

**MEDIĀCIJA - MŪSDIENĪGS UN PRODUKTĪVS  
PROBLĒMSITUĀCIJU UN KONFLIKTU SKOLĀ  
RISINĀŠANAS CEĻŠ**  
**MEDIATION – A MODERN AND PRODUCTIVE WAY OF  
PROBLEM AND CONFLICT SOLUTION IN SCHOOL**

**Ženija TRUSKOVSKA**

**Rita ORSKA**

**Svetlana UŠČA**

Rēzeknes Augstskolas Izglītības un dizaina fakultāte

Atbrīvošanas aleja 115, Rēzekne LV-4600, Latvija

e-pasts: [zenija\\_truskovska@inbox.lv](mailto:zenija_truskovska@inbox.lv)

[Rita.Orska@ru.lv](mailto:Rita.Orska@ru.lv)

[svetlana.usca@ru.lv](mailto:svetlana.usca@ru.lv)

***Abstract.** Solution of problems and conflicts by means of mediation is still an innovation in Latvian schools. The social pedagogues are the most interested in mediation since they are the first who interface with the complicated situations in school and have to search for their solutions. In accordance with the demands of a changing world the task of the school is not just to educate schoolchildren but as well to prepare them to live in the future world. An ability to change a perspective is to be considered as a central competence; it is followed by the adequate social activities, ability to collaborate, by the concepts of fairness and moral reasoning. Change of perspective is a competence that could be obtained in the education process, as well as in the process of mediation. The theoretical and practical research on the implementation of the mediation in Latvian schools justifies mediation to be an alternative, successful and productive way of the problem and conflict solution that both improves the psychological environment of the school and fosters the competences of the schoolchildren that will be necessary in their independent life. The article is rooted in the theoretical concepts and ideas of several researchers (Trossen, Hofmann, Rothfischer, 2004; Will, 2005, 2011; et.al.) as well as in the reflection of the experience of the authors of this research. The aim of the paper: to analyse results of the survey of the literature teachers and social pedagogues on the necessity of mediation in the school.*

***Key words:** mediation, process of mediation, conflict, social pedagogue.*

## **Ievads**

### **Introduction**

Skola visos laikos bija ne tikai mācību un izaugsmes vieta, bet arī tā vieta, kur radās un rodas grūti risināmas problēmsituācijas un konflikti, jo

- vietā, kur notiek novērtēšana, socializācija un izvēle, rodas arī vilšanās, frustrācija un bezpalīdzība. Tātad rodas spēcīgas emocijas, pretestība un pretrunas.
- skola ir vieta jauniem cilvēkiem, kur viņi ikdienā satiekas cits ar citu un ar jauniešu grupām, kuru izvēli viņi paši nenosaka. Tas pretēji viņu

gribai rada konfliktu par atšķirīgiem dzīvesveidiem, attieksmēm un rada spriedzi cilvēku vidū.

- vieta, kur bērni/jaunieši pavada lielu sava laika daļu, līdz ar ko tā ir arī vieta, kur radušos vai ienestos konfliktus (piemēram, no ģimenes un no vienaudžu grupas) var un vajag risināt.

Skolas mediācijas ieviešana gan Latvijā, gan Eiropā notiek mediācijas ieviešanas un veicināšanas procesa kontekstā citās sabiedrības jomās. Var minēt, piemēram, kopdzīves pārtraukšanas – šķiršanās mediācija, bērnu un jauniešu tiesību mediācija, mediācija mantojuma jautājumos, kaimiņu attiecību mediācija, mediācija ģimenes vietās, biznesa mediācija, iestāžu iekšējā mediācija, vainīgā – upura izlīgums, utt. (*Trosens, Hofmans & Rotfišere, 2004*).

### **Ieskats teorētiskā pētījuma zinātniskās nostādnes** *Insights in the theoretical framework of scientific research*

Mediācijas jēdziens dažādās jomās tiek traktēts līdzīgi. *Mediācija* (latīņu val. - starpniecība) - skaidri strukturēts *sarunas process* konflikta risināšanai (*Will, 2005, 2011*). Tas ir skaidrojums no mediācijas skolā jomas Vācijā. Mediācija ir *brīvprātīgs process*, kurā konflikta partneri ar neitrālā trešā palīdzību, kuram nav saturisku lēmējpilnvaru, vienojas par kopīgiem, abpusēji attiecināmiem, pēc iespējas auglīgiem lēmumiem, kuri veidojas uz augošās sevis paša un otras puses, kā arī pušu realitātes skatījuma izpratnes (*Trosens, Hofmans & Rotfišere, 2004*). Šis skaidrojums attiecas uz juridisko jomu. Mediācija ir brīvprātīgs process, kurā konfliktējošās puses ar neitrālas trešās personas palīdzību, pašas mēģina atrast konstruktīvu konflikta risinājumu (*Kas ir mediācija? 2014*). Brīvprātīgas sadarbības process, kurā puses cenšas panākt savstarpēji pieņemamu vienošanos savu domstarpību atrisināšanai ar mediatora starpniecību (*Mediācijas likums, 2014*). Kā redzam, skaidrojumos uzsvērts, ka mediācija ir brīvprātīgs un strukturēts sarunas process konflikta risināšanai ar trešās personas palīdzību (starpniecību), no kura pozitīvs ieguvums ir visiem procesā iesaistītajiem.

