

Mestna občina Celje  
Komisija Mladi za Celje



## **OSVEŠČENOST PROFESORJEV O ŠOLSKI MEDIACIJI**

**RAZISKOVALNA NALOGA**

Avtorica:  
Mojca Brezovnik

Mentorica:  
Martina Šmid, univ. dipl. psih.

Celje, marec 2011



I. gimnazija v Celju



## **OSVEŠČENOST PROFESORJEV O ŠOLSKI MEDIACIJI**

### **RAZISKOVALNA NALOGA**

Avtorica:  
Mojca Brezovnik

Mentorica:  
Martina Šmid, univ. dipl. psih.

Mestna občina Celje, Mladi za Celje

Celje, 2011



**VSEBINA**

1	UVOD .....	1
1.1	Opredelitev problema .....	1
1.2	Raziskovalni cilji in hipoteze .....	2
1.2.1	Cilji.....	2
1.2.2	Hipoteze .....	2
1.3	Metode raziskovanja.....	2
1.3.1	Vzorec .....	2
1.3.2	Merski instrumenti .....	3
1.3.3	Postopek zbiranja podatkov .....	3
2	TEORETIČNI UVOD .....	4
2.1	Konflikti.....	4
2.1.1	Opredelitev pojma konflikt .....	4
2.1.2	Vrste konfliktov.....	5
2.1.3	Vzroki za medosebne konflikte.....	6
2.1.4	Načini odzivanja na konflikt ter načini razreševanja medosebnih odnosov .....	7
2.1.5	Načini razreševanja konfliktov v odnosu med učiteljem in učencem.....	7
2.1.6	Prednosti konfliktov .....	8
2.1.7	Negativne posledice nerazrešenih konfliktov .....	9
2.2	MEDIACIJA.....	9
2.2.1	Kaj je mediacija?.....	9
2.2.2	Vrste mediacije.....	10
2.2.3	Facilitativna, transformativna in evaluativna oblika mediacije .....	11
2.2.4	Prednosti in pozitivni stranski učinki mediacije .....	11
2.3	ŠOLSKA MEDIACIJA .....	12
2.3.1	Pomen mediacije v šoli .....	13
2.3.2	Načela mediacije .....	14
2.3.3	Vloga mediatorja.....	15
2.3.4	Faze mediacije.....	16
3	ANALIZA IN INTERPRETACIJA.....	18
4	SKLEPI.....	31
5	VIRI IN LITERATURA .....	33
6	PRILOGE.....	34

**PREGLEDNICE**

Preglednica 1: Anketiranci glede na spol in starost..... 2

**SLIKE**

Slika 1: Počutje profesorjev v razredu ..... 18  
Slika 2: Kako profesorji doživljajo svoj poklic..... 19  
Slika 3: Mnenje profesorjev o pomembnosti glede vzgoje dijakov poleg podajanja snovi..... 20  
Slika 4: Profesorjeva ocena odnosa z dijaki..... 21  
Slika 5: Mnenje profesorjev o pomembnosti medsebojnih odnosov ..... 22  
Slika 6: Mnenje profesorjev, če se počutijo spoštovane ..... 23  
Slika 7: Profesorsko mnenje o tem, če so večkrat v konfliktu z dijaki ..... 24  
Slika 8: Načini, s katerimi profesorji rešujejo konflikte v razredih ..... 25  
Slika 9: Vednost profesorjev o šolski mediaciji kot načinu reševanja konfliktov ..... 26  
Slika 10: Navzočnost profesorjev na predavanjih o šolski mediaciji..... 27  
Slika 11: Pobuda s strani vodstva šole za šolsko mediacijo..... 28  
Slika 12: Želje po udeležbi na predavanjih o šolski mediaciji..... 29  
Slika 13: Želja profesorjev, da bi postali mediatorji in zakaj..... 30

## **POVZETEK**

V raziskovalni nalogi sem raziskovala osveščенost profesorjev o šolski mediaciji in njihovo željo po uporabi mediacije kot načinu reševanja konfliktov. Tako pričujoča raziskovalna naloga govori o mediaciji na splošno ter o šolski mediaciji. Najprej sem opisala mediacijo kot splošen način reševanja konfliktov, potem pa sem se osredotočila predvsem na šolsko mediacijo. Tu pa sem poudarila njen pomen ter njene prednosti. Vse to sem kasneje uporabila pri analizi podatkov, ki sem jih dobila s pomočjo ankete.

V svoji raziskovalni sem tako prišla do zaključkov, da profesorji celjskih srednjih šol niso tako zelo osveščeni o šolski mediaciji, saj jih več kot polovica ni vedela kaj ta besedna zveza pomeni. Zelo vzpodbujajoče pa je dejstvo, da so nekateri profesorji izrazili željo, da bi se udeležili kakšnega izobraževanja o šolski mediaciji, saj menijo, da je mediacija alternativa, ki jim lahko pomaga izboljšati odnose z dijaki.





## **ZAHVALA**

Posebna zahvala za podporo in pomoč pri raziskovalni nalogi gre moji mentorici, gospe Martini Šmid, univ. dipl. psih.

Zahvala gre tudi vsem anketirancem, ki so se potrudili in rešili anketne liste.

Zahvaljujem se tudi svetovalnima delavkama z Gimnazije Celje Center in Poslovno-komercialne šole Celje, ki sta mi pomagali pri predaji anket profesorjem.

Zahvala pa gre tudi lektorici, gospe Polonci Kolenc Ozimic, in gospodični Miheli Lekše za pomoč pri računalniški obdelavi.



## 1 UVOD

### 1.1 Oprelitev problema

Živimo v 21. stoletju in vedno bolj smo podrejena hitremu načinu življenja. Večna naglica spreminja naša življenja v pusta in prazna, v življenja, v katerih ni časa za medosebno komunikacijo.

Tudi sama vsak dan bolj opažam, da se doma in v šoli vedno manj posvečamo medsebojni komunikaciji in se zato vedno bolj izpostavljam konfliktnemu, ki pa vse večkrat ostanejo nerazrešeni. Med ljudmi se tako vedno bolj poglobljajo velika brezna, iz katerih potem ni več izhoda. Na takšen način potem izgubimo prijatelje, se prepustimo nasilnemu reševanju konfliktov in tako povzročimo škodo sebi in drugim.

Hiter način življenja tako ne vpliva le na naše starše in vse ostale odrasle, ampak tudi na nas otroke oz. mladostnike, ki šele okušamo življenje. Tudi naša življenja so vedno bolj izpostavljena dejstvu, da naši starši nimajo več toliko časa za nas in da se v naših domovih vedno bolj pozablja na pomembno vlogo medosebne komunikacije. Prav tako tudi učitelji na šolah vse prevečkrat pozabljujejo, da bi mogoče včasih bilo pomembnejše nameniti par minut pogovoru kot pa suhoparnemu podajanju učne snovi. Zato se tudi ne čudim, da na šolah opažam vse več težav v medosebnih odnosih ter v vse večjem številu nasilnih dejanj med osnovnošolci in srednješolci.

In ko sem sama pri sebi razmišljala, kaj bi pravzaprav lahko sploh storili, sem po dolgem času srečala učitelja, ki mi je nameroma ponudil rešitev. Prvič v življenju sem slišala za nov način reševanja konfliktov, ki predvsem spodbuja sodelovalno držo kljub konfliktu. Zato sem se usedla pred računalnik in se podala na raziskovanje o šolski mediaciji, ki se vedno bolj uveljavlja tudi na slovenskih šolah.

In ker me je predvsem presenetilo dejstvo, da mi je za to metodo povedal osnovnošolski učitelj, sem se odločila, da bom tudi sama raziskala, koliko pravzaprav vedo o šolski mediaciji srednješolski profesorji na celjskem območju in če se na kateri šoli sploh ukvarjajo z njo. Kajti ob začetnem spoznavanju šolske mediacije sem imela predvsem občutek, da se v Sloveniji premalo profesorjev zanima za ta način reševanja konfliktov, čeprav se zdi eden izmed najboljših načinov za reševanje konfliktov do zdaj. Prav pričujoča raziskovalna naloga bo pokazala približno situacijo na celjskih srednjih šolah. Pokazala bo, ali profesorji sploh vedo kaj o šolski mediaciji in če se zavedajo, da bi jim takšen način reševanja konfliktov pomagal tudi pri lažjem podajanju snovi.

## 1.2 Raziskovalni cilji in hipoteze

### 1.2.1 Cilji

V svoji raziskovalni nalogi želim ugotoviti, koliko so srednješolski profesorji celjske regije informirani o šolski mediaciji in na kakšen način. Prav tako me zanima, ali se profesorji zavedajo, da jim mediacija pomaga pri bolj kvalitetnem poučevanju ter koliko spodbude za ukvarjanje s šolsko mediacijo dobijo s strani vodstva šole.

### 1.2.2 Hipoteze

Po pregledu objavljene literature izbrane tematike, študiju in analizi raziskanosti izbranega problema sem postavila naslednje hipoteze, ki naj bi jih moja nadaljnja raziskava potrdila oziroma ovrgla:

1. Večina profesorjev meni, da so za njihovo delo v razredu pomembni tudi medsebojni odnosi z dijaki.
2. Večina profesorjev meni, da je poleg podajanja snovi pomembna tudi vzgoja dijakov.
3. Profesorji se ne zavedajo, da jim mediacija pomaga pri boljši šolski klimi.
4. Profesorji se ne zavedajo, da jim mediacija pomaga pri bolj kvalitetnem poučevanju.
5. Večina profesorjev ne ve, kaj pomeni šolska mediacija.
6. Večina profesorjev se ne ukvarja s šolsko mediacijo.
7. Na srednjih šolah prevladuje pomanjkanje pobude za izobraževanje o šolski mediacije s strani vodstva šole.

## 1.3 Metode raziskovanja

### 1.3.1 Vzorec

**Preglednica 1: Anketiranci glede na spol in starost**

Spol	Ženski		Moški		Skupaj
Število anketirancev	68		22		90
Starost	25–30 let	4	25–30 let	2	6
	30–40 let	23	30–40 let	7	30
	40–50 let	30	40–50 let	7	37
	50 ali več	11	50 ali več	6	17

Raziskovalni vzorec je zajel devetdeset anketirancev s treh različnih srednjih šol celjske regije. Te so:

- Poslovno-komercialna šola Celje,
- Gimnazija Celje Center,
- I. gimnazija v Celju.

### ***1.3.2 Merski instrumenti***

Moj merski instrument je bil anketni vprašalnik, ki ima 16 vprašanj. Vprašanja so odprtega, zaprtega in kombiniranega tipa. Vprašanj zaprtega tipa je devet, kombiniranega tipa pet in eno odprto vprašanje.

Anketni vprašalnik sem sestavila sama na podlagi podanih hipotez.

### ***1.3.3 Postopek zbiranja podatkov***

V svoji raziskovalni nalogi sem uporabila metodo anketiranja. Najprej sem sama sestavila vprašalnik, ki sem ga potem razdelila med petnajst oseb, da sem dobila pilotski vzorec. Pri tem se je izkazalo, da je potrebno popraviti 5. in 8. nalogo, saj nekaterim niso ustrezali predvideni odgovori na ti dve vprašanji. Napaki sem odpravila tako, da sem vsakemu vprašanju dodala še eno možnost, pod katero je lahko anketiranec zapisal svoje mnenje. S tem sem dobila končno obliko ankete, ki sem jo kasneje razdelila profesorjem s treh celjskih srednjih šol.

Anketne vprašalnike sem posredovala svetovalnim delavkam na dveh šolah, ki sta razdelili vprašalnike. Na svoji šoli sem anketne vprašalnike razdelila sama. Večina profesorjev je sodelovala v raziskavi, kar nekaj pa jih je reševanje vprašalnika zavrnilo.

Dobljene podatke sem nato uredila in obdelala s pomočjo programa Microsoft Word 2007.

## **2 TEORETIČNI UVOD**

### **2.1 Konflikti**

S konflikti se srečujemo vsak dan. Večina so majhni in se hitro razrešijo. Navadno so pogojeni z nekimi določenimi motivi, ki pa si drug drugemu nasprotujejo in se med seboj ovirajo (npr. radi bi se izkazali pri nastopu, pa se hkrati bojimo in imamo tremo). Takemu boju med motivi v psihologiji pravimo konflikti. Velikokrat je vzrok konflikta nerazumevanje. Nerazumevanje zaradi napačno tolmačenega signala, zaradi površinskega poslušanja (Poharič, 1999, v Stolnik, 2010).

V luči tega razmišljanja bom iskala izhodišča za pojasnjevanje vloge šolske mediacije oziroma za iskanje potrditve, da je šolska mediacija pomemben dejavnik pri izboljševanju medosebnih odnosov v današnjem času.



Vir: <http://www.grozd.eu/grozd/koledar-dogodkov/?id=2454>

#### **2.1.1 Opredelitev pojma konflikt**

V različnih literaturah sem zasledila različne definicije konflikta, ampak na kratko in v grobem opredelijo konflikt kot neizogiben pojav naše družbe, ki lahko nastopi kot posledica razhajanj misli, prepričanij, vrednot itd. tako znotraj kot zunaj posameznika, med posamezniki, med skupinami.

Skozi zgodovino je človeška vrsta razvila bogastvo neučinkovitih načinov zaznavanja in soočanja s konflikti. Ljudsko izročilo in zgodovinska dejstva govorijo, da so ob konfliktih ljudje umirali, bili tepeni, zaprti, izolirani ali ločeni od drugih samo zato, ker se je njihov pogled razlikoval od pogleda drugih (Iršič, 2010).

