

РАБОТЕН ЛИСТ ПО ТЕМА 6: Управление на конфликти

Инструкции за ученик - медиатор

Като медиатор твоята задача е да помогнеш на двете страни да се изслушат и разберат, без да заемаш позиция или да решаващ вместо тях. Медиацията не означава, че всички ще станат приятели, а че ще се търси уважително решение, с което и двете страни да се съгласят.

1. Създай безопасна и уважителна атмосфера

- Говорете спокойно, един по един.
- Не се крещи, не се прекъсва.
- Всеки има право да бъде чул.

Кажи нещо като: „Благодаря ви, че сте тук. Аз ще помогна да се изслушате, за да разбера по-добре какво се е случило и как можем да го поправим.“

2. Дай на всяка страна възможност да говори

- Помоли първата страна да разкаже как вижда ситуацията.
- После втората страна - без прекъсване.

Попитай: „Какво се случи според теб?“ / „Как се почувства, когато това стана?“

3. Помагай на участниците да изразят чувства и нужди

- Помогни им да кажат как се чувстват и от какво имат нужда.
- Примери:
 - „Изглежда, че си се почувствал/а разочарован/а – така ли е?“
 - „Какво ти е било важно в тази ситуация?“
 - „Какво би искал/а другият да разбере?“

4. Помагай им да чуят и разбират другия

- Повтори с други думи какво е казал човекът.
- Помоли ги сами да кажат какво са чули от другия.

Кажи: „Може ли да кажеш с твои думи какво току-що каза другият?“ / „Как мислиш, че се е почувствал той/тя?“

5. Помогни им да намерят решение

- Попитай двете страни какво биха искали да се промени. Примери:
 - „Какво би помогнало тази ситуация да не се повтори?“
 - „С какво всеки от вас е готов да направи крачка към решение?“

Решението трябва да бъде: Доброволно, Уважително, Изпълнимо.

6. Завърши с кратко обобщение

Кажи: „Чух, че и двамата сте готови да...“ или „Благодаря ви, че бяхте открити. Днес направихте нещо важно - опитахте се да се разберете.“

Запомни като медиатор: Не заемаш страна. Не даваш оценки („кой е по-виновен“). Не натрапваш решение - помагаш то да бъде намерено. Бъди спокоен, ясен и търпелив.