Mediācija nav patstāvīga zinātne. Tās pieeja ir starpdisciplināra. Zinātnieks Vills (*2011*) uzskata, ka mediācijas tapšana par zinātnes nozari, tās attīstība kā zinātniski pamatota profesija vēl ir bērna vecumā. Plašāk pazīstamie mediācijas darbības modeļi :

- «Mediācijas U- modelis» (Vācijā attīstīja Glasls, Balreihsu.c. (Glasl, Ballreichu.a.), kas izteikti balstās uz M.B. Rozenberga (Marshal B. Rosenberg, 2001) *nevardarbīgās komunikācijas koncepciju*;
- „*Konstruktīvās rīcības* Hārvardas modelis“ (ASV attīstīja Fišers, Patons&Uri /Fischer, Patton&Ury, 1981) pēc (*Will, 2005*).

Mediācijas prakse veicina *spēju mainīt perspektīvu* kā neviens cits sociālais process, no kāpinātas konfliktsituācijas - uz sadarbību (*Edelstein, 2006*), jo *mediācijas procesā* citādāk nekā pārējos konflikta risināšanas veidos

tiek pieņemts lēmums un/vai risinājums. To nosaka nevis mediators, bet gan konflikta partneri - medianti. Mediators, prasmīgi vadot un strukturējot sarunu, palīdz viņiem rast pašiem savu personisko risinājumu. Mediācijas procesā, kas ir iedalīts piecās fāzēs (*Trosens, Hofmans&Rotfišere, 2004; Will, 2005*), mediators piedāvā konflikta dalībniekiem nevis apmainīties pozīcijām konfliktā, bet gan izdibināt konflikta cēloņus, izpētīt jūtas un vajadzības, identificēt tās. Tādējādi vairs nav ieguvēja un zaudētāja, bet gan ir divi ieguvēji. Medianti uztver izstrādāto risinājumu kā taisnīgu, jo abu pušu vajadzības tika ņemtas vērā. Viņi jūtas arī spēcīgāk piesaistīti risinājumam, kuru viņi paši ir izstrādājuši, tādā veidā tas viņiem ir saistošāks un noturīgāks, turklāt medianti iegūst konflikta risināšanas kompetenci, kas nākotnē palīdz konstruktīvi un kreatīvi risināt dažādus problēmjautājumus un konfliktus.

Tāda veida konflikta risināšana ir iespējama tikai ar mediatora starpniecību. Būtiski izprast mediācijas procesa ideju un iespējas, ka prasmīgi vadīts ar daudzveidīgu metožu palīdzību īpašs savstarpējā izlīguma process pa soļiem ir jauna un alternatīva iespēja risināt konfliktus. Mediācija nav padomu došana. Mediatora loma ir vadīt procesu, atbildība par iznākumu/vai rezultātu ir iesaistīto procesā dalībnieku ziņā. Tā ir mūsdienīga pieeja dot skolēniem pieredzi skolā ņemt dalību lēmumu pieņemšanā, uzņemties atbildību par saviem lēmumiem un savu dzīvi. Skolēni mediatori ir skolēni, kuri mācījušies vadīt konfliktējošu cilvēku vai grupu sarunas. Viņu mērķis ir organizēt domstarpību (*aut. piezīme* - problēmsituāciju, konfliktu) dalībniekiem forumu, kurā viņi var kontaktēties, lai saprastu cits citu. Nereti tas palīdz rast abpusēji apmierinošu domstarpību risinājumu. Ja skolēni agrīni iemācās risināt domstarpības, viņi šīs zināšanas var izmantot visu mūžu (*Mediācija skolā, 2007*).

ASV un Vācijā jau ir uzkrāta zināma pieredze skolas mediācijas praksē. Mediācija konfliktos skolas organizācijās, piemēram, starp vecākiem un skolotājiem pakāpeniski tiek ieviesta arī Eiropā (*Jefferys – Duden, 2005*), izglītojot par mediatoriem gan skolotājus, gan skolēnus (*Philipp, Rademacher, 2002*). Vācijas federālajās zemēs mediācija skolās ienāk jau kopš 1995. gada. Tīringijā 2004. gadā visās 287 vispārīzglītojošās skolās tika veikta izpēte vardarbības prevencijas ietvaros un līdz 2010. gadam vairāk nekā 140 skolās tika ieviesta Tīringijas skolas mediatoru programma (*Will, 2005, 2011*). Hamburgā katru gadu svinīgā ceremonijā ar kultūras ministra dalību tiek apbalvoti jaunie skolas mediatori. Visās federālajās zemēs Vācijā pastāv mediācijas programmas skolās, lai arī tās pielietojuma koncepcija un apjoms ievērojami atšķiras.

Mediācijas ieviešanai dažādās jomās Latvijā ir veikti pirmie veiksmīgie soļi, neskatoties uz to, ka Latvijā par mediāciju interese ir jau savus 10 gadus. Šī gada augusta mēnesī pieņemts Mediācijas likums (*Mediācijas likums, 2014*), kas regulē tās ieviešanu visās jomās: gan ģimeņu strīdu risināšanā, gan darba jautājumu strīdu risināšanā, gan konfliktsituāciju skolā risināšanā utt..

Lai likumi un noteikumi darbotos, ir jāveic dažādi sagatavošanas un to iedzīvināšanas pasākumi. Autores, gūstot pieredzi mediācijas izglītošanā Vācijā, pārliecinājās, ka, lai iedzīvinātu mediāciju arī skolās, šobrīd Latvijā nepieciešama vērienīgāka izglītošanas kampaņa sabiedrībā kopumā, jo mediācija ir vēl viens instruments profesionāļu un pašu skolēnu rokās, lai uzlabotu skolas mikroklimatu, vidi, padarītu to atvērtāku un drošāku visiem un, galvenokārt, skolēniem.