Dandanes ni nujno, da so zaradi tega ravno zaprti ali tepeni, je pa pogosto, da nekoga, s katerim smo v konfliktu, po navadi preprosto ignoriramo ali pa se z njim celo spustimo v kakšno nasilno dejanje. In tu se pojavi težava, kajti takšne situacije po navadi nastopijo v

šolah in problem je, da potem profesorji, ki so priča takšnemu sporu, ne znajo ustrezno reagirati oziroma niso dovolj poučeni o ustreznem ravnanju in posredovanju v konfliktu.

Ljudje se namreč premalokrat zavedamo, da so lahko ravno konflikti tisti, ki lahko pozitivno vplivajo na našo medsebojno komunikacijo, če jih znamo pravilno izkoristiti. Zato je pomembno, da bi se tudi v različnih vzgojno-izobraževalnih ustanovah zavedali, da so lahko pravzaprav konflikti nekaj učinkovitega, kajti s tem se strokovni delavci šole potem ne bi več tako izogibali nastalim konfliktnim situacijam, ampak bi se z njimi spopadli. Tako kot nas pri psihologiji učijo, da je pomembno, da se konstruktivno spopademo s konflikti, tako bi tudi sami morali konstruktivno pripomoči k našim konfliktom.

### **2.1.2 Vrste konfliktov**

Glede na to, kdo so nosilci nasprotujočih si tendenc, delimo konflikte na osebne, skupinske in družbene, glede na vsebino pa je mogoče razlikovati konflikte interesov, potreb, motivov, želja, stališč, vrednot, razumevanja, idej, ideologij, filozofij, religij, kultur, načinov življenja in drugih dinamičnih tendenc (Pedagoška enciklopedija, 1989, v Stolnik, 2010).

V svoji raziskovalni se bom tako bolj osredotočila na osebne konflikte, saj se s temi najbolj srečujemo mladi v šolah in zunaj nje.

Osebne konflikte pa delimo na:

- a) interpersonalne konflikte,
- b) intrapersonalne konflikte.

Intrapersonalni konflikti so konflikti, ki se dogajajo znotraj nas samih. So posledica začasne ali trajne neusklajenosti dveh ali več dinamičnih tendenc in vplivajo na posameznikovo vedenje in doživljanje (Horvat 1998, v Stolnik, 2010). V šoli se z intrapersonalnimi konflikti srečujemo tako pri učiteljih kot pri učencih. Eni in drugi imajo namreč svojo notranjo psihodinamiko, svoje notranje nedokončane in potlačene odnose in konflikte, ki močno vplivajo na njihovo zunanje vedenje. Intrapersonalni konflikti delujejo v nas samih, a vplivajo tudi na vedenje med nami. V sebi konfliktni učitelji niso zmožni svobodno, kreativno, kvalitetno vzgajati in izobraževati. V sebi konfliktni učenci pa popačeno doživljajo učitelje in njihova sporočila. Posledica tega je neprimerno medsebojno vedenje in reagiranje, ki je temelj za medsebojno konfliktno reakcijo (Brajša 1993, v Stolnik, 2010).

Medosebni konflikt (interpersonalni konflikt) pa je stanje neusklajenosti med dvema osebama. Hkrati predstavlja priložnost za razvoj odnosa ter posameznikov in nevarnost za

razdor odnosa. Kakšen bo izid nastalega medosebnega konflikta, pa je odvisno od tega, kako bomo z njim ravnali, kako uspešno se bomo lotili poskusa njegove razrešitve.

### **2.1.3 Vzroki za medosebne konflikte**

Weeks (povzeto po Iršič, 2010) opredeli sedem osnovnih elementov, ki so najpogostejši graditelji večine medosebnih konfliktov:

- raznolikost/različnost;
- potrebe;
- zaznavanje, dojetanje;
- moč;
- vrednote in načela;
- čustva in občutki;
- notranji konflikti.

Medtem pa Cohen (povzeto po Iršič, 2010) govori o šestih parametrih medosebnih konfliktov:

- zgodovina;
- stopnjevanje/intenzivnost;
- psihološke potrebe;
- sprožilci konflikta;
- zaznave;
- vloga nevpletenih.

Weeks in Cohen sta tako opredelila nekaj pojmov, s katerimi se srečujemo vsak dan in so delno krivi za naša nesoglasja.

Tudi sama opažam, da v s sošolci šoli večkrat pridemo do kakšnega konflikta zaradi različnih vrednot, potreb ipd. Eni bi na primer radi predstavili test, ker se do določenega datuma niso uspeli naučiti, medtem ko se ostali s tem ne strinjajo, ker so si pač znali organizirati čas in so se naučili. Med nami se tako večkrat vname prepir, ki pa se konča tako, da eni uspejo doseči svoje, preostali pa se morajo potem ravnati po njih. Tu se potem pokaže težava reševanja konfliktov, saj je naše konstruktivno reševanje konfliktov precej podobno športni tekmi, kjer na koncu eden postane zmagovalec, drugi pa praznih rok odide domov.



#### **2.1.4 Načini odzivanja na konflikt ter načini razreševanja medosebnih odnosov**

Ljudje se v različnih situacijah različno odzivamo nanje, prav tako se različno odzivamo tudi na doživete konflikte.

Vsak posameznik ima tako določen prevladujoč stil odzivanja na konflikt, ki je odvisen predvsem od splošne naravnosti v zvezi s konfliktom, zraven tega pa na konkreten odziv v danem trenutku vplivajo tudi konkretne okoliščine, razpoloženje, odnos z drugim, socialno okolje. Tako ločimo pet vrst odzivov:

- umik;
- izglajevanje;
- kompromis;
- prevlado;
- razreševanje.

In tako kot ločimo pet vrst odzivov na doživeti konflikt, tako tudi poznamo več načinov razreševanja konfliktov, ki pa so različno uspešni.

Pravno gledano tako ločimo naslednje načine razreševanja medosebnih konfliktov (Stolnik, 2010):

- litigacija (pravda, tožba);
- pogajanje;
- arbitracija;
- mediacija.

S pomočjo načinov razreševanja konfliktov lahko tako konflikt večkrat spreobrnemo v nekaj pozitivnega in poučnega, zato tudi lahko rečemo, da imajo konflikti določene prednosti.

#### **2.1.5 Načini razreševanja konfliktov v odnosu med učiteljem in učencem**

V šolah in v času pouka se vse večkrat pojavijo težave v odnosu med profesorjem in dijakom, ki pa se po navadi končajo tako, da profesor vsili neko svojo rešitev konflikta ali pa popusti učenčevim zahtevam. Redko kdaj pa se zgodi, da se konflikt reši na način brez poraženca oz. zmagovalca. Tako ločimo tri načine razreševanja konfliktov v odnosu med učiteljem in učencem.

V prvem načinu, ko profesor vsili neko svojo rešitev konflikta, gre predvsem za zatekanje k manipulaciji, nepriznavanju napak, agresivnim sporočilom – gre za reševanje problema v duhu "zmagovalec – poraženec" (Prgić, 2010, str. 28) Med poukom tako lahko večkrat

opazimo, da se naši profesorji poslužujejo predvsem tega načina reševanja konfliktov, v opravičilo pa nam velikokrat rečejo, da so pravzaprav oni "šefi" in jih moramo zato ubogati. A vendar se ne zavedajo, da s takšnim odnosom le poslabšujejo naše počutje v razredu, saj imamo potem občutek, da naše mnenje v razredu ne velja nič in da nimamo nobenega vpliva na dogajanja med poukom. Zato o takšnem načinu reševanja konfliktov lahko govorimo kot o negativnem poskusu rešitve problema. Prav tako pa bi lahko pod negativni poskus rešitve problema uvrstili tudi način reševanja konfliktov, ko profesor popusti učenčevim zahtevam, saj s tem dovoli, da učenci začnejo izrabljati njegovo milost in se zato konflikti še naprej vrstijo, saj ni poiskana primerna rešitev.

Najbolj učinkovita metoda reševanja je torej, ko se konflikt reši na način brez poraženca oz. zmagovalca. V tem primeru so zelo pomembne tehnike poslušanja, povzemanja, parafraziranja ipd. Zelo pomembno je tudi sodelovanje, saj je najbolj učinkovito orodje za preoblikovanje konflikta in reševanje iz zagat ter je postopek, s katerim ustvarimo novo skupno podlago vseh udeleženih/prizadetih (Prgić, 2010, str. 29). V slogi je moč, zato je tudi pri konfliktih potrebno to upoštevati in s skupnimi močmi najti pravo rešitev, ki bo naredila obe strani za zmagovalca.

### **2.1.6 Prednosti konfliktov**

- Pripomorejo, da ozavestimo probleme v odnosu, ki jih je potrebno rešiti.
- Mobilizirajo energijo in povečujejo motivacijo za soočenje s problemi.
- Spodbujajo spremembe.
- Razbijajo monotonost življenja, spodbujajo nove interese, pomenijo izziv in vnašajo dinamiko.
- Pogosto pripomorejo k ustrežnejši odločitvi.
- Znižajo napetost v vsakdanjih odnosih.
- V konfliktu bolje spoznavamo samega sebe.
- Lahko odnos poglobijo in obogatijo.
- V konfliktu bolje spoznamo drugega.
- Spodbujajo osebno rast.

Iz vseh teh prednosti konfliktov lahko spoznamo, da lahko konflikte izkoristimo v pozitivne namene in tako krepimo svoje osebne lastnosti. Vendar je težava prav v tem, da ljudje tega ne znamo izkoristiti. Prav tako se profesorji večkrat ustrašijo nastalih konfliktov in jih kasneje potem rešijo na način, ki nam pravzaprav ni všeč ali pa ga preprosto ne razrešijo, kar pa vodi do določenih negativnih posledic.

### **2.1.7 Negativne posledice nerazrešenih konfliktov**

- upad komunikacije in slabitev kvalitete odnosa;
- razpad sistema ali odnosa;
- stagnacija sistema ali odnosa;
- nasilje in zatiranje;
- izključitev ali izobčenje;
- duševne motnje;
- psihosomatske bolezni;
- motnje optimalne interakcije;
- neoptimalno delovanje sistema ali odnosa.

Vse te negativne posledice lahko tudi zasledimo na šolah in se kažejo v odnosu med dijaki ter dijaki in profesorji. Večkrat se tako ljudje sprašujejo, kaj je s to mladino, ko slišijo za razne primere nasilja ali za težave, ki se pojavijo v odnosu med profesorjem in dijakom. Nihče pa pravzaprav ne pomisli, da mora takšno obnašanje imeti neko ozadje in da je mogoče ravno nepravilno razrešen konflikt oz. nerazrešen konflikt kriv za takšno obnašanje.

## **2.2 MEDIACIJA**



Vir: <http://www.napovednik.com/index.php?id=147047&sb=154019>

### **2.2.1 Kaj je mediacija?**

»Mediacija je ena izmed oblik alternativnega reševanja sporov, ki pomeni kakršen koli formalen ali neformalen postopek poleg sodnega, ki ga je mogoče uporabiti za reševanje različnih sporov. Gre za proces, v katerem udeleženci s pomočjo tretje nevtralne oz. nepristranske osebe skozi pogovor izpostavijo sporna vprašanja z namenom oblikovanja

možnosti, preverjanja alternativ in oblikovanja sporazumnega dogovora, ki bo zadovoljil potrebe vseh udeležencev. Različne definicije (Brown in Marriott, 1993, Fulton, 1989, Folberg in Taylor, 1984, Bevan, 1992, Cohen, 1995, Kaplan, 2009) so si enotne v tem, da je mediacija pospeševalen proces, v katerem tretja nevtralna stran brez poseganja v vsebino spora posreduje med dvema ali več udeleženci in nima nikakršnega pooblastila, da bi sprejela kakršno koli odločitev namesto udeležencev v sporu« (Prgić, 2010, str. 34).

»Mediacija kot postopek pomeni obliko sodelovanja udeležencev pri reševanju njunega spora ob pomoči oz. podpori mediatorja, ki vključuje skupna in ločena srečanja.

Mediatorjeva naloga je torej, da s pomočjo različnih komunikacijskih tehnik in veščin pomaga udeležencem v sporu definirati problem, vzpostaviti pogajanje in rešiti konflikt na sporazumen način, vendar brez vsiljevanja rešitve« (Prgić, 2010, str. 34).

Bistvo mediacije je torej, da udeleženci do rešitve pridejo skupaj, z dogovorom, zato situacije ne moremo opisovati kot zmago ali poraz za eno ali drugo stran.

Marsikdo bi tako rekel, da je mediacija pravzaprav podobna arbitraži, vendar se od nje razlikuje ravno v tem, da se pri mediaciji ne vsili rešitev, poleg tega pri arbitraži vedno nekdo izstopi kot zmagovalec, medtem ko pri mediaciji ni tako.

### **2.2.2 Vrste mediacije**

Mediacija pod enim imenom vključuje različne vrste ali stile. Tako mediacijo delimo glede na:

- a) model oz. smer (koncilativni stil, evaluativni stil, facilitativni stil, transformativni stil, spiritualni stil, sistemski stil in električni stil);
- b) področje (družinska, šolska, gospodarska ...);
- c) ponudnika (mediacija v skupnosti, samostojna mediacija, interna mediacija, sodišču pridružena mediacija ...);
- d) obliko (enkratna, večkratna ...).

