przemocy. Cel bezpośredni, który można dzięki niej osiągnąć, to właśnie zdolność prowadzenia dialogu (na płaszczyźnie związków i kontaktów)²⁴

Często, niesłusznie, słowa „mediacje” i „negocjacje” używane są zamiennie. Mimo podobieństw proceduralnych i stosowanych technik istotna jest różnica między pertraktowaniem w sprawie własnej a uczestniczeniem w pertraktacjach jako neutralny pośrednik. Podstawą skutecznego negocjowania jest dialog w relacji dwustronnej (np. nauczyciel-uczeń), a mediacja tworzy trzeci wymiar dwustronnego dialogu²⁵. Mediacja przydatna jest więc w rozwiązywaniu takich konfliktów, jak: poniżanie, wyśmiewanie, przezywanie, bójki, drobne kradzieże, niszczenie przedmiotów szkolnych lub należących do kolegów, naruszanie nietykalności cielesnej: uderzenie w twarz, kopanie, poszturchywanie,

²¹ M. Folta *Negocjowanie i mediacja w życiu*. Wyd. Folta, Wrocław 2003, s. 172.

²² H. Hamer, op. cit., s.221.

²³ M. M. Czarnawska, *Przyjazne porozumiewanie się*. GWP, Gdańsk 2004, s.83.

²⁴ D. Hauk, *Łagodzenie konfliktów w szkole i w pracy z młodzieżą*. Jedność, Kielce, 2004, s.78.

²⁵ H. Hamer, *Rozwój umiejętności społecznych Jak skuteczniej dyskutować i współpracować. Przewodnik dla nauczycieli*. Wyd.Veda, Warszawa 1999, s. 210.

popychanie. Te agresywne zachowania są charakterystyczne dla uczniów młodszych. Mediatorami mogą być uczniowie-wolontariusze, a najważniejsze jest to, że konflikt rówieśniczy jest rozstrzygany w gronie rówieśników, co pozwala dzieciom uczyć się aktywnie i konstruktywnie rozwiązywać konflikty. Młodzież, o ile pozna mediację, odnosi się do niej z entuzjazmem. Należy wykorzystać te pozytywne chęci i uczyć dzieci rozwiązywania sporów bez przemocy. Korzyści wychowawcze, jakie uzyskujemy w procesie mediacji, są nie do przecenienia. Jest ona bezpiecznym i skutecznym sposobem rozwiązywania konfliktów między uczniami²⁶.

Dzięki wprowadzeniu negocjacji i mediacji do szkół uczniowie i nauczyciele mogą rozmawiać o przyczynach kłótni, o jej skutkach dla nich, o tym także, jak powinna wyglądać rekompensata oraz jak skłócone osoby mogą zachowywać się w przyszłości w tej sytuacji w inny sposób. Podczas gdy strach przed karą nie powstrzyma agresywnego ucznia, bezpośrednia konfrontacja z własnym czynem oraz potępienie go bez jednoczesnego odrzucenia i ganienia samej osoby prowadzą do prawdziwego zrozumienia własnych czynów i przejęcia za nie odpowiedzialności²⁷. Niezbędne są do takich działań umiejętności poprawnego komunikowania się, skłonności do pomagania innym, znajomość sposobów rozwiązywania konfliktów opartych na porozumieniu. Bardzo pomocne są w tym twórcze sposoby ich rozwiązywania, między innymi mediacje szkolne.

Jednakże nowa rola nauczyciela – animatora wciąż wywołuje wiele kontrowersji w gronie teoretyków i praktyków²⁸. Bycie mediatorem w zasadzie stoi w sprzeczności z ulubionym i popularnym sposobem rozstrzygnięcia

²⁶ B. Wajerowska-Oniszczyk, *Mediacja w szkołach* „Niebieska Linia” 2003 nr 4/27

²⁷ D. Hauk, op. cit., s. 9.

²⁸ H. Rylke, *Pokolenie zmian. Czego boją się dorośli?* WSiP, Warszawa 1999, s.145

konfliktów przez nauczycieli, mianowicie arbitrażem (nawet życzliwym) i może spowodować spore trudności we wprowadzaniu mediacji do rozstrzygnięcia sporów przez uczniów. Nietrudno zgadnąć, że u nauczycieli preferujących autokratyczny model relacji z uczniami propozycja przekształcenia arbitrażu w mediacje może wzbudzić uzasadniony niepokój dotyczący zachwiania mocnej dotąd pozycji sędziego w konfliktach. Oznacza to jednak utratę części władzy nad uczniami...

Zgoda pedagogów na nauczenie się nowych metod negocjacji i mediacji, wprowadzenia ich do praktyki szkolnej jest dobrą ofertą dla nauczycieli liczących na pozytywne zmiany w szkole, na współdziałanie uczniów, nauczycieli i rodziców.