Lai arī par skolas mediatoru var kļūt jebkurš speciālists, pēc šī raksta autoru profesionālās pieredzes atziņām, liekas, ka šai lomai visvairāk bāzes izglītībā ir sagatavots sociālais pedagogs. Sociālā pedagoga profesijas standartā (2003) noteikts, ka sociālais pedagogs ar savu profesionālo darbību nodrošina bērnu un jauniešu tiesību aizsardzībai un resocializācijai izvirzīto mērķu un uzdevumu īstenošanai nepieciešamos nosacījumus sociālpedagoģiskajā jomā. Vienkāršoti – sociālais pedagogs pārstāv bērna tiesības un rūpējas par to, lai palīdzētu atrisināt sarežģīto situāciju, kādā nonācis bērns, ja par to liecina slikta uzvedība, konflikti ar skolas biedriem vai skolotājiem, stundu kavēšana, klaiņošana, skolas biedru pāri darījumi, noslēgšanās, aktivitātes zudums vai citas negatīvas izmaiņas skolēna uzvedībā. Skolās sociālais pedagogs tiek definēts kā atbalsta personāls. Uz šo profesionāli skolā attiecas sociālā darba centrālās vērtības. Tās konsekventā un strukturētā veidā īstenojas mediācijas gaitā, t.i., cieņa pret personu, iesaistīšanās un pašatbildība, personas un lietas nošķiršana, brīvprātīgums piespiešanas un sodu vietā, empātija un perspektīvas maiņa, nevērtējoša attieksme, sistēmiskā domāšana (Wills, 2005). Domājam, ka apgūtās zināšanas un prasmes mediācijā un iegūtais sertifikāts atbilstoši situācijai Latvijā vēl vairāk nostiprinātu sociālā pedagoga pozīcijas un atpazīstamību skolā un pašvaldībā. Mūžilgas izglītības kontekstā tā ir iespēja pārkvalificēties, veidot savu karjeru.

Skolas mediācijas ieviešanai ir pozitīvās iezīmes un ierobežojumi, kas jāņem vērā sociālajam pedagogam, uzņemoties mediācijas ieviešanas skolā pioniera lomu. **Mediācijas plusi:**

- konstruktīvais konflikta risinājums tā vietā, lai orientētos uz „vainīgo” un „uzvarētāju”;
- alternatīva sodam un ignorēšanai;
- jaunas komunikācijas un interakcijas kultūras veicināšana;
- līdztiesība, iesaistīšanās un demokrātiskā interešu līdztiesība;
- brīvība no vardarbības un vardarbības prevencija;
- sociālas kompetences kā empātijas, sadarbības, perspektīvas maiņas spējas attīstīšana;
- atbildības uzņemšanās;
- ieskats konflikta cēloņos;
- skolēnu pašapziņas un pašcieņas celšana;

- skolotāju atslogošana;
- spēj aizstāt skolas kārtības pasākumu ieviešanu (*Simsa, 2003*).

Mediācija nav līdzeklis, kas palīdz visos gadījumos ; nepietiekamas trešās personas – mediatora izglītības gadījumā var notikt iesaistīto skolēnu/ sociālo pedagogu pārslodze; panākumi atkarīgi no akceptēšanas no iesaistīto personu puses (skolas vadība, skolotāji, skolēni, vecāki); skolotāju un skolas vadības bailes zaudēt varu; tradicionālā skolas sistēma sniedz maz vietas un laika mediācijai; kvalitātes nodrošinājums izglītībā un praksē; lai skolas mediācija būtu efektīva, tā ir jāiekļauj skolas attīstības koncepcijā; skolas mediācija konkurē ar citām skolas aktivitātēm par uzmanību un resursiem (*Simsa, 2003*).

Strādājot pie sociālo pedagogu kompetences paaugstināšanas Latvijā, svarīgi noskaidrot, kādās jomās būtu nepieciešams pilnveidoties, ko tieši jāmācās. Tā kā konflikti skolā ir joma, kas sociālā pedagoga darbā ir plaši pārstāvēta, tad ņemot vērā mūsdienu sabiedrības attīstības tendences, jāmeklē jaunas pieejas domstarpību risināšanā. Mediācijas izglītība ar tās daudzpusīgo deeskalējošo tehniku piedāvājumu tiek labprāt pieņemta, lai paplašinātu pedagoģiskās darbības telpu. Turklāt pedagogi iegūst svarīgu pieredzi, kas atvieglo viņu darbu ar konfliktiem skolā.