Od vseh teh stilov mediacije, bom podrobneje predstavila šolsko mediacijo (v tretjem poglavju), ker je to tema moje raziskovalne naloge, ter transformativno, facilitativno in evaluativno mediacijo, kar bo bralcu omogočilo boljše razumevanje šolske mediacije.

### **2.2.3 *Facilitativna, transformativna in evaluativna oblika mediacije***

Facilitativna mediacija oz. pospeševalna mediacija je najstarejša vrsta sodobne mediacije, pri kateri mediator sodeluje z obema stranema ter jima kasneje pomaga pri iskanju rešitve, ki bi bila za obe ustrezna. V tem primeru je mediator tisti, ki mora obe strani pozorno poslušati, nevtralnno voditi pogovor in seveda pomagati, da sprti strani skupaj prideta do primerne rešitve, ki bi razrešila njun konflikt. Mediator jima tako ne vsili nobene rešitve, prav tako pa tudi ne podaja svojih mnenj ali nasvetov.

S pomočjo facilitativne mediacije ljudje začnejo sodelovati v določeni situaciji in s tem kasneje najbolj razumejo, kaj potrebujejo zase in drug od drugega. Facilitativna mediacija udeležencem konflikta pomaga, da sprejmejo svojo odločitev, saj so le-te najprimernejše in trajne.

Transformativna mediacija pa je oblika mediacije, pri kateri je v ospredju bolj preoblikovanje problema in odnosa kot pa iskanje rešitve. Običajno se pri tej mediaciji izhodiščni problem tako preoblikuje, da lahko postane manj pomemben ali se celo razreši. Pri tej vrsti mediacije je pomembno, da udeleženci konflikta skozi pogovor spoznajo, da so vsi razlogi, ki so jih na začetku navajali, pravzaprav brezpredmetni in neumnii.

Facilitativna in transformativna mediacija bi bili tako najprimernejši za šolski prostor, mediatorji pa bi tako morali paziti, da bi se k evaluativni mediaciji zatekali le v izjemnih primerih.

Evaluativna mediacija je namreč mediacija, kjer mediator sodeluje s sprtima stranema, da bi našel primerno rešitev njunega problema. lahko si celo vzame toliko svobode, da ocenjuje stališča in interese sprtih strani.

Ta oblika mediacije tako ni najbolj primerna za reševanje sporov med dijaki ali med dijaki in profesorji, saj bi morali vsi mediatorji strmeti predvsem k temu, da zmeraj pomaga udeležencem konflikta, da sami poiščejo rešitev. K evaluativni mediaciji naj bi se tako zatekali le v primerih, ko sprti strani nikakor ne moreta sami poiskati ugodne rešitve (povzeto po Iršič, 2010 in Prgić, 2010).

### **2.2.4 *Prednosti in pozitivni stranski učinki mediacije***

Prednosti:

- hitrost rešitve (eno ali nekaj mediacijskih srečanj);
- učinkovitost;
- nizki stroški;

- udeleženci odločajo o vsebini rešitve;
- obojestransko zadovoljstvo ali sprejemljivost rešitve;
- večja zanesljivost dogovora;
- ni negativnih tveganj.

Pozitivni stranski učinki:

- razvijanje učinkovitejših oblik preprečevanja in razreševanja težav ter nesoglasij;
- izboljševanje odnosa in sodelovanje med (prej) sprtima stranema;
- zmanjševanje možnosti zaostrovanja sporov v prihodnje;
- pozitivne posledice razrešenih konfliktov.

### **2.3 ŠOLSKA MEDIACIJA**

»Današnja mladina ljubi razkošje, se grdo obnaša, prezira avtoriteto, nima nobenega spoštovanja do starejših in raje govori kot dela. Mladi ljudje niti ne vstanejo, ko starejši vstopijo. Ugovarjajo svojim staršem, v družbi se širokoustijo, pri mizi goltajo slaščice in prekrižanih nog tiranizirajo učitelje ...« (Sokrat)

Za šolsko mediacijo velja enaka definicija kot pa za mediacijo na splošno, s tem da je šolska mediacija predvsem povezana s šolo in šolskim okoljem. Namenjena je v prvi vrsti učencem, šoli in staršem učencev ter seveda vsem ostalim, ki so tako ali drugače povezani s šolo. Šolsko mediacijo tako izvajajo strokovni delavci na šoli, ki so ustrezno usposobljeni.

Šolska mediacija tako vključuje mediacijo v sporih med učenci ali med starši učencev, med učenci oz. njihovimi starši in zaposlenimi, med zaposlenimi, med zaposlenimi in vodstvom šole itd. (Iršič, 2010).

Korenine šolske mediacije segajo izven šol. V zgodnjih 80-letih se je namreč na podlagi uspeha programa Neighborhood justice Centers, ki so nastali pod administracijo predsednika Jimmyja Carterja, začela mediacija širiti tudi v šole. Leta 1984 je skupina mediatorjev in šolskih delavcev ustanovila National Association for Mediation in Education (NAME) in mediacija je začela močno prodirati v ameriške šole (Cohen, 2005, v Prgić, 2010).

Obenem se je začelo povečevati zanimanje za šolsko oz. vrstniško mediacijo tudi drugod po svetu, v Evropi, Afriki, Avstraliji in celo v Aziji. V Sloveniji sta šolska in vrstniška mediacija še v povojih, vendar se lahko z učinkovitim usposabljanjem šolskih strokovnih delavcev mreža šolskih mediatorjev, ki ne samo izvajajo mediacijo, ampak jo tudi uvajajo v svojih šolah ter urijo učence v konstruktivnem obvladovanju konfliktov, širi.

Šolska mediacija lahko zares zaživi šele takrat, ko jo v svoje roke vzamejo šolski strokovni delavci, saj so oni edini, ki imajo vpogled v življenje, ki poteka v šoli (Prgić, 2010, str. 86). S pomočjo le-teh lahko tako pridemo do ustreznih rešitev v konfliktih med osebami, ki so povezane s šolo.

### **2.3.1 Pomen mediacije v šoli**

V uvodu sem že omenila, kakšna je pravzaprav situacija dandanes na šolah in da je precej težav, kar se tiče reševanja konfliktov. In ravno šolska mediacija je tista, ki bi lahko na šole vnesla mirno in prijetno vzdušje. Udeleženci spora bi bili namreč tisti, ki bi sami rešili svoj spor, če bi želeli. Proces je namreč zasnovan tako, da skrbi za občutek varnosti in zaupanja. Dejstvo je namreč, da če mi želimo, da se sprti strani odločita za sporazumno reševanje konflikta, je pomembno, da se ob tem počutita varno. V mediaciji se za to varnost poskrbi tako, da mediator podrobno razloži proces mediacije, opogumlja udeležence, da spregovorijo, posluša brez presojanja, izkaže določeno mero empatije in zagotavlja zaupnost. Z vsem tem spodbuja spoštljiv odnos med udeleženci (Prgić, 2010).

Najpomembnejši pomen šolske mediacije je torej, da prenaša odgovornost za reševanje problemov na učence same, če so le-ti sposobni rešiti svoj problem. Prav tako je tudi večja verjetnost, da bosta sprti strani bolj upoštevali rešitev, do katere sta prišli sami. Poleg tega je pomembna tudi sprava, ki jo dosežeta poleg dogovora. Sprava je namreč povezana z medsebojnim odnosom sprtih strani, saj po tem, ko dosežeta osebi spravo, začneta veliko bolj ceniti čustva, misli in interpretacije druga druge.

Pospeševanje sprave je jedro šolske mediacije, saj se učenci po doseženi spravi bolj osredotočijo na doseganje dogovora, ki ima tako veliko večje možnosti za uresničitev.

Mediacija v šoli torej ustvarja šolsko klimo, ki podpira sodelovanje, občutek pravičnosti, skrb za sočloveka in razumevanje za različnost med posamezniki (Prgić, 2010, str. 88).

Prav tako mediacija pomaga učiteljem, da se približajo učencem in vzpostavijo prijetnejši stik z njimi. Pomaga jim, da imajo več časa za poučevanje, saj se jim ni potrebno toliko ukvarjati z razreševanjem vedno znova nastalih konfliktov.

Šolska mediacija tako izkustveno uči tako učitelje kot učence uporabe komunikacijskih vzorcev, ki zbližujejo posameznike in spodbujajo sodelovanje med njimi, izključuje pa celo paleto pogubnih komunikacijskih vzorcev vse od ukazovanja, groženj, svaril, moraliziranja, pridiganja, pa do "nasvetovanja", ponujanja rešitev, kadar nas za to ne prosijo, ali celo kritiziranja, ustrahovanja, smešenja, preiskovanja itd.

Prav tako šolska mediacija reševanje konfliktov dvigne na povsem novo raven. Vzgojni ukrepi, kot so opomini in ukori, se dotikajo le površinsko in sodniško rešujejo spor. Z mediacijo pa lahko učinkovito rešujemo tudi konflikte pod površino, ki so povezani z interesi vpletenih udeležencev in se jih le-ti pogosto niti ne zavedajo v celoti.

### **2.3.2 Načela mediacije**

O načelih mediacije bom pisala na podlagi šolske mediacije, saj bom lahko le na ta način prikazala pomen načel pri tej vrsti mediacije.

#### **1) Prostovoljnost**

Če si oba mislita, Ne bom se nehal kujati, dokler se drugi ne neha, se bosta še dolgo kujala.

Pri šolski mediacije je tako pomembno, da se vsak učenec strinja oz. želi sodelovati pri mediaciji, drugače ta način reševanja konflikta odpade. Brezpredmetno je namreč, da mediator sili v nekoga, kajti na takšen način ne bi dosegli rešitve. Zato je pomembno, da se obe sprti strani prostovoljno odločita za tovrstno reševanje konflikta.

#### **2) Zaupnost**

Proces šolske mediacije je zaupen. Vendar je pomembno vedeti to, da o določenih omejitvah zaupnosti mediator seznaniti udeležence v sporu že v fazi predstavljanja temeljnih pravil. Cohen (Prgić, 2010, str. 52) poudarja, da široka fraza "življenjska ogroženost", ki jo lahko mediator izreče kot oviro za zaupnost procesa, pripomore k temu, da mu ni treba naštevati vsega, kar spada v to kategorijo, in obenem vzdržuje temeljno varnost v procesu. Seveda pa je pomembno, da mediatorji vedo, kaj vse spada v kategorijo "življenjska ogroženost".

Pod življenjsko ogroženost pa bi lahko šteli vse oblike nasilja, samopoškodbe itd.

#### **3) Nevtralnost mediatorja**

»Nevtralnost oz. nepristranskost mediatorja je temeljni pogoj, da bi nekdo lahko posredoval v sporu kot mediator. Čeprav bi bil mediator z nekom od udeležencev spora (mediantov) na kakršen koli način povezan, bi vseeno lahko izpeljal mediacijo, če bi pred začetkom procesa s tem seznanil vse udeležence in pridobil njihovo privolitev (mandat), da lahko vodi ta proces. V kontekstu šolske mediacije se lahko na primer zgodi, da razrednik posreduje med učencem iz svojega razreda in učencem iz nekega drugega razreda« (Prgić, 2010, str. 53). Prav tako pa bi lahko nek drug razrednik posredoval v sporu med učencem in razrednikom. Vendar je pomembno, da se vsak mediator prav čas zavede, če se slučajno nagiba na eno ali drugo stran,



da potem prav čas odstopi in tako da prostor nekemu drugemu mediatorju, ki je v tej zadevi popolnoma nevtralen.

4) Mediator ne posega v vsebino in ne svetuje

»Mediator ne komentira ali presoja same vsebine pogovora. Njegova naloga je, da usmerja proces pogovora, pomaga definirati problem, luščiti bistvo problema, izpostavljati skupne točke, pomaga udeležencema v sporu, da si prisluhneta in prideta do skupnega dogovora« (Prgić, 2010, str. 54).

5) Mediator ni pooblaščen za sprejemanje odločitev

Mediator ne sme nikakor vplivati na odločitve in na skupno rešitev sprtih strani, saj potem ta rešitev ne bi bila najprimernejša in trajna.

6) Mediator ustvarja varno pogajalsko okolje in pospešuje pogajanja

Pomembna vloga mediatorja je, da v primeru težav v komunikaciji med sprtima stranema priskoči na pomoč s tem, da postavi pogoje, ki spodbujajo pogovor, pogajanje in iskanje možnosti.

7) Mediator daje udeležencem moč in uravnoteža moči, če je to potrebno

Pri nekaterih konstruktivnih načinih reševanja konfliktov načeloma ena stran zmaga, druga pa je poraženka. Tako se med sprtima stranema po navadi vzpostavi tekmovalen odnos. Pri šolski mediaciji mora mediator poskrbeti, da sprti strani sprejmeta sporazumno rešitev, ki naj bi bila v korist vseh udeležencev.

8) Mediator ima v mislih temeljni cilj mediacije, ki je sporazumna rešitev

»Mediator ne odloči v sporu. Mediacija se uspešno zaključi, ko udeleženci sprejmejo sporazumno rešitev, ki ustreza vsem vpletenim v sporu« (Prgić, 2010, str. 55).

### **2.3.3 Vloga mediatorja**

»Mediator je nepristranska in nevtralna tretja oseba, ki udeležencema ali več udeležencem s spornim vprašanjem ali področjem pomaga pri razjasnjevanju nesporazuma in iskanju sporazumne rešitve« (Iršič, 2010).