Zamiast zakończenia

Propozycja programu nauczania przedmiotu

p.n. **TEORIA I PRAKTYKA NEGOCJACJI I MEDIACJI**

Łącznie 45 godzin, w tym 15 godzin wykładów i 30 godzin ćwiczeń

Cel nauczania przedmiotu:

Należy zapoznać studentów z koncepcjami i specyfiką konfliktów społecznych oraz typowymi sposobami ich rozwiązywania. Przedstawić podstawowe rodzaje negocjacji oraz strategie i techniki negocjacyjne, i mediacyjne na przykładach. Scharakteryzować negocjacje ukierunkowane na współdziałanie w oparciu o trzy podprocesy wzajemnie się warunkujące: skuteczną komunikację, efektywną edukację i odpowiedzialne użycie siły.²⁹ Ukazać mediacje jako metodę rozwiązywania sporów przy udziale osoby neutralnej– mediatora. Scharakteryzować negocjacje i mediacje ukierunkowane na współdziałanie; przedstawić na przykładach podstawowe strategie i techniki stosowane w

²⁹ W. Lincoln, *Podręcznik negocjacji i mediacji*. Conflict Resolution, Research and Resource Institute Tacoma, USA, Centrum Negocjacji i Rozwiązywania konfliktów, Helsińska Fundacja Praw Człowieka, s. 7.

negocjacjach opartych na porozumieniu. Ukazać możliwości zastosowania wiedzy o negocjacjach i negocjacjach mediowanych w różnych sytuacjach życiowych, zawodowych, prywatnych i szkolnych. Szczególnie w ostatnim przypadku ważna wydaje się nauka negocjacji i mediacji dla studentów kierunków społecznych, głównie pedagogiki.

Na ćwiczeniach studenci powinni wykorzystać wiedzę teoretyczną z wykładów i literatury przedmiotu oraz doświadczeń własnych do analizy wybranego przypadku negocjacyjnego. A także nauczyć się zasad i reguł oraz osiąść umiejętności negocjacji i mediacji, które winni ze zrozumieniem zastosować w trakcie symulacji przypadków negocjacyjnych.

Zawartość treściowa całości oparta jest na czterech podstawowych modułach:

- Konflikty społeczne i interpersonalne
- Komunikacja interpersonalna i grupowa
- Negocjacje oparte na współdziałaniu
- Mediacje jako sprawiedliwość naprawcza.

Zakres tematyczny wykładów

1. **Znaczenie negocjacji** jako sposobu rozwiązywania konfliktów w życiu społecznym. Istota, rodzaje konfliktów społecznych i sposoby ich rozwiązywania. Pseudo sposoby rozwiązywania konfliktów i ich rozpoznawanie w życiu społecznym.
2. **Zasady komunikacji interpersonalnej** w aspekcie negocjacji. Pomosty komunikacyjne. Techniki aktywnego słuchania. Główne podprocesy negocjacji opartych na porozumieniu: skuteczna komunikacja interpersonalna, odpowiedzialne użycie siły, efektywna edukacja.
3. **Podstawowe pojęcia negocjacji**: autorstwo, słuszność procesu, porozumienie proceduralne, wpływ oporu i trzeciej strony oraz naciski zewnętrzne. Analiza „mapy interesów” – preferowane rozwiązanie, alternatywne rozwiązania i ostateczna oferta.

4. **Strategie, zasady i etapy** procesu negocjacji opartych na porozumieniu. Charakterystyka najbardziej popularnych oraz stosowanych w negocjacjach partnerskich technik negocjacyjnych.
5. **Specyfika negocjacji mediowanych**; pożądane i konieczne cechy mediatora. Uwarunkowania społeczne i prawne mediacji.
6. **Rodzaje mediacji**. Etapy procesu mediacji, techniki pracy mediatora.
7. **Porozumienie proceduralne, trzy rodzaje satysfakcji i przyrzeczenie końcowe** – warunki trwałości porozumienia. Dylematy etyczne, kodeks etyczny negocjatora i mediatora.

Ćwiczenia (30 godzin):

Cele:

Na zajęciach studenci powinni mieć możliwość praktycznego ćwiczenia umiejętności negocjowania i mediowania w oparciu o podane przypadki, zgodnie z założeniami teorii. Studenci winni także umieć zanalizować, zgodnie z poznaną wiedzą, przypadki konfliktowe i przedstawić właściwy przebieg ich rozwiązania podczas końcowej symulacji, w oparciu o negocjacje i mediacje.

Form i metody:

Zajęcia z założenia prowadzone są metodami aktywizującymi, mają charakter warsztatowy i są realizowane jako uzupełnienie praktyczne wykładów, przede wszystkim w oparciu o pracę w małych grupach.

Treść:

1. **Kontrakt.**

Pierwsze ćwiczenia praktyczne: autoprezentacja, nawiązywanie kontaktów, negocjacja w parach

Test: jaki jesteś w konfliktach?

Zad dom.- Zasady skutecznej komunikacji

2. **Komunikacja w negocjacjach.**

Omówienie zasad komunikacji interpersonalnej i jej barier.