### **Ieskats praktiskajā pētījumā** *Insights in the practical research*

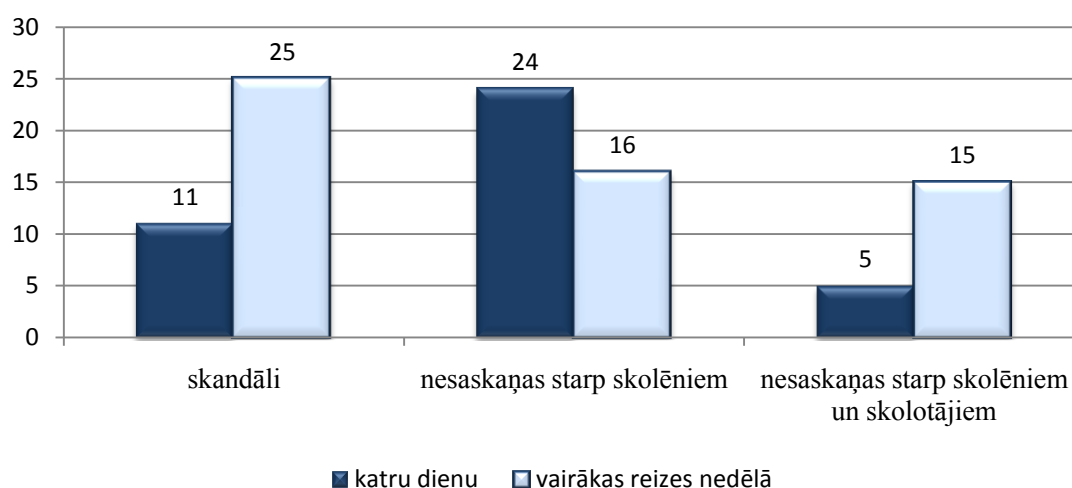
Rēzeknes Augstskolas Personības socializācijas pētījumu institūts 2014.gadā Leonardo da Vinci programmas projekta „Improvement of Social Pedagogues Professional Qualification by Mediation Implementation“ (MeImp) No LLP-LdV-TOI-2013-LT-0141 ietveros veica e-aptauju, lai noskaidrotu sociālo pedagogu viedokli par konfliktiem skolā, to veidiem, cēloņiem, risināšanas iespējām un nepieciešamību pilnveidot kompetences konfliktu risināšanai skolā. Iegūtie rezultāti tika apstrādāti SPSS programmā.

Aptaujā piedalījās 53 respondenti no dažādiem Latvijas novadiem. Visiem respondentiem ir iegūta augstākā izglītība, 18 respondentiem ir maģistra grāds, pārējiem – bakalaura grāds. Respondenti pārstāv dažādas vecuma grupas: 7 respondenti ir vecumā līdz 30 gadiem, 18 respondenti vecumā no 31 līdz 40 gadiem, 19 respondenti ir vecumā no 41 līdz 50 gadiem, bet 9 respondenti vecāki par 51 gadu. Vairums respondentu strādā valsts izglītības iestādēs – 48, privātajās izglītības iestādēs – 5. Šāda respondentu profila atšķirība izglītības, vecuma un darba vietas ziņā ļauj iegūt daudzveidīgākus viedokļus, līdz ar to objektīvāku skatījumu uz pētāmo jautājumu.

Raksturojot, ar kāda veida konfliktiem/problēmām nākas saskarties skolā, respondenti atzīst, ka tie ir skandāli (katru dienu ar to saskaras 11 respondenti, vienu vai vairākas reizes nedēļā – 25 respondenti), nesaskaņas starp skolēniem (katru dienu ar to saskaras 24 respondenti, vienu vai vairākas reizes nedēļā – 16

respondenti) un nesaskaņas starp skolotājiem un skolēniem (katru dienu ar to saskaras 5 respondenti, vienu vai vairākas reizes nedēļā – 15 respondenti).

Apkopotie rezultāti ļauj secināt, ka respondentiem visvairāk sanāk strādāt ar konfliktiem starp skolēniem, kuri ir ar dažādu eskalācijas pakāpi (no nesaskaņām līdz skandālam) un konfliktiem (nesaskaņām) starp skolotājiem un skolēniem. Tur, kur notiek novērtēšana, socializācija un izvēle, rodas arī vilšanās, frustrācija un bezpalīdzība. Tātad rodas spēcīgas emocijas, pretestība un pretrunas. Konflikti skolā ir reāls, dabisks process, svarīgi – kā šos procesus risina (*1.att.*).



1.att. **Konfliktu veidi skolā un to biežums respondentu skatījumā**

*Fig.1. Types of conflicts and their frequency in school in the opinion of the respondents*

Atbilžu analīze liecina, ka visbiežāk konfliktos iesaistās skolēni (49 gadījumos apstiprinoša atbilde „jā”), bieži konflikts veidojas arī starp skolēnu un skolotāju (39 gadījumos atbilde „daļēji”, 5 gadījumos atbilde „jā”).

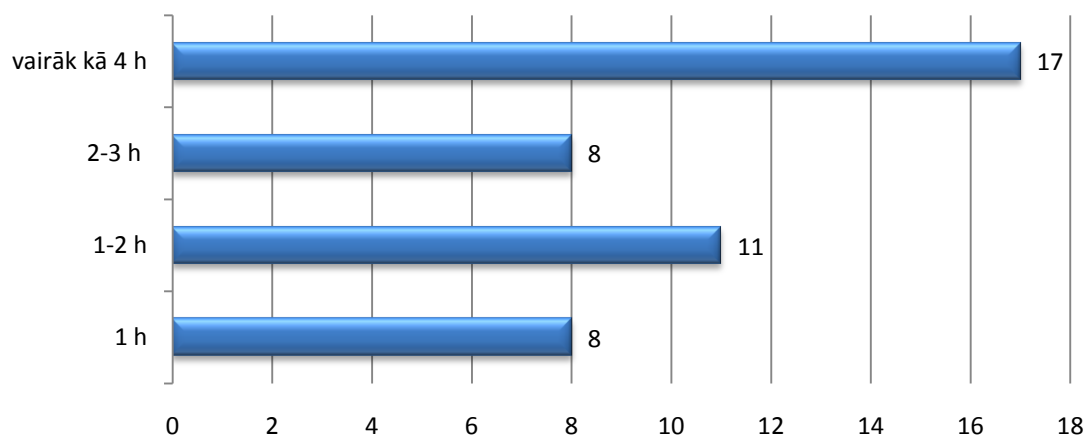
Rezultātu analīze, izmantojot Kruskal Wallis testu, liecina, ka respondentu atbildēs pastāv būtiskas atšķirības atkarībā no vecuma:

- jautājumā, vai nākas saskarties ar nesaskaņām starp skolēniem, konstatētas maksimāli būtiskas atšķirības ( $p=0,001$ ). Biežāk ar tām saskaras respondenti, kuri vecāki par 51 gadu (Mean Rank 34,50), retāk – respondenti līdz 30 gadiem (Mean Rank 15,36). Dzīves un profesionālā pieredze ļauj pamanīt arī slēptākus konfliktus, nesaskaņas.
- jautājumā, vai nākas saskarties aruzmākšanos skolēnu vidū, arī konstatētas būtiskas atšķirības ( $p=0,011$ ). Arī ar šīm problēmām biežāk saskaras respondenti, kuri vecāki par 51 gadu (Mean Rank 33,50), retāk – respondenti vecumā no 31 līdz 40 gadiem (Mean Rank 20,06).