Pri mediatorju je pomembno, da se dobro zaveda svoje vloge (nevtralnost, nepristranskost osredotočenost na proces, razumevanje itd.). Mediator je tisti, ki ne presoja, kdo ima prav in kdo ne, se ne opredeljuje glede vsebine in ne poskuša najti rešitve, ampak deluje z enim samim ciljem – pomagati sprtima stranema do sporazumne rešitve. To pa lahko doseže le tako, da omogoči, da vsaka stran izrazi svoje interese, želje, potrebe, skrbi in da je ob tem tudi slišana. Ob tem pa ju tudi usmerja k prepoznavanju skupnih točk in možnih rešitev.

Iz tega lahko naredimo zaključek, da mediator ni ne svetovalec ne reševalec, ampak je sopotnik v procesu iskanja rešitve (Prgić, 2010).

### **2.3.4 Faze mediacije**

Pri mediaciji poznamo več faz, skozi katere skuša mediator udeležence v procesu usmeriti z njihovih stališč k njihovim interesom. In ko se enkrat zavedajo tega, potem se usmerijo predvsem v iskanje možnih rešitev za konflikt.

Faze mediacije tako lahko delimo na:

1. uvod;
2. začetna faza mediacije – definicija problema;
3. osrednja faza mediacije – raziskovanje problema;
4. zaključna faza mediacije – iskanje rešitev in sklepanje dogovora;
5. spremljanje dogovora.

Skozi vse te faze mediacije mora mediator ustrezno voditi pogovor, pri čemer si pomaga tudi z določenimi komunikacijskimi tehnikami, kot je aktivno poslušanje.

Aktivno poslušanje pa ni le popolna osredotočenost na sogovornika, ampak je potrebno tudi izražati skrbi, empatijo, treba je biti pozoren na neverbalno govorico. Kajti če si vzamemo za primer mediatorja, ki bi sicer z besedami izražal vso skrb sprtima stranema, hkrati pa bi se ob tem pačil ali zavijal z očmi, takrat bi bila mediacija popolnoma nesmiselna, saj sprti strani ne bi imeli nobenega občutka varnosti in razumevanja. Zato je pomembno, da mediator sogovornika spremlja in vzdržuje očesni stik, mu prikimava ter mu postavlja odprta vprašanja, a hkrati mora paziti, da ob tem ne sega v besedo.

Del aktivnega poslušanja pa je tudi povzemanje in parafraziranje. Ker se ljudje bolj odzivajo na to, kar mislijo, da je bilo izrečeno ali mišljeno, in ne nujno na to, kar je govorec hotel sporočiti ali na njegove dejanske besede, mediator s povzemanjem in parafraziranjem ves čas

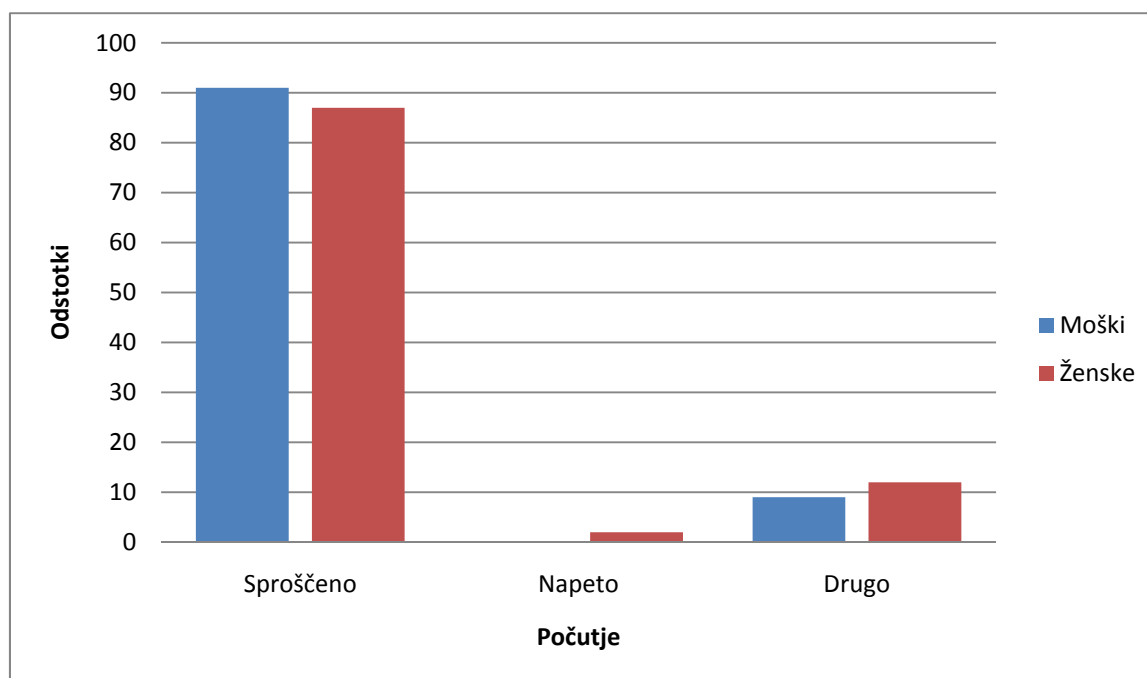
preverja slišano. S tem pa umiri sam potek pogovora, pomaga sebi pri razumevanju, prav tako pomaga govorcu, da le-ta sliši, kaj je izrekel, obenem pa drugi strani omogoči, da sliši povedano z nevtralne strani (Prgić, 2010).

Poleg tehnike aktivnega poslušanja pa mediator skuša uporabljati tudi naslednje tehnike:

- definicijo problema;
- vzdrževanje temeljnih pravil;
- učenje mediantov komunikacijskih veščin;
- iskanje informacij pod površino;
- uravnoteženje moči;
- sklepanje dogovora itd.

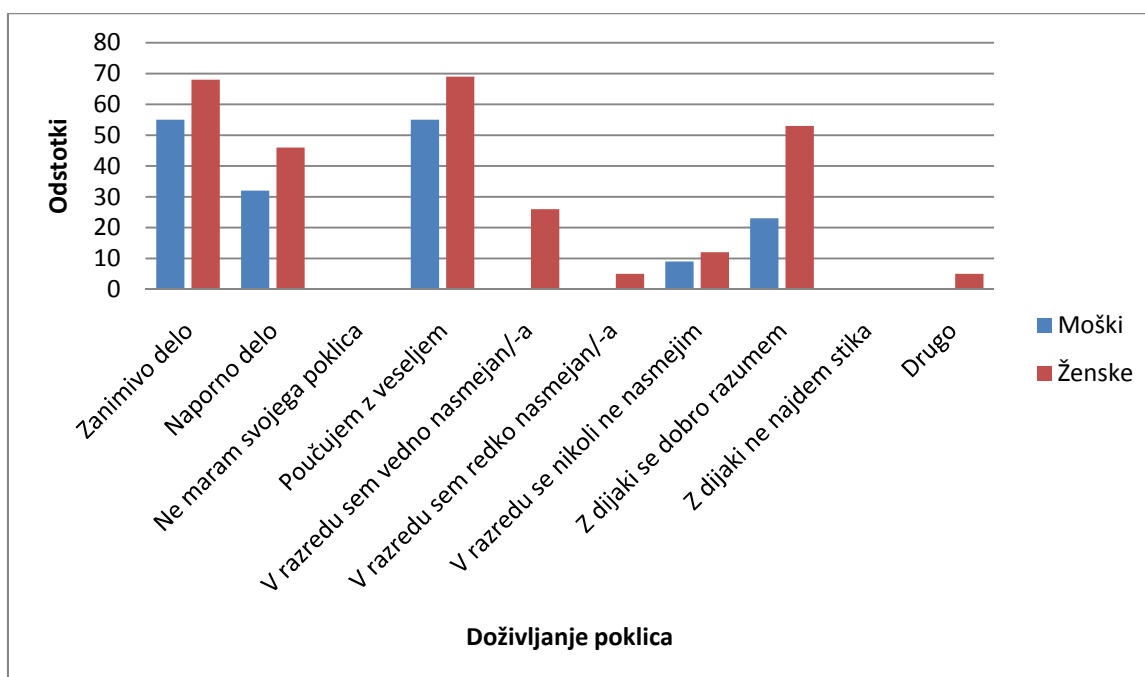
Dober mediator se tako ne pogloblja v teorijo vprašanj, ampak s spremljanjem sogovorcev predvsem preverja, ali prav razume povedano in ali strani razumeta druga drugo (Prgić, 2010, str. 67).

### 3 ANALIZA IN INTERPRETACIJA



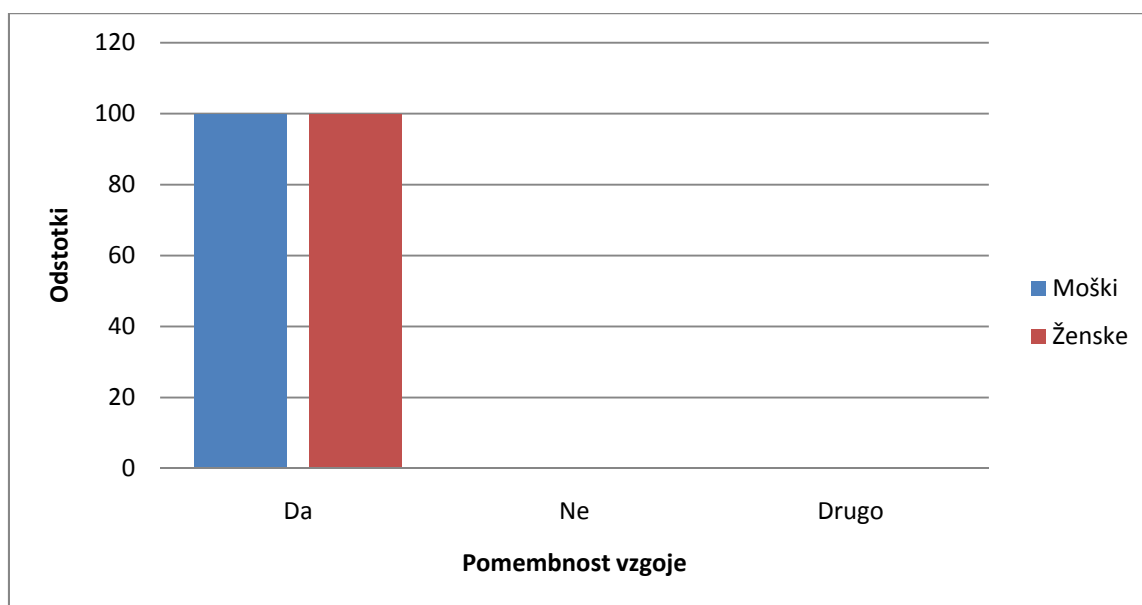
**Slika 1: Počutje profesorjev v razredu**

Iz grafov lahko razberemo, da se kar 91 % profesorjev in 87 % profesorice v razredih počuti sproščeno, le 1 % je profesorice, ki se počutijo napeto. Pri tem bi lahko upoštevali, da se ta odstotek profesorice počuti napeto zaradi konfliktov, ki jih doživljajo v razredih. Ti konflikti so lahko interpersonalni ali pa intrapersonalni, namreč v sebi konfliktni profesorji niso zmožni svobodno, kreativno, kvalitetno vzgajati in izobraževati (povzeto po Stolnik, 2010). 11 % profesorjev pa je na vprašanje o počutju odgovorilo z odgovorom drugo, pri katerem pa so v večji meri pisali o tem, da je njihovo počutje predvsem odvisno od razreda, saj je z nekaterimi lažje delati kot pa z drugimi. Tako še vedno obstaja tistih nekaj odstotkov profesorjev, ki se ravno zaradi drugačnih potreb, zaznavanj, vrednot, načel, čustev ipd. ne morejo uskladiti z razredom. Posledica tega pa je lahko upad komunikacije in slabitev kvalitetnega odnosa (povzeto po Iršič, 2010), zato se tudi ti profesorji v razredih ne počutijo dobro.