Ćwiczenia w aktywnym słuchaniu. Ćwiczenia indywidualne, w parach i w małej grupie.

Skuteczna komunikacja – podsumowanie

Zad. dom.- Zachowania w konfliktach

3. Rozpoznawanie konfliktów

Dyskusja na temat konfliktów Pozytywna i negatywna funkcja konfliktów społecznych. Koło konfliktu i sposoby radzenia sobie z konfliktami wg koncepcji Thomasa

Ćwiczenia w osiąganiu consensusu - w oparciu o przypadki

Analiza konfliktów na podstawie przypadków

Zad. dom.-Przygotowanie do negocjacji: zasady, procedury

4. Zasady i procedura negocjacji

Uporządkowanie wiedzy o zasadach, strategiach, procedurach negocjacji

Symulacja negocjacji opartych na współpracy.

Negocjowanie własnych interesów: symulacja przypadku w parach, dochodzenie do consensusu w małej grupie w oparciu o przypadki, rozpoznawanie własnych preferencji i hierarchii wartości

Zad. dom. - Przygotowanie do stołu negocyjnego, Konstruowanie mapy interesów w oparciu o scenariusz przypadku symulacyjnego

5. Analiza przypadku

Powtórka zasad negocjacyjnych., omówienie przygotowania

Ćwiczenie parami w czwórkach.

Próba analizy interesów, potrzeb, emocji kwestii i propozycji

Zad. domowe: Przygotowanie technik negocjacyjnych

6. Symulacje stołu negocyjnego

Przygotowania w zespołach stron i obserwatorów.

Symulacja przypadku zgodnie z regułami negocjacyjnymi Występują ochotnicy

Zad. dom. Zasady mediacji, monolog mediatora

7. Symulacje mediacji

Omówienie cech i procedury mediacji.

Monolog mediatora: ćwiczenia mowy wstępnej

Wygłoszenie monologu mediatora (na ochotnika)

Symulacja mediacji w oparciu o przypadek w trzyosobowych zespołach.

Zapowiedź testu.

8. Test i zaliczenie

Bibliografia

1. Ciczkowski Wiesław. *Negocjacje – forma nowej praktyki wychowawczej*. „Nowa Szkoła” 1995 nr 4
2. Folta Maria, *Negocjowanie i mediacja w życiu*. Wyd. Folta, Wrocław 2003
3. Gordon Thomas, *Wychowanie bez porażek w szkole*. Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 2002
4. Hamer Hanna, *Klucz do efektywności nauczania*. Wydawnictwo Veda, Warszawa 1994
5. Hauk Diemut, *Łagodzenie konfliktów w szkole i w pracy z młodzieżą. (Poradnik do treningu mediacji)*. Jedność, Kielce 2003
6. Koziński Józef, *Człowiek wielowymiarowy*. Wyd. Akademickie ŻAK Warszawa 1998
7. Czarnawska Mira Montana, *Przyjazne porozumiewanie się*. GWP, Gdańsk 2004
8. Nęcki Zbigniew, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 1996, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu
9. Rylke Hanna, *Pokolenie zmian. Czego boją się dorośli?* WSiP, Warszawa 1999
10. Taraszkiewicz Małgorzata, *Efekt motyla, kapelusza i zmiany*, Wyd. CODN, Warszawa: 1997
11. Tarnowski Janusz, *Pedagogika dialogu (w) Edukacja alternatywna*. Red. B. Śliwerski. Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 1992
12. Toffler Alvin, *Trzecia fala*. PIW, Warszawa 1986
13. Wajeroska – Oniszczyk Barbara, *Mediacja w szkołach*. „Niebieska Linia” 2003 nr 4/27

14. Zajączkowska Maria J.: *Komunikacja międzykulturowa w okręgu przygranicznym* [w]: *Poziomy aktywności Polski w środowisku międzynarodowym*. Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej w Legnicy, maj 2002. Red. T.Łoś-Nowak., A. Dudek. Legnica: Stowarzyszenie Wspólnota Akademicka 2003

Streszczenie

Zmiany polityczne zachodzące w życiu Polaków wymagają od nich nowych umiejętności społecznych, w tym porozumiewania się w sytuacjach konfliktowych i prowadzenia negocjacji. Szczególna odpowiedzialność w tym wypadku spoczywa na nauczycielach i szkole, którzy, zgodnie z wytycznymi reformy edukacyjnej z roku 1999, powinni uczyć tych umiejętności uczniów. Najpierw jednak trzeba przygotować do tego zadania nauczycieli, którym potrzebne są programy do szkolenia siebie i uczniów.

English Summary

The main change, provided by polish school system reform - performed since 1999 - has been to exchange the dominative role of moral and ethic values onto real, valuable competences. One of the most significant competence, as defined by experts, has become an ability to communicate efficiently. Iinterpersonal communication goes really important as the only tool available for conflict resolution, and the best, modern communicational technics used in case of conflict are known as negotiation and mediation.

However, to teach students, we need a competentive teachers first...