Rezultāti liecina, ka konfliktu risināšanai nedēļā vidēji līdz 1 stundai laika velta 8 respondenti, 1-2 stundas – 11 respondenti, 2-3 stundas 8 respondenti, 3-4-stundas 9 respondenti, 4 un vairāk stundu – 17 respondenti (*2.att.*). Šīs

atšķirības laika patēriņā konfliktu risināšanā netieši norāda gan uz konfliktu daudzumu, kuri jārisina, gan uz risināšanas veida izvēli. Pastāv plašs metožu un rīku spektrs, kā skolā var risināt minētos konfliktus. Lielākā daļa konfliktu tiek uztverta kā normu pārkāpums un pedagogi nodarbojas galvenokārt ar iepriekš noteikto normu struktūru atjaunošanu, bet nepietiekami tiek pievērsta uzmanība konfliktu iemesliem un cēloņiem.

Mann-Whitney U testa rezultāti liecina par būtiskām atšķirībām atkarībā no darba vietas ( $p=0,042$ ): valsts izglītības iestādēs strādājošie sociālie pedagogi patērē vairāk laika (Mean Rank 1361,00) nekā viņu kolēģi privātajās izglītības iestādēs (Mean Rank 70,00). Privātās skolas Latvijā parasti ir nelielas skolēnu skaita ziņā, skolēnu socializācijas līmenis ir viendabīgāks. Šie faktori nedaudz ietekmē konfliktu skaitu šajās skolās. Arī Kruskal Wallis testa rezultāti liecina par maksimāli būtiskām atšķirībām atkarībā no respondentu vecuma ( $p=0,001$ ): visvairāk laika konfliktu risināšanai velta sociālie pedagogi vecumā no 31 līdz 40 gadiem (Mean Rank 35,81), mazāk – respondenti, kas vecāki par 51 gadu (Mean Rank 13,22). Pastāv daudzi veidi, kā risināt konfliktu, kā, piemēram, tiesneša lēmums attiecībā uz cietušo un apsūdzēto, disciplinārais process no augstāk stāvošas personas puses attiecībā uz padoto, kartības ieviešanas pasākumi, skolotāja sods attiecībā uz skolēnu. Daži no šiem risināšanas veidiem prasa vairāk laika un iedziļināšanos konflikta būtībā, citi - mazāk.



2.att. **Konfliktu risināšanai patērētais laiks sociālo pedagogu skatījumā**  
*Fig.2. Time spent for conflict solutions in the opinion of the social pedagogues*

Rezultāti par konfliktu cēloņiem apkopoti 1.tabulā.

**Konfliktsituāciju cēloņi**  
*The causes of conflict situations*

Cēlonis	Starp skolēniem	Starp skolēnu un pedagogu	Starp pedagogiem	Starp skolēnu un apkalpojošo personālu
Uzmanības pievēršana	31	21	0	1
Nepietiekamas komunikācijas prasmes	33	15	3	2
Vērtēšanas objektivitāte	2	47	3	1
Konkurence	37	1	15	0
Atstumtības sajūta	46	6	1	0
Vēlme būt līderim	48	4	0	1
Invaliditāte	47	1	1	4
Viedokļu atšķirība	17	23	11	2
Ģērbšanās stils	39	10	2	2
Atšķirīga reliģija	38	5	8	2
Atšķirīga orientācija	34	1	10	8
Mācību sasniegumi	29	22	2	0

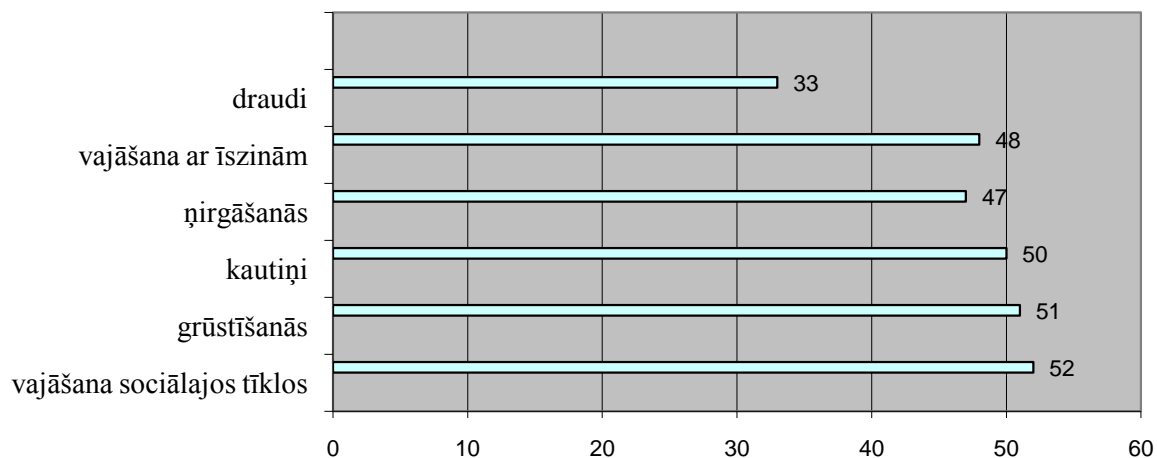
Konfliktu starp skolēniem cēloņu reitinga augšdaļu veido: vēlme būt līderim, bet neprasme to apliecināt radošā interesantā veidā; bērni ar invaliditāti, jo saskarsme ar šiem bērniem varbūt savdabīga, pacietību, toleranci prasoša. Ļoti līdzīgi var skaidrot arī trešo cēloņu grupu – atstumtība, kur tālāk seko ģērbšanās stils, atšķirības pasaules uztverē u.c. Citādaiz izsauca neizpratni, pretrunu ar pastāvošajiem pieņēmumiem.