**Slika 2: Kako profesorji doživljajo svoj poklic**

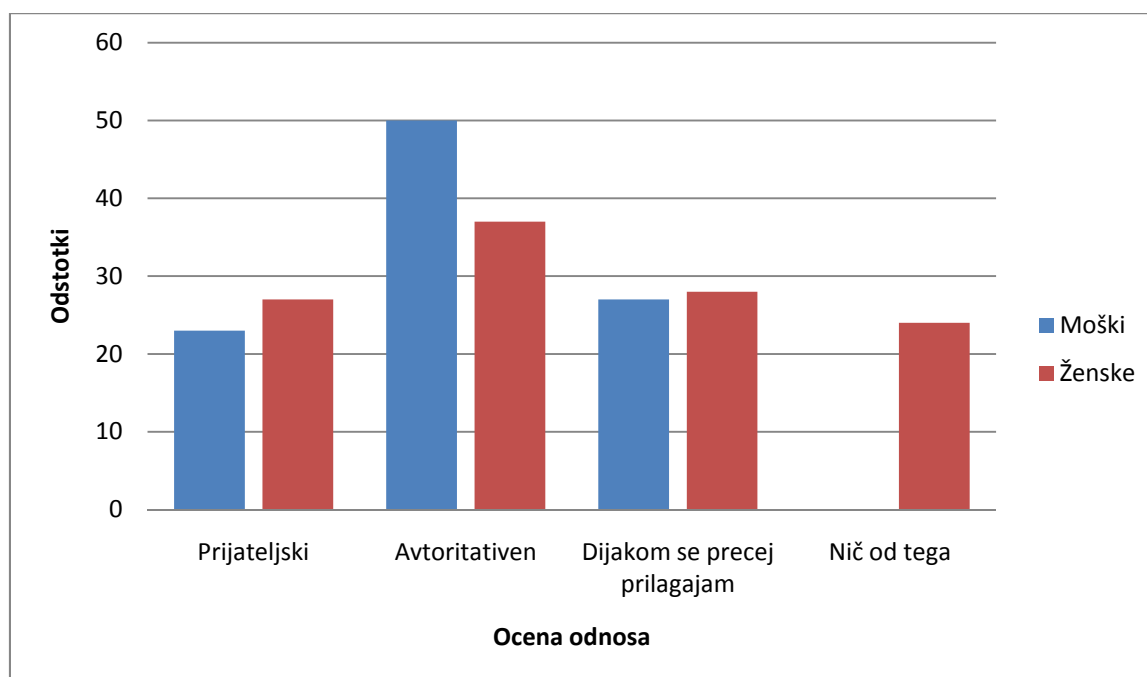
Zopet je večina profesorjev na vprašanja o tem, kaj velja za njihov poklic, odgovorila precej pozitivno. 68 % profesorice in 55 % profesorjev se namreč strinja, da je njihovo delo zanimivo, 69 % profesorice in 55 % profesorjev poučuje z veseljem in 53 % profesorice in 23 % profesorjev se dobro razumejo z dijaki. Nekateri menijo celo, da vse hkrati, zato so tudi obkrožili več odgovorov. Vendar je kljub temu 40 % profesorjev, ki trdijo, da je poučevanje zanje naporno delo. To pa je znak, da imajo ti profesorji verjetno težave s postavljanjem pravil v razredu, njihovim upoštevanjem ipd., kar pa zopet kaže na težave v medsebojni komunikaciji. Zaradi konfliktov namreč največkrat razpade nek sistem ali odnos (Iršič, 2010), zato potem tudi delo v takšnem sistemu postane naporno. Vsi ti profesorji, ki menijo, da je poučevanje naporno, bi lahko rešitev poiskali v mediaciji, saj so njene prednosti ravno to, da omogoča obojestransko zadovoljstvo ali sprejemljivost rešitve ter večjo zanesljivost dogovora (povzeto po Prgić, 2010). S tem bi lahko dosegli boljše ozračje v razredu in posledično manjši delovni napor.



**Slika 3: Mnenje profesorjev o pomembnosti glede vzgoje dijakov poleg podajanja snovi**

Iz tega grafa lahko razberemo, da se vsi profesorji strinjajo, da je potrebno dijake poleg tega, da je njihova glavna naloga podajanje snovi, tudi vzgajati. To kaže predvsem na to, da se današnji profesorji zavedajo, da dijaki približno enako časa preživimo tako v šoli kot doma in da so tudi zato profesorji na nek način odgovorni za našo vzgojo. Kakšni pa so njihovi načini vzgajanja, je posebej odvisno od vsakega profesorja.

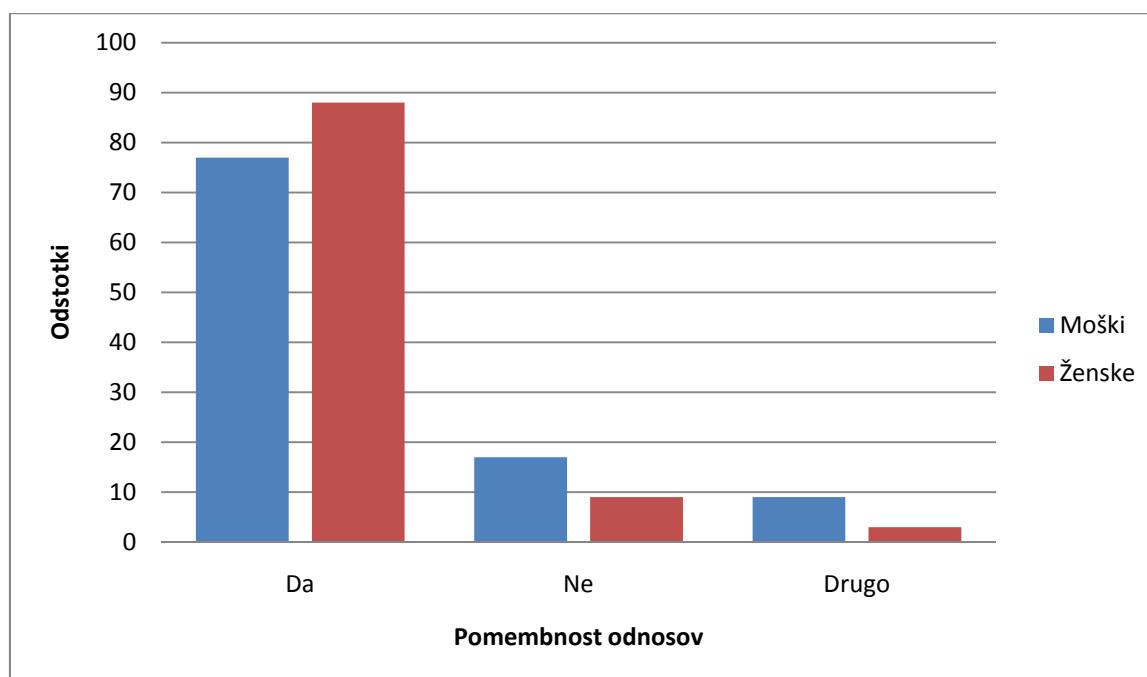
S tem vprašanjem sem dobila odgovor na postavljeno hipotezo, da večina profesorjev meni, da je poleg podajanja snovi pomembna tudi vzgoja, saj so mi odgovori hipotezo v celoti potrdili.



**Slika 4: Profesorjeva ocena odnosa z dijaki**

Pri tem grafu lahko vidimo, da 50 % profesorjev in 37 % profesorice ocenjuje, da je njihov odnos do dijakov predvsem avtoritativen, čeprav je kar 27 % profesorice in 23 % profesorjev, ki svoj odnos ocenjujejo kot prijateljskega ter 28 % profesorice in 27 % profesorjev, da se dijakom precej prilagajajo. 17 % pa bilo tudi takšnih, ki so se odločili za zadnji možni odgovor, ki jim je dal možnost, da izrazijo popolnoma svoje mnenje. Pri tem mi je večina profesorjev odgovorila, da svoj odnos ocenjujejo predvsem kot korekten odnos in da je za vsakega profesorja pomembno, da zna biti avtoritativen in prijateljski hkrati. Nekateri so celo dodali, da mora profesor pokazati, da je on v razredu avtoriteta, saj ga drugače ne bi upoštevali.

Vsem tem profesorjem bi bilo takšno dokazovanje prihranjeno, če bi se dijakom približali s pomočjo mediacije, saj le-ta podpira sodelovanje, občutek pravičnosti, skrb za sočloveka in razumevanje za različnost med posamezniki. Mediaciji pomaga učiteljem, da se približajo učencem in vzpostavijo prijetnejši stik z njimi. Pomaga jim, da imajo več časa za poučevanje, saj se jim ni potrebno toliko ukvarjati z razreševanjem vedno znova nastalih konfliktov (Prgič, 2010).

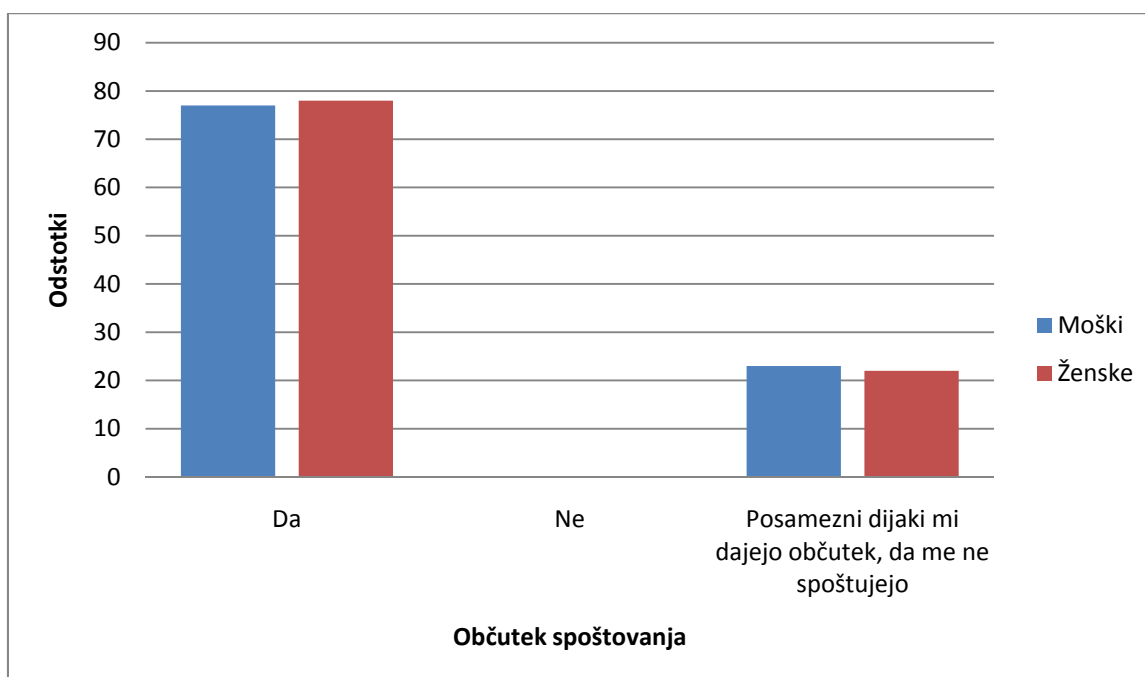


**Slika 5: Mnenje profesorjev o pomembnosti medsebojnih odnosov**

Pri vprašanju, če se jim zdi pomembno, da njihovo delo v času pouka temelji predvsem na dobrih odnosih, je večina profesorjev odgovorila z odgovorom da. Tako se je kar 97 % žensk in 90 % moških strinjalo s tem. Poleg tega, da so mi odgovorili na vprašanje, so morali razložiti tudi, kako to dosegaajo. In večina je pri tem odgovorila, da dobre medsebojne odnose dosegaajo z jasno postavljenimi pravili, spoštovanjem, prilagajanjem in pogovorom. Nekateri so celo zapisali, da razumejo, da je dijak le človek, ki ima dobre in slabe dneve ter da njihov predmet ni najpomembnejši, zato poskušajo biti čim bolj razumevajoči. Tako lahko vidimo, da se tudi naši profesorji trudijo vzpostaviti čim boljše vzdušje v razredih, kar pa je včasih precej težko, saj znajo biti nekateri dijaki precej naporni, kar pa pripelje do tega, da potem tudi profesorji, kot kaže prvi graf, svoje delo dojemajo kot naporno. Zato bi vsi profesorji za doseganje dobrih medsebojnih odnosov lahko poskusili tudi z mediacijo, saj le-ta izkustveno uči tako profesorje kot učence uporabe komunikacijskih vzorcev, ki zbližujejo posameznike in spodbujajo sodelovanje med njimi, izključuje pa paleto pogubnih komunikacijskih vzorcev vse od ukazovanja, groženj ipd. (povzeto po Prgić, 2010).

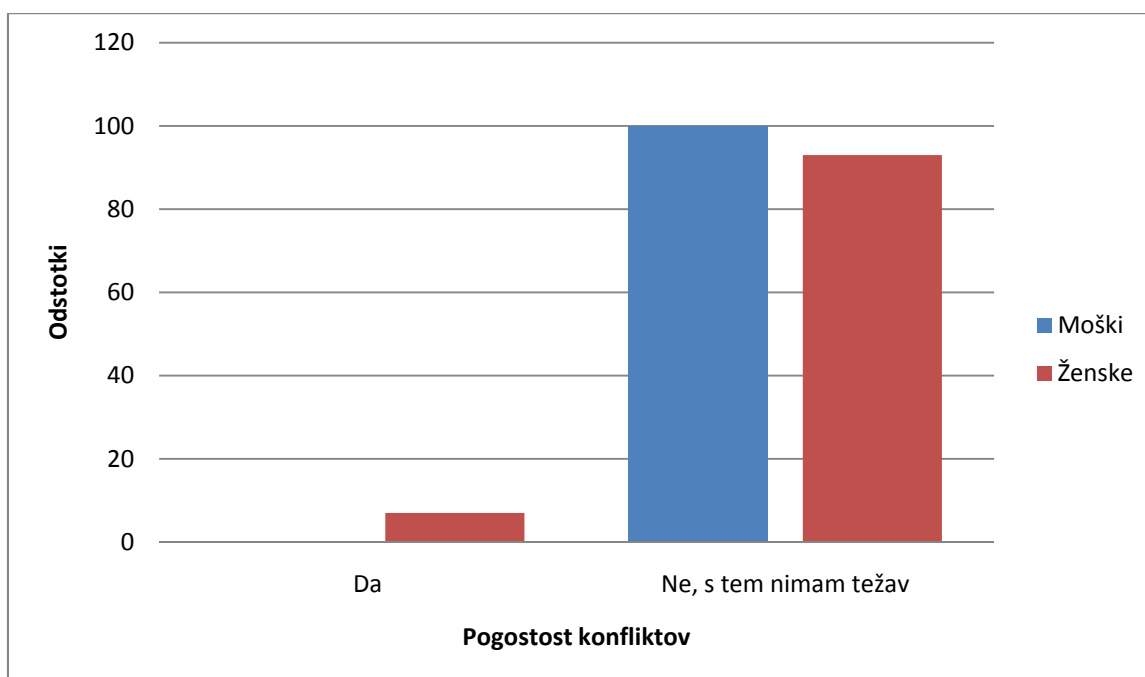
S temi odgovori so mi profesorji potrdili prvo hipotezo, ki pravi, da se večina profesorjev zaveda, da njihovo delo temelji predvsem na dobrih medsebojnih odnosih.





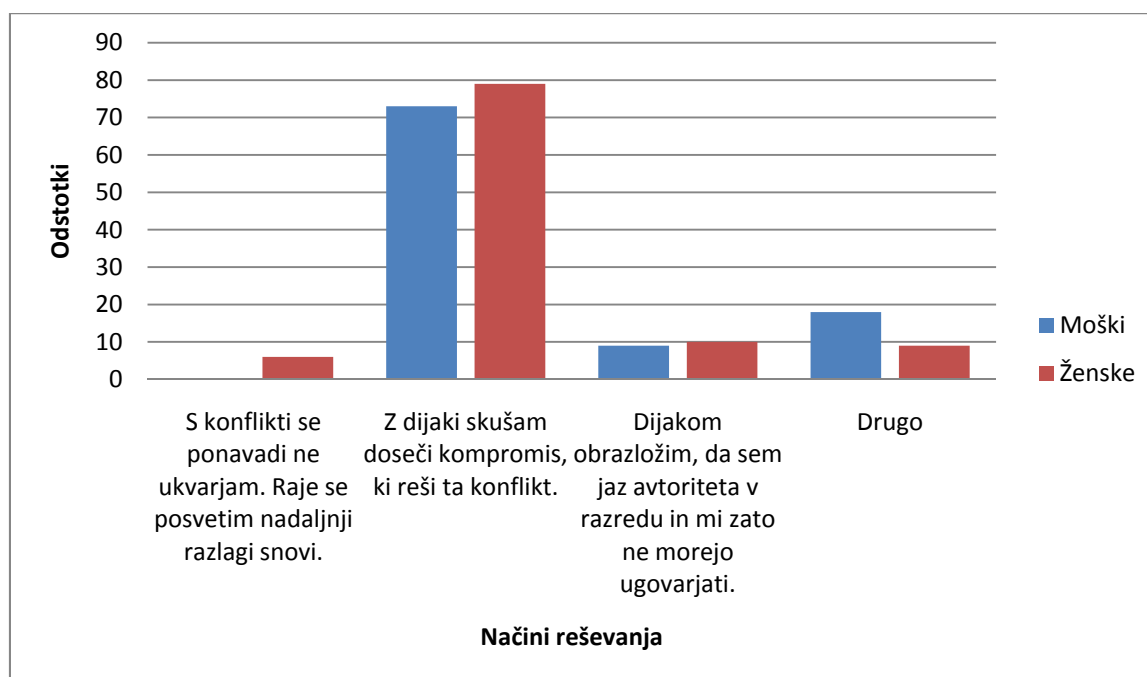
Slika 6: Mnenje profesorjev, če se počutijo spoštovane

Pri vprašanju, ali imajo profesorji občutek, da jih dijaki spoštujejo, je kar 78 % anketirank in 77 % anketirancev odgovorilo, da jih spoštujejo. Kljub temu pa je 22 % vseh anketirancev obkrožilo odgovor c), saj menijo, da jih posamezni dijaki ne spoštujejo. Hkrati pa so mi pod ta odgovor zapisali, zakaj imajo ta občutek. Največ jih je na to odgovorilo, da posamezni dijaki ne spoštujejo dogovorov, da se med poukom posmehujejo, da razgrajajo ipd. Prav tako jih večina meni, da so to le tisti dijaki, ki sploh nimajo privzgojenega spoštovanja in da pravzaprav ne spoštujejo nikogar. To pa kaže na to, da so posamezniki, s katerimi imajo profesorji več težav, saj se je s takšno osebo težko pogovoriti in skleniti kakšen kompromis, ki bi potem lahko profesorju omogočil mirno nadaljevanje pouka. Rešitev na vse te težave pa je v mediaciji, saj bi z njo lahko dijake vzgajali v spoštljive osebe in v osebe, ki se držijo dogovorov. Pri mediaciji namreč mediator opogumlja udeležence, da spregovorijo, poslušajo brez presojanja, izkaže določeno mero empatije in zagotavlja zaupnost. Z vsem tem pa spodbuja spoštljiv odnos med udeleženci (Prgić, 2010). Mediacija prenaša odgovornost za reševanje problemov na učence same in s tem jim tako navajamo na to, da so odgovorne osebe, za katere je značilno, da se po dogovoru tega tudi držijo. Vse te prednosti mediacije kažejo na to, da bi si z njeno pomočjo lahko profesorji pridobili še tisti del razreda, ki jih ne spoštuje, ki ne upošteva dogovorov ipd.



**Slika 7: Profesorsko mnenje o tem, če so večkrat v konfliktu z dijaki**

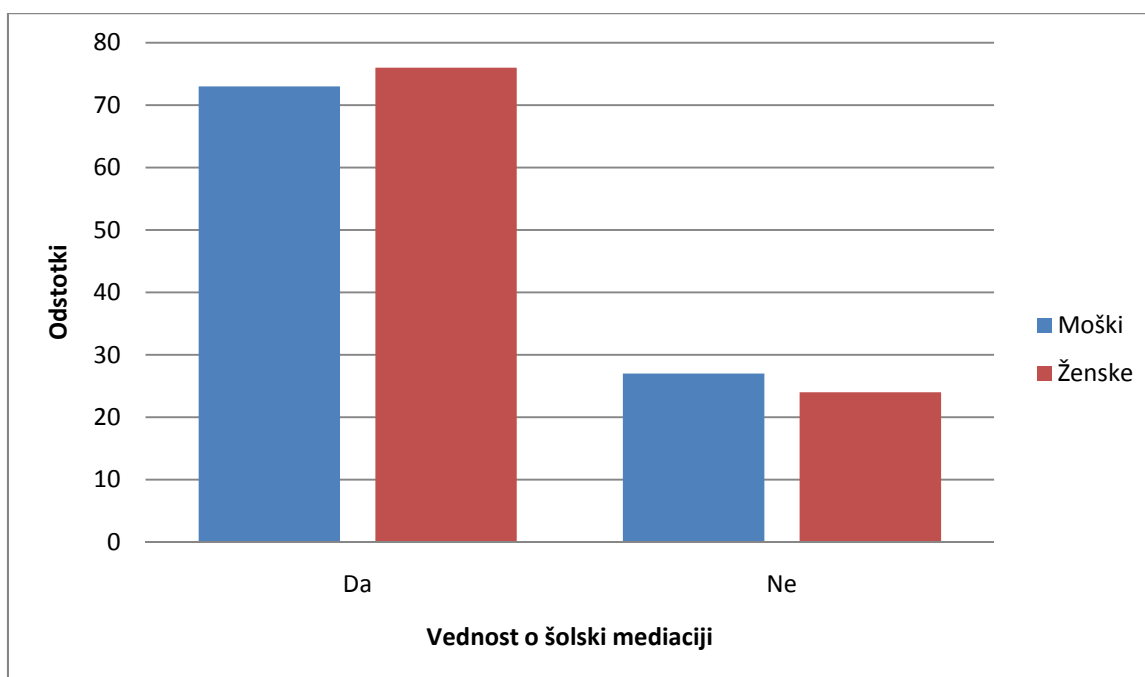
Iz grafa lahko razberemo, da je kar 100 % profesorjev in 78 % profesorice na vprašanje, če so večkrat v konfliktu z dijaki, odgovorilo negativno. Pri tem vprašanju sem tako zasledila pomanjkljivost, saj sem napačno zastavila vprašanje. S tem ko sem jih vprašala, če so večkrat v konfliktu z dijaki, namreč nisem dobila želenih podatkov, saj sem želela s tem vprašanjem izvedeti, če prihaja do kakšnih konfliktov v razredih. Kljub temu pa je 7 % profesorice na to vprašanje odgovorilo z odgovorom da, kar pomeni, da se nekateri profesorji soočajo s konflikti v razredih in mogoče bi pri drugače zastavljenem vprašanju dobila še večji odstotek. Ampak tudi ta odstotek je dovolj, da pokaže, da tudi na srednjih šolah prihaja do konfliktov, ki so lahko posledica različnih potreb, moči, vrednot, načel, čustev, občutkov ipd. In vsi ti profesorji bi se tej pogostosti konfliktov lahko izognili s šolsko mediacijo, saj bi s pomočjo mediatorja rešili konflikt na sporazumen način, brez vsiljevanja rešitve.



**Slika 8: Načini, s katerimi profesorji rešujejo konflikte v razredih**

Iz tega grafa lahko razberemo, da kar 79 % profesorice in 73 % profesorjev izbere najbolj ugoden način reševanja konfliktov, se pravi, da želijo z dijaki doseči kompromis. Le 10 % profesorjev uporabi za način reševanja konfliktov dejstvo, da je on avtoriteta in da mu zato dijaki ne morejo ugovarjati. Vendar je kljub temu to dejstvo zaskrbljujoče, saj če teh 10 % profesorjev to počne v vseh razredih in če dodamo zraven še 5 % vseh tistih profesorjev, ki pravijo, da se s konflikti ne ukvarjajo, lahko vidimo, da so nekateri dijaki izpostavljeni nepravilnemu reševanju konfliktov. In če gledamo na to, da so se vsi profesorji strinjali, da je njihova naloga tudi vzgajati dijake, bi ob tem morali pomisliti tudi na to, da je njihova naloga, da naučijo dijake pravilnega razreševanja konfliktov, kar pa za vsiljene rešitve ter umikanje pred težavami ne moremo reči. S tem le poslabšujejo zadeve v razredu, saj pri vsiljenih rešitvah dijaki potem menijo, da njihovo mnenje ni pomembno in se zato lahko še bolj uprejo. Prav tako pa ni rešitev umik pred težavami, saj potem ta konflikt ostane nekje v zraku in ko pride naslednjič do kakšnega drugega konflikta, ga je potem toliko težje razrešiti, saj je potrebno prej razrešiti še konflikt iz preteklosti. Prav tako ne moremo reči, da je doseganje kompromisa najboljši način razreševanja konfliktov, saj kompromisi niso vedno najbolj ugodni za obe sprti strani.

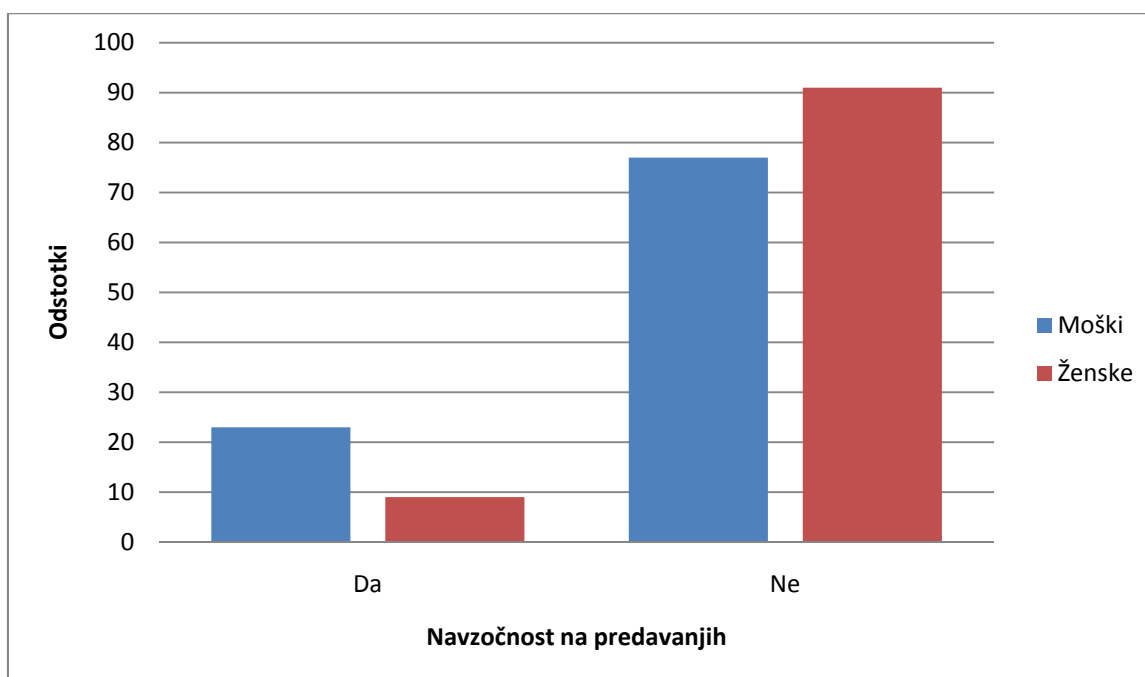
Najučinkovitejša metoda reševanja konfliktov je torej, ko se konflikt reši na način brez poraženca oz. zmagovalca. V tem primeru so zelo pomembne tehnike poslušanja, povzemanja, parafraziranja ipd., ne pa manipulacija in nepriznavanje napak, kakor se to dogaja pri vsiljevanju rešitve. Zelo pomembno je namreč sodelovanje, saj je najbolj učinkovito orodje za preoblikovanje konflikta in reševanja iz zagat ter je postopek, s katerim ustvarimo novo skupno podlago vseh udeleženih/prizadetih (Prgić, 2010).