Skolēnu un skolotāju starpā konflikti rodas domstarpību par vērtēšanas objektivitāti rezultātā. Neprecīzi noformulēti, pietiekami neizskaidroti vērtēšanas kritēriji rada nesaprašanos, pārpratumus. Arī viedokļu atšķirības kādā jautājumā, uzmanības piesaistīšana ir tradicionāli iemesli konfliktiem starp skolotāju un skolēnu.

Starp pedagogiem konfliktus rosina konkurence, viedokļu atšķirība, atšķirīgi orientieri ceļā uz mērķi. Skolotājs savā darbā daudz uzmanības velta vērtēšanai, tāpēc atšķirības tiek kategoriski uztvertas kā nepareizi viedokļi, orientieri un tam nav pat argumentu. Bieži šie konflikti ir slēpti.



Rezultāti par dominējošiem uzvedības veidiem konfliktsituācijās atspoguļoti 3.attēlā.

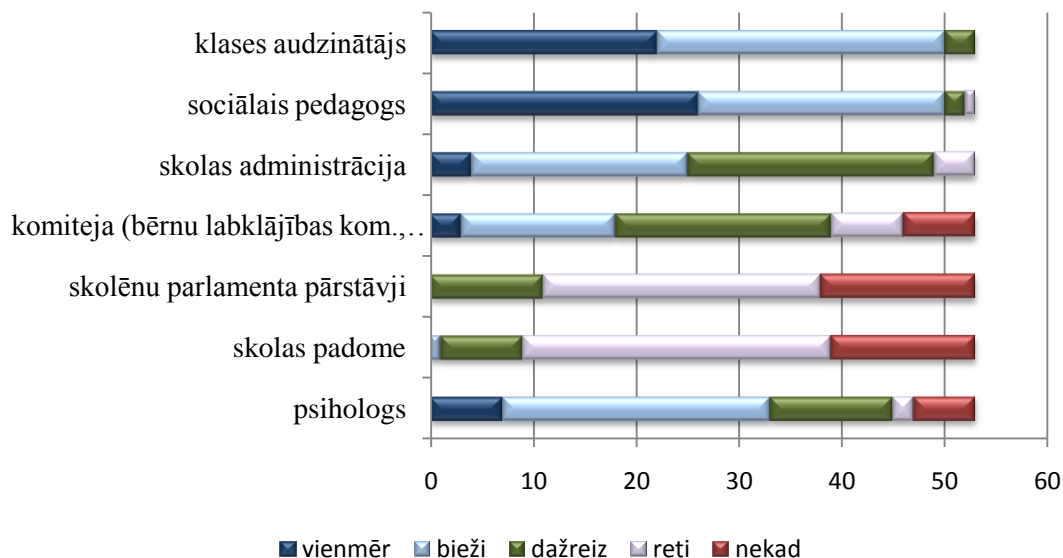


3.att. **Dominējošā uzvedība konfliktsituācijās respondentu skatījumā**  
*Fig.3. Dominating behaviour in conflict situations according the opinion of the respondents*

Vērtējot uzvedību konfliktsituāciju laikā, respondenti atzīst, ka dominējoša uzvedība konfliktsituācijā starp skolēniem ir vajāšana sociālajos tīklos (52 gadījumos), grūstīšanās (51 gadījumā), kautiņi (50 gadījumos), vajāšana ar SMS (48 gadījumos), ņirgāšanās (47 gadījumos), draudi (33 gadījumos). Šāda uzvedība bāzējas uz bailēm, agresivitāti, vajadzību būt nozīmīgam, kontrolēt, vadīt situāciju. Saskarsmē dominē mijiedarbība, kas balstās uz konkurenci, nevis sadarbību. Savukārt konfliktsituācijā starp skolēnu un skolotāju dominē tāda uzvedība kā kliegšana (minēts 31 gadījumā), iebiedēšana (16 gadījumos) un draudi (12 gadījumos). Skolotājs izmanto savu statusu, lai ietekmētu konflikta risinājumu. Taču šāda viņa uzvedība liecina par personības psiholoģisko nelīdzsvarotību, vājumu. Skolotājam nepieciešama palīdzība līdzsvara atgūšanai.

Rezultāti par to, kas un cik bieži iesaistās konfliktu risināšanā, apkopoti 4.attēlā.

Konfliktu starp skolēniem un skolēniem un skolotājiem risināšanā visvairāk iesaistās klases audzinātāji, sociālais pedagogs, psihologs, skolas administrācija. Tas ietilpst gan viņu pienākumos, gan arī pēc savas darbības sfēras viņi ir tuvāk konkrētajam skolēnam. Diemžēl skolēni paši savu vienaudžu domstarpību risināšanā iesaistās reti. Tas liecina, ka mediācija skolā vēl nav ieņēmusi atbilstošu vietu.