**Slika 9: Vednost profesorjev o šolski mediaciji kot načinu reševanja konfliktov**

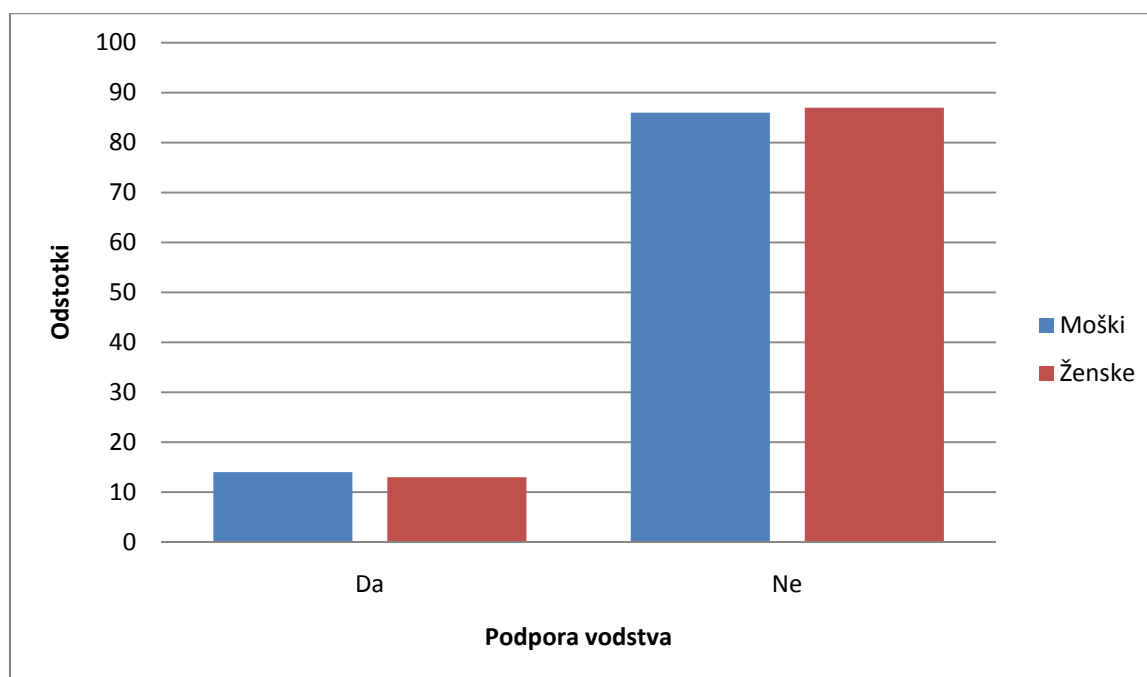
76 % profesorice in 73 % profesorjev je pri tem vprašanju zapisala, da so že slišali za mediacijo kot način reševanja konfliktov. Pri tem pa sem jim postavila tudi vprašanje, kje so za to slišali prvič in največ jih je odgovorilo, da so za mediacijo slišali v medijih, na izobraževanjih ter na njihovi šoli. A vendar, ko sem jih v dvanajstem vprašanju spraševala, kaj je mediacija, jih kar 45 % sploh ni vedelo, kaj to je, ostalih 55 % pa je ne to vprašanje odgovorilo približno pravilno. Velika večina je vedela, da to pomeni razreševanje konfliktov s pomočjo tretje osebe, kaj več pa tudi niso znali zapisati. S tem so mi dali vedeti, da šolska mediacija še ni tako zelo razširjena med našimi profesorji oz. da jih velika večina niti ne ve, kaj to pomeni.

Z odgovori na to vprašanje so mi potrdili hipotezo, ki pravi, da večina profesorjev ne ve, kaj pomeni šolska mediacija, prav tako pa so mi potrdili šesto hipotezo, ki pravi, da se večina profesorjev ne ukvarja s šolsko mediacijo.



**Slika 10: Navzočnost profesorjev na predavanjih o šolski mediaciji**

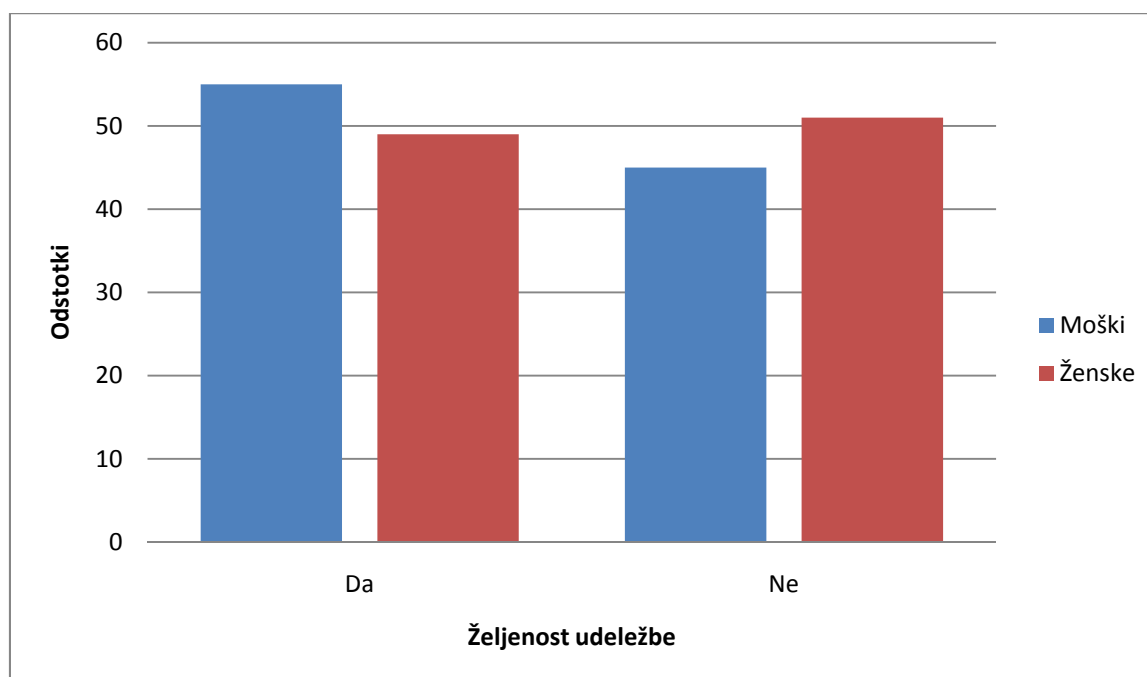
Iz teh grafov lahko vidimo, da kar 91 % anketiranih profesorice in 77 % anketiranih profesorjev še ni bilo na nobenem predavanju o šolski mediaciji, kar zopet kaže na to, da šolska mediacija na srednjih šolah še ni tako razširjena in uporabna. Čeprav pa je tudi 13 % vseh profesorjev, ki so že bili na predavanjih, kar je precej spodbujajoče. Ker se po navadi preko kolegov največ naučimo, obstaja velika verjetnost, da bodo vsi tisti profesorji, ki so se udeležili teh predavanj, mogoče celo navdušili svoje poklicne kolege, da se tudi oni udeležijo kakšnega predavanja in tako spoznajo mediacijo. Tako se bodo mogoče naučili, da mediacija ustvarja klimo, ki podpira sodelovanje in hkrati vodi do lažjega poučevanja in manjšega števila konfliktov.



**Slika 11: Pobuda s strani vodstva šole za šolsko mediacijo**

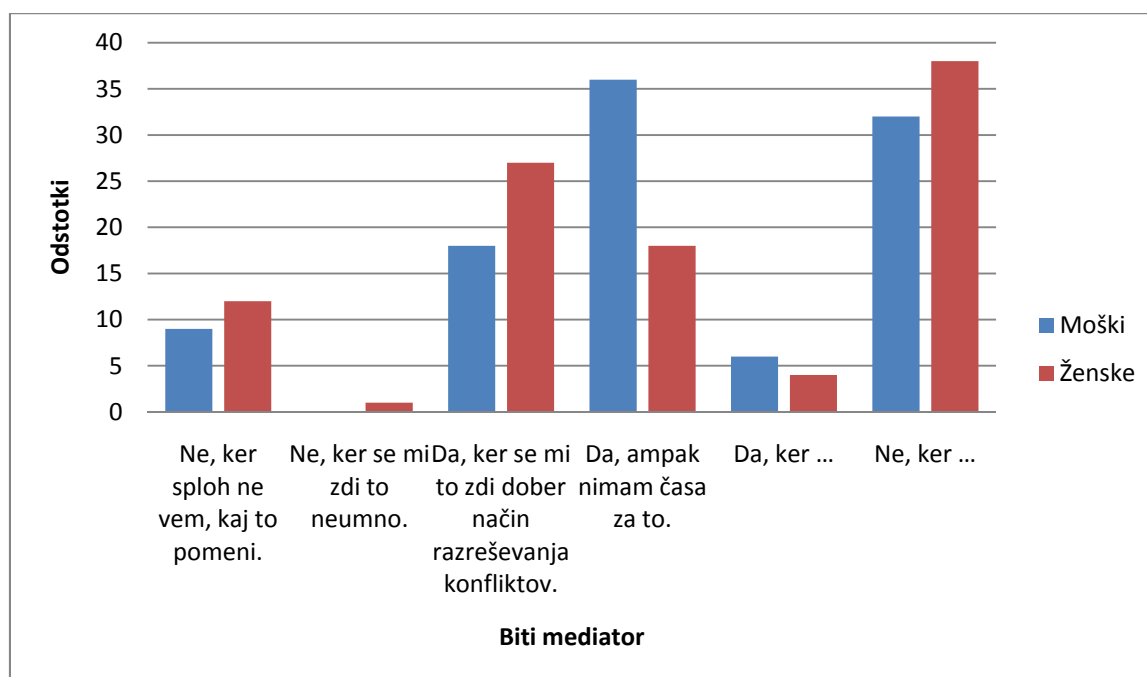
Iz grafa lahko razberemo, da kar 86 % vseh profesorjev ni dobilo nobene pobude s strani vodstva šole, da bi se udeležili kakšnega seminarja o šolski mediaciji. Le 13 % profesorice in 14 % profesorjev je dobilo takšno pobudo na šoli. Ti podatki bi lahko bili dober razlog za razmišljanje, da je le majhen odstotek profesorjev, ki se ukvarjajo s šolsko mediacijo. To pa tudi kaže na dejstvo, da je šolska mediacija v Sloveniji še v povojih, saj očitno na srednjih šolah še ni prišla tako do izraza, da bi vodstva spodbujala zaposlene, naj se udeležijo kakšnega seminarja o šolski mediaciji. Tako niso le profesorji tisti, ki se ne zavedajo, da mediacija ustvarja boljšo šolsko klimo, ampak sega ta nevednost vse do vodstva šol.

Z odgovori na to vprašanje so mi potrdili mojo zadnjo hipotezo, ki pravi, da na srednjih šolah s strani vodstva šole primanjkuje pobud za izobraževanje o šolski mediaciji.



**Slika 12: Želje po udeležbi na predavanjih o šolski mediaciji**

Z vprašanjem, če se želijo udeležiti kakšnega predavanja o šolski mediaciji, sem želela izvedeti, kakšno željo imajo profesorji glede tega področja in če so se pripravljene udeležiti kakšnega predavanja. Rezultati kažejo, da se kar 51 % anketiranih profesorice in 45 % anketiranih profesorjev ne želi udeležiti seminarja o šolski mediaciji. Vzrok takšnemu nezanimanju za seminarje pa bi lahko pripisali njihovi nevednosti o tem, kaj sploh je šolska mediacija in kakšne so njene prednosti. Vendar se z njimi približno enačijo tudi tisti, ki se želijo udeležiti kakšnega seminarja, kar pomeni, da bodo mogoče tudi čez nekaj let srednje šole polne usposobljenih profesorjev, ki se bodo ukvarjali s šolsko mediacijo. Ta lahko zares zaživi namreč le takrat, ko jo v roke vzamejo strokovni delavci, saj so oni edini, ki imajo vpogled v življenje, ki poteka na šoli (Prgić, 2010). Tako lahko v naslednjih letih pričakujemo nekaj takšnih profesorjev, ki bodo vzeli pobudo za šolsko mediacijo v svoje roke in tako pokazali svojim kolegom njene bistvene značilnosti in prednosti.



**Slika 13: Želja profesorjev, da bi postali mediatorji in zakaj**

Večina profesorjev je na vprašanje, če želijo postati mediatorji, odgovorilo negativno (50 % žensk in 41 % moških), saj je večina mnenja, da nimajo časa za to ter da je to le še dodatno neplačano delo. Večina profesorjev se tako ne zaveda, da bi jim prav šolska mediacija lahko pomagala, da med poučevanjem ne bi imeli toliko težav in toliko dodatnega dela. Mediacija bi jim namreč pomagala vzpostaviti boljšo delovno klimo, saj se z dijaki ne bi toliko zapletali v konflikte in bi lahko pouk potekal nemoteno. S temi odgovori so mi potrdili hipotezo, da se večina profesorjev ne zaveda, da jim šolska mediacija pomaga pri boljši klimi, kajti če bi se tega zavedali, potem ne bi razmišljali o tem, da je to le še eno dodatno neplačano delo, saj bi jim to dodatno neplačano delo prihranilo marsikatero trenutke napetosti.

Je pa tudi nekaj odstotkov tistih, ki pa so že toliko poučeni o šolski mediaciji, da vedo, da je to dober način razreševanja konfliktov in imajo tudi željo postati mediator. Nekaj pa je tudi takšnih, ki bi se sicer želeli udeležiti izobraževanja, ampak menijo, da nimajo časa za to. Verjetno pa bi se tudi ta odstotek spremenil v odstotek tistih, ki želijo postati mediatorji, če bi o mediaciji vedeli kaj več.



#### **4 SKLEPI**

Raziskovalne naloge sem se lotila predvsem zaradi radovednosti, saj sem preko osnovnošolskega učitelja prvič slišala za šolsko mediacijo. Zaradi želje po odkrivanju novih stvari sem tako začela raziskovati po spletu, kaj bi to lahko bilo, in odkrila sem marsikatera zanimiva dejstva, ki so me navdala z navdušenjem, da bi raziskovala prav to temo. In glede na to, da sem za šolsko mediacijo prvič slišala od učitelja, ki uči na osnovni šoli in ne od katerega koli drugega profesorja, ki bi učil na naši šoli, se mi je porajalo vprašanje, če so profesorji na srednjih šolah sploh seznanjeni, da obstaja nova metoda reševanja konfliktov.

Z raziskovanjem sem tako prišla do določenih zaključkov o tem, kakšno je stanje na nekaterih celjskih srednjih šolah. Ugotovila sem namreč, da večina profesorjev ne ve, kaj pomeni šolska mediacija in da nimajo večje želje po tem, da bi se поближе spoznali z njo in mogoče postali celo mediatorji. S tem so mi potrdili štiri hipoteze. Te pa so:

- Profesorji se ne zavedajo, da jim mediacija pomaga pri boljši šolski klimi.
- Profesorji se ne zavedajo, da jim mediacija pomaga pri kakovostnejšem poučevanju.
- Večina profesorjev ne ve, kaj pomeni šolska mediacija.
- Večina profesorjev se ne ukvarja s šolsko mediacijo.

Ko sem začela pisati vprašalnik, sem pričakovala približno takšne odgovore, saj nekdo, ki ne ve, kaj določena besedna zveza pomeni, tudi ne more vedeti, kaj se za njo skriva, kakšne prednosti in slabosti. In glede na to, da velika večina profesorjev niti nima želje po tem, da bi se udeležili kakšnega seminarja o šolski mediaciji, teh dejstev še dolgo ne bodo vedeli. Poleg tega tudi vodstva šol očitno nimajo nobenega interesa uvajati šolske mediacije v srednje šole, saj je večina profesorjev priznala, da še niso dobili nobene pobude s strani vodstva šole, da bi se udeležili kakšnega seminarja o šolski mediaciji.

Zato sem bila precej razočarana, ko sem videla, da so mi z odgovori potrdili hipotezi, da

- so za njihovo delo v razredu pomembni tudi medsebojni odnosi z dijaki,
- je poleg podajanja snovi pomembna tudi vzgoja dijakov,

ker potem ne razumem, zakaj potem nimajo želje, da bi se naučili še kaj o šolski mediaciji. Res je, da je velika večina profesorjev odgovorila, da se v razredih počutijo dobro in da nimajo nobenih težav, a kljub temu jih obstaja tistih nekaj odstotkov, ki pa imajo težave v razredih in ki bi jim šolska mediacija lahko pomagala izboljšati delovno klimo.

Poleg tega se vsi profesorji zavedajo, da je njihova naloga tudi vzgajati dijake, a očitno jih ne zanima, da bi s tem, ko bi bili usposobljeni za mediatorje, pravzaprav lahko pripomogli k temu, da bi se tudi mladi naučili v konfliktnih situacijah ravnati drugače, ne le z nasiljem in vsiljenimi rešitvami, ampak tudi s pogovorom in s skupnimi rešitvami.

Šolska mediacija je absolutno premalo razširjena na celjskih srednjih šolah in kdo je krivec zato ne moremo ravno reči, kajti tudi s strani vodstva šol očitno ni nobenega zanimajo za to obliko reševanja konfliktov.

Zanimanja očitno ni, a mogoče še bo. V osnovnih šolah se namreč vse bolj uvaja v šolski program tudi šolska mediacija in tudi na srednjih šolah je nekaj takšnih profesorjev, ki so se začeli zanimati za ta način reševanja konfliktov in ki lahko prepričajo svoje poklicne kolege, da to tudi oni storijo.

S tem pa ne bodo poskrbeli le za svojo osebno rast, ampak bodo posledično vplivali tudi na dijake, ki bodo s pomočjo mediatorjev odraščali v odgovorne in razumevajoče osebe. Naučili se bodo poslušati in upoštevati mnenje drugih, predvsem pa se bodo naučili razumeti interese drugih in tako svoje uskladiti tudi z drugimi.

Mladi se največ naučimo od starejših, prav tako pa tudi veliko vplivamo drug na drugega. Starejši mediatorji oz. šolski delavci, ki bi bili usposobljeni za mediatorje ali pa tudi samo profesorji, ki bi vedeli kaj o mediaciji, bi lahko prenesli svoje znanje naprej na mlade in mogoče bi tako dobili še več vrstniških mediatorjev, ki bi prav tako lahko pomagali vzpostaviti boljše okolje in vzdušje na šoli.

Veliko vprašanj in pomislekov se mi je tako porajalo, ko sem delala raziskovalno nalogo. Hkrati sem odkrila zanimiv problem, da bi prav lahko raziskovala, koliko se osnovne šole ukvarjajo s šolsko mediacijo v primerjavi s srednjimi šolami.

Pričujoča raziskovalna naloga tako kaže, da šolska mediacija še ni dobila prostora na celjskih srednjih šolah, a mogoče si bo kdo izmed profesorjev premislil, če bo prebral mojo raziskovalno nalogo. Možno je tudi, da so profesorji srednjih šol bolj skeptični kar se tiče alternativnih metod in da mogoče stanje na celjskih srednjih šolah le ni tako hudo, kar se tiče nereda in nemirov. Tega ne morem vedeti, mogoče se bom zato kdaj drugič podala v takšno raziskovanje. Vem le to, da sem vesela, da sem si izbrala za raziskovalno nalogo temo o šolski mediaciji, saj sem s tem razširila svoje znanje o temi, ki bo mogoče nekoč postala glavni način razreševanja konfliktov v šoli.

## **5 VIRI IN LITERATURA**

Erb, H. H. (1997). *Otroci in nasilje*. Ljubljana: Založba Kres.

Iršič, M. (2010). *Mediacija*. Ljubljana: Zavod Rakmo.

Prgič, J. (2010). *Šolska in vrstniška mediacija: vse kar morate vedeti o mediaciji v šoli*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.

Stolnik, K. (2010). *Analiza konfliktnih situacij v osnovni šoli*. Diplomsko delo, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. Pridobljeno 17. 1. 2011, s <http://www.pedagogika-andragogika.com/files/diplome/2010/2010-Stolnik-Karmen.pdf>

Tekavec Šetinc, M. (2002). *Mediacija: sporazumno reševanje sporov v teoriji in praksi*. Tržič: Učila.

<http://www.center-mi.si/gradivo>, pridobljeno 3. 2. 2011.

[http://www.solskamediacija.si/index.php?option=com\\_content&view=article&id=117&Itemid=103](http://www.solskamediacija.si/index.php?option=com_content&view=article&id=117&Itemid=103), pridobljeno 3. 2. 2011.

<http://www.rakmo.si/solska-med.htm>, pridobljeno 3. 2. 2011.

<http://iztokgartner.blog.siol.net/2010/07/29/solska-mediacija-pomembno-podrocje-nasega-solstva-ki-ga-nekateri-zlorablajo/>, pridobljeno 3. 2. 2011.

<http://www.planetgv.si/upload/htmlarea/files/Dnevi%20mediacij%2007/TanjaMetelkoLisec.pdf>, pridobljeno 3. 2. 2011.

<http://www.napovednik.com/index.php?id=147047&sb=154019>, pridobljeno 19. 3. 2011.

<http://www.grozd.eu/grozd/koledar-dogodkov/?id=2454>, pridobljeno 19. 3. 2011.

**6 PRILOGE**

Priloga 1: Anketa

*Spoštovana anketiranka, spoštovani anketiranec!*

*Sem Mojca Brezovnik, dijakinja I. gimnazije v Celju. V tem šolskem letu sem se pridružila gibanju Mladi za Celje, v okviru katerega pripravljam raziskovalno nalogo Osveščenost profesorjev o šolski mediaciji. Zanima me predvsem, kakšen pomen ima pri razvoju otrok oz. mladostnikov šolska mediacija ter koliko pravzaprav o njej vedo srednješolski profesorji. V ta namen sem pripravila vprašalnik, ki mi bo potrdil ali ovrgel postavljene hipoteze. Ker želim področje natančno raziskati, vas vljudno prosim, da na vprašanja odgovorite iskreno oziroma da izberete tiste odgovore, ki najbolj opredeljujejo vaše mnenje.*

*Vprašalnik je namenjen pridobivanju podatkov, ki bodo analizirani za namen raziskave in je anonimen.*

*Upam, da mi boste lahko pomagali pri pridobivanju ustreznih podatkov, zakar se vam vnaprej najlepše zahvaljujem.*

*Mojca Brezovnik*

## VPRAŠALNIK ZA NAMEN RAZISKOVALNE NALOGE "OSVEŠČENOST PROFESORJEV O ŠOLSKI MEDIACIJI"

***Odgovorite na dana vprašanja tako, da obkrožite črko pred odgovorom, ki najbolj opredeljuje vaše mnenje. Obkrožite lahko tudi več odgovorov pri istem vprašanju.***

1. Katerega spola ste?
  - a) Moškega
  - b) Ženskega

2. Koliko ste stari?

- a) 25–30
- b) 30–40
- c) 40–50
- č) 50 ali več

3. Kakšno je vaše počutje v razredih, kjer učite?

- a) Sproščeno
- b) Napeto
- c) Drugo: \_\_\_\_\_

4. Kaj velja za vaš poklic?

- a) Zanimivo delo
- b) Naporno delo
- c) Ne maram svojega poklica
- č) Poučujem z veseljem
- d) V razredu sem vedno nasmejan/-a
- e) V razredu sem redko nasmejan/-a
- f) V razredu se nikoli ne nasmejim
- g) Z dijaki se dobro razumem
- h) Z dijaki ne najdem stika
- i) Drugo: \_\_\_\_\_

5. Ali menite, da je poleg podajanja snovi vaša naloga tudi vzgajati dijake?

a) Da

b) Ne

c) Drugo: \_\_\_\_\_

6. Kako ocenjujete svoj odnos do dijakov?

Moj odnos do dijakov je:

a) Prijateljski

b) Avtoritativen

c) Dijakom se precej prilagajam

č) Nič od tega

Če ste izbrali odgovor č), zapišite na črto odgovor, ki vam ustreza.

---

---

7. Ali menite, da vaše delo v času pouka temelji predvsem na dobrih medsebojnih odnosih z dijaki?

a) Da

b) Ne

c) Drugo: \_\_\_\_\_

Če ste izbrali odgovor a), zapišite na črto, kako dosegate ta temelj.

---

---

8. Ali imate občutek, da vas dijaki spoštujejo?

a) Da

b) Ne

c) Posamezni dijaki mi dajejo občutek, da me ne spoštujejo

Če ste izbrali odgovor b) ali c), zapišite na črto, zakaj menite, da vas ne spoštujejo.

---

---

9. Ali ste večkrat v konfliktu z dijaki?

a) Da

b) Ne, s tem nimam težav.

10. Na kakšen način rešujete konflikte v razredu?

a) S konflikti se po navadi ne ukvarjam. Raje se posvetim nadaljnji razlagi snovi.

b) Z dijaki skušam doseči kompromis, ki reši ta konflikt.

c) Dijakom obrazložim, da sem jaz avtoriteta v razredu in mi zato ne morejo ugovarjati.

č) Drugo: \_\_\_\_\_

11. Ali ste že kdaj slišali za šolsko mediacijo kot način reševanja konfliktov?

a) Da

b) Ne

Če ste izbrali odgovor a), zapišite na črto, kje ste za ta način slišali prvič.

---



12. Ali veste, kaj pomeni šolska mediacija? Razložite.

---

---

---

---

13. Ali ste bili že kdaj na predavanjih o šolski mediaciji ali o mediaciji na splošno?

- a) Da
- b) Ne

14. Ali ste dobili kdaj kakšno pobudo s strani vodstva šole, da bi se izobraževali o šolski mediaciji?

- a) Da
- b) Ne

15. Ali se želite udeležiti kakšnega seminarja o šolski mediaciji?

- a) Da
- b) Ne

16. Ali želite postati mediator in zakaj?

- a) Ne, ker sploh ne vem, kaj to pomeni.
- b) Ne, ker se mi zdi to neumno.
- c) Da, ker se mi to zdi dober način razreševanja konfliktov.
- č) Da, ampak nimam časa za to.

d) Da,  
ker \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

e) Ne,  
ker \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.