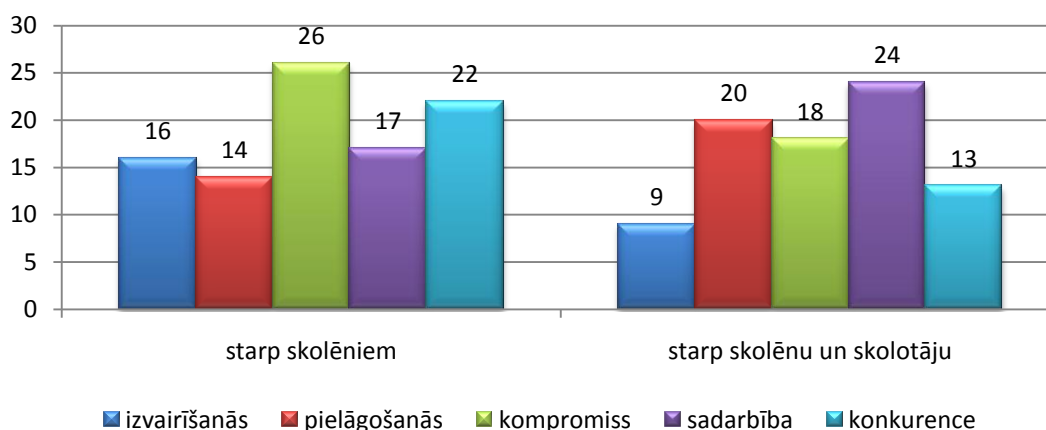
**4.att. Skolas konfliktu risināšanā iesaistītās personas un viņu iesaistīšanās biežums konfliktu risināšanā**

*Fig. 4. Persons involved in the conflict solution in school and frequency of their involvement in the conflict solution*

Biežākās darbības konfliktsituāciju mazināšanai ir individuālais darbs ar skolēniem (minēts 47 gadījumos), grupu darbs ar skolēniem (32 gadījumos) un skolotāju un vecāku izglītošana (32 gadījumos). Preventīvais darbs paredz dažādas darba formas – informēšanu, alternatīvu darbības veidu sameklēšanu un realizēšanu, dalībnieku aktivizēšanu u.c. Mediācija skolas konfliktu risināšanā piedāvā abiem partneriem telpu vienāda mērā, lai izteiktos drošos rāmjos mediatora vadītā procesā. Sastingusī frontes pozīcija tiek uzlauzta, kad viņi iepazīst fonu, kas rosināja konflikta partneri darboties vai nedarboties. Līdz ar to visa sarunas atmosfēra kļūst brīvāka un rodas medianta gatavība, iejusties otra cilvēka pozīcijā. Tas lielākoties ir „maģiskais moments“ mediācijā jeb spēja mainīt perspektīvu kā centrālā kompetence, kas atver vārtus, lai meklētu konstruktīvus un kreatīvus risinājumus.

Rezultāti par darbībām, kas tiek izmantotas konfliktu atrisināšanai, vizuāli atspoguļotas 5.attēlā.

Klasiski pastāv pieci konfliktu risināšanas veidi. Konfliktējošās puses izvēlas veidu kā risināt radušos situāciju. Viss atkarīgs no konflikta tipa, oponentu resursiem. Taktikas izvēli lielā mērā nosaka vara un perspektīva. Vara ir faktors, kas nosaka partneru atšķirīgās pozīcijas saskarsmē. Perspektīvu nosaka oponentu vēlēšanās vai nepieciešamība saglabāt attiecības. Pēc respondentu domām konfliktos starp skolēniem biežāk izmantojamais risinājuma veids ir kompromiss, tad seko konkurence, retāk izvēlas pielāgošanās taktiku. Izvēles ir saistītas arī ar vecuma īpatnībām. Kompromisa taktika ir plaši izplatīta biznesa jomā, draugu starpā. Savukārt risinot konfliktus starp skolotāju un skolēnu, respondenti uzskata, ka vairāk tiek lietota sadarbības un pielāgošanās taktika, vismazāk – izvairīšanās taktika



5.att. **Konflikta risinājumu taktiku izvēle**  
*Fig. 5. Choice of tactics for conflict solution*

Respondenti uzskata, ka par konstruktīviem konfliktu risinājumiem būtu jāizglīto skolēni (minēts 51 gadījumā), pedagogi (47 gadījumos), skolēnu vecāki (40 gadījumos), un šīs apmācības jāveic profesionālajiem sociālajiem mediatoriem (minēts 41 gadījumā) vai sociālajiem pedagogiem (39 gadījumos). Līdz ar to nepieciešams izstrādāt atbilstošas mediācijas programmas (minēts 46 gadījumos), radīt sociālās mediācijas sistēmu (36 gadījumos), veicot sociālo pedagogu apmācību.

Iegūtie rezultāti norāda, ka veidojas situācija konfliktu kultūras izmaiņām skolā. Konstruktīva konfliktu apstrāde uzmanības centrā izvirza visu konflikta dalībnieku vajadzības un intereses. Kā pedagoģiskai institūcijai skolai ir svarīgi, lai pozitīva konfliktu atrisināšana bērniem un jauniešiem parāda izaugsmes potenciālu, kas būtu pedagoģiski jāizmanto, iesaistot skolu mediatorus.

Tāpēc konstruktīva konfliktu menedžmenta sistēmas centrā atrodas mediatoru apmācība, t.i., tiek noteikts personu loks, kuras intensīvi nodarbojas ar mediatīvu domāšanu un profesionāli pārvalda mediācijas tehnikas.

### **Secinājumi** *Conslusions*

1. Rakstā sniegtais ieskats teorētiku atziņās atklāj mediācijas skolā būtību – t.i. ceļš no domstarpību, problēmsituāciju un konfliktu deeskalācijas uz sadarbību starp visām attīstības un izglītības procesā iesaistītajām pusēm, ceļš no risinājuma grūtībām uz kompetentu un kreatīvu mediatīvu domāšanu un uzvedību, ceļš uz tolerantu un empātisku sabiedrību.
2. Sociālo pedagogu interneta anketēšanas rezultāti norāda uz daudzveidīgām konfliktsituācijām skolā un nepieciešamību veikt izglītojošo darbu par konstruktīviem konfliktu risinājumiem skolēniem (minēts 51 gadījumā), pedagogiem (47 gadījumos), skolēnu vecākiem (40 gadījumos). Tas jāveic

profesionālajiem sociālajiem mediatoriem (minēts 41 gadījumā) vai sociālajiem pedagogiem (39 gadījumos).

3. Teorētiskais un praktiskais pētījums par mediācijas ieviešanu skolā Latvijā dod pamatojumu skatīt mediāciju kā alternatīvu, veiksmīgu un produktīvu domstarpību, problēmsituāciju un konfliktu risināšanas ceļu, kas ne tikai uzlabo skolas mikroklimatu, bet arī veicina skolēnu kompetences patstāvīgas dzīves uzsākšanai.

### Summary

Nowadays there is no more need to persuade anyone in the school in particular and in the society in general that it is necessary to search for and to find new means in resolution of various conflicts and decrease of violence.

In Latvia, the mediation as a tool for solution of problems and resolution of conflicts is still considered as an innovation. The social pedagogues demonstrate the most interest about the mediation, since they are specialists who are the first to interface with tough situations demanding solution. They believe that a wide range of diverse mediation techniques on de-escalation broadens space of pedagogical activities.

The conflicting parties consider mediation as a new experience of obliging attitude and reconciliation, the mediators – as a new professional tool, which increases their capacity to fulfil the professional duties, the society in general – as a possibility to learn new skills for conflict solution, providing to have more winners than losers. It results in multiplying tolerance and empathy in the society that is so important in a modern conflicting world.

The results of the survey of literature teachers and social pedagogues lead the following conclusions:

1. The insight into the ideas of the theoretical researchers provided in the paper demonstrate the nature of mediation in the school – that is to be considered as a path from de-escalation of disagreements, problems, conflicts towards collaboration of all the parties involved in development and education process, a path from tough solutions towards a competent and creative mediation-way-thinking and behaviour, a path towards a tolerant and empathic society.
2. Results of the internet survey of the social pedagogues indicate the range of various conflict types in schools as well the necessity to provide training on the productive ways of conflict resolutions. The respondents point out the necessity of education on conflict management for schoolchildren (51 responses), teachers (47 responses), and parents (40 responses). This education should be provided by professional social mediators (41 responses) or by social pedagogues (39 responses).
3. The theoretical and practical research on implementation of the mediation in the schools in Latvia justifies that mediation is to be considered as an alternative, successful and productive way to solve disagreements, problems, conflicts that would result in the improved psychological environment of the school as well as will increase general competences of the schoolchildren for independent life in the future.



*Rakstā izmantoti projekta „Improvement of Social Pedagogues Professional Qualification by Mediation Implementation“ (MeImp)*

*No LLP-LdV-TOI-2013-LT-0141 ietvaros veiktās anketēšanas rezultāti*

**Literatūra**  
**References**

1. Edelstein, W. (2006). Kompetenzen für die Zivilgesellschaft. In *Hess. Kultusministerium*, S. 15-20.
2. Jefferys – Duden, K. (2005). *Das neue Streitschlichterprogramm*. Horneburg.
3. *Kas ir mediācija?* (2014). Iegūts 13.10.2014 no [http://www.mediacija.lv/?Kas\\_ir\\_medi%C4%81cija%3F](http://www.mediacija.lv/?Kas_ir_medi%C4%81cija%3F)
4. *Mediācija skolā* (2007). Metodisko materiālu krājums pedagogiem un skolēniem Ullas Zumentes-Stīlas redakcijā. Rīga: Bērnu un ģimenes lietu ministrija.
5. *Mediācijas likums* (2014). Iegūts 13.10.2014 no <http://likumi.lv/doc.php?id=266615>
6. Philipp, E., Rademacher, H. (2002). *Konflikt management im Kollegium*. Beltz -Verlag, Weiheim.
7. Simsa, C. u.a. (2003). Konflikt bewältigung durch Mediation. Beispiele aus Schulprojekten. In: *Stickelmann/Frühauf. Kindheit und sozialpädagogisches Handeln. Auswirkungen der Kindheitsforschung*, Weinheim und München, S. 209-230
8. *Sociālā pedagoga profesijas standarts (2003)*. Iegūts 13.10.2014 no [izm.gov.lv/nozares-politika/izglitiba/.../profesiju-standarti.html](http://izm.gov.lv/nozares-politika/izglitiba/.../profesiju-standarti.html)
9. Trosens, A., Hofmans, R., Rotfīšere, D.B. (2004). *Mediācija. Mediācijas pamati teorijā un praksē*. Iegūts 10.10.2014. no <http://www.mediacija.lv/?Resursi:Gr%C4%81matas>
10. Will, H.D. (2011). Mediation und Wissenschaft. In: *Spektrum der Mediation*, 44, S.5-9
11. Will, H.D. (2005). *Thüringer Kursbuch Schülermediation*. Erfurt. FHE Eigenverlag.
- 12.