Wyciąg z materiałów

Jak postępować w przypadku (cyber) przemocy?

Systemowa interwencja i profilkatyka w szkole

klicksafe.de

Die EU-Initiative für mehr Sicherheit im Netz

Wyciąg z materiałów „Jak postępować w przypadku (cyber)przemocy. Systemowa interwencja i profilaktyka w szkole”

Autorzy:
Konflikt-KULTUR: Franz Hilt, Thomas Grüner, Jürgen Schmidt, Anna Beyer
klicksafe: Birgit Kimmel, Stefanie Rack, Isabell Tatsch

Adaptacja:
Szymon Wójcik, Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę

Tłumaczenie:
Agata Bader

Wydawcy:
klicksafe jest niemieckim Punktem Awareness działającym w ramach Programu Unii Europejskiej ”Łącząc Europę”.
Koordynator klicksafe: Peter Behrens, (Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz)
www.klicksafe.de

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską, http://ec.europa.eu/digital-agenda/self-regulationbetter-internet-kids

Licencja: CC BY NC ND

Dalsze informacje i materiały na temat (cyber) przemocy pod adresem:
www.klicksafe.de/cyber-mobbing oraz www.konflikt-kultur.de/cyber-mobbing

Omawiane teksty stanowią fragmenty podręcznika klicksafe zatytułowanego „Jak postępować w przypadku (cyber)przemocy. Systemowa interwencja i profilaktyka w szkole" (data oryginalnej publ. luty 2017 r.)

Nowy podręcznik klicksafe przedstawia założenia interwencji systemowej: po raz pierwszy spotykają się tu traktowane dotąd oddzielnie obszary: zapobiegania przemocy, interwencji w przypadku przemocy oraz pedagogiki medialnej. W efekcie powstały interdyscyplinarne materiały lekcyjne opisujące metody interwencji i przedstawiające systemowe zarządzanie konfliktem w szkole. Wśród materiałów znajdą Państwo 10 podstawowych wskazówek opisujących, jak szybko i sensownie zadziałać w przypadku wystąpienia naglącego przypadku (cyber) przemocy. Dołączono także wytyczne i formularze do udokumentowania i przeprowadzenia wywiadów z osobami poszukującymi pomocy, osobami wskazanymi jako sprawcy bądź świadkami sytuacji konfliktowych.

Pełna treść podręcznika „Jak postępować w przypadku (cyber) przemocy? Systemowa interwencja i profilaktyka w szkole" („Was tun bei (Cyber)Mobbing? Systemische Intervention und Prävention in der Schule") dostępna jest na stronie internetowej klickafe www.klicksafe.de/cybermobbing (wyłącznie po niemiecku).

Co robić w nagłym przypadku? 10 podstawowych punktów

W wielu szkołach nie istnieje jeszcze opracowany systemowo mechanizm zarządzania konfliktem. Poniżej znajdą Państwo 10 punktów, które mogą okazać się przydatne. Jeśli zachodzi przypadek (cyber) przemocy, należy działać tak szybko, jak to możliwe, by zakończyć cierpienia ofiary oraz zapobiec trwałym szkodom na jej zdrowiu emocjonalnym. Z poniższych wskazówek dowiecie się Państwo, co możecie zrobić, jeżeli jesteście pierwszą odpowiedzialną osobą z grona pedagogicznego, która dowiaduje się o problemie.

1. Uczeń dotknięty przemocą powinien odczuwać zrozumienie i mieć poczucie bezpieczeństwa!

Proszę pytać o fakty i przeżycia ofiary. Ucznia należy utwierdzić w przekonaniu, że zwrócenie się o pomoc było bardzo dobrą decyzją oraz wyjaśnić mu, że Pan/Pani troszczy się o niego oraz co może dla niego zrobić.

2. Należy sprawdzić, czy zachodzi sytuacja zagrożenia osoby trzeciej lub ucznia dotkniętego przemocą

Proszę nie unikać pytań o myśli i zachowania samobójcze lub agresywne. W ten sposób chroni się zdrowie fizyczne i psychiczne ofiary oraz osób trzecich. Dowiadując się bezpośrednio od ucznia o przebiegu wypadków można ustalić czy - przynajmniej w danym momencie – nie zagraża on samemu sobie działaniem w afekcie. Jeśli pojawia się podejrzenie, że komuś może stać się krzywda, należy zastanowić się wraz z ofiarą, jak można naprawić sytuację, jak doprowadzić do jej deeskalacji oraz przy czyjej pomocy.

3. Należy wyjaśnić uczniowi dotkniętemu przemocą swoją misję oraz sytuację prawną

Proszę zapytać, jakie są oczekiwania osoby pokrzywdzonej w tej sytuacji. Należy wyjaśnić, jakie ma Pan/Pani możliwości, by wyjść naprzeciw jej potrzebom. Ostrożnie z własnymi propozycjami rozwiązań. Proszę zapewnić ucznia, że nie podejmie Pan/Pani żadnych kroków bez poinformowania ucznia lub ewentualnie bez uzyskania jego zgody. Na ogół (cyber) przemocy nie udaje się powstrzymać bez poinformowania i zaangażowania innych nauczycieli, dyrekcji placówki oraz uczniów. W takim przypadku należy poprosić o zgodę na skontaktowanie się z innymi osobami w celu zapewnienia skutecznej pomocy. Argumenty przemawiające za takim kontaktem:

- Trzeba wysłać wyraźny sygnał: „Nie będziemy tolerować (cyber) przemocy i będziemy stanowczo występować przeciwko niemu!”
- Nauczyciele mogą przeciwdziałać (cyber) przemocy wyłącznie w przypadku, kiedy zostaną o nim poinformowani.
- Tylko interwencja systemowa może zatrzymać dalsze przesyłanie materiału cyfrowego. Nie da się tego osiągnąć bez poinformowania innych nauczycieli, dyrekcji szkoły, a w niektórych przypadkach nawet policji.

4. Należy zaangażować uczniów jako wsparcie rówieśnicze!

Jeśli dowie się Pan/Pani o problemie za pośrednictwem innego ucznia lub osoby dorosłej, należy poprosić ją, by zmotywowała ofiarę do poszukania stosownej pomocy. Należy poprosić takiego ucznia, by wkrótce znowu się zgłosił i poinformował, czy mu się to udało. Jeśli jest Pan/Pani osobą odpowiedzialną za pomoc w szkole, wówczas można poprosić, by skierował domniemaną ofiarę bezpośrednio do Pana/Pani.

5. Jeśli ofiara odrzuca pomoc, należy samemu do niej przyjść!

Jeśli ofiara odmawia kontaktu i odrzuca pomoc, należy natychmiast sprawdzić, jakie jest jej samopoczucie. Są Państwo do tego zobowiązani – zwłaszcza jeśli zachodzi podejrzenie zagrożenia dla życia lub zdrowia..

6. Należy wspierać ofiarę, by podjęła decyzję o obronie!

Należy utwierdzać ofiarę w decyzji pokojowej obrony przed (cyber) przemocą. Można zaapelować do jej poczucia własnej wartości oraz użyć następujących argumentów:

- Przemoc krzywdzi ludzi, często także długo po tym, jak ustanie. Nie można jej tolerować i trzeba położyć mu kres tak szybko, jak tylko się da.
- Może się okazać, że ofiar wśród uczniów jest więcej. Sprzeciw wobec (cyber) przemocy może dodać im odwagi i skłonić do decyzji, by samemu zgłosić się po pomoc.
- Jeśli nic z tym nie zrobimy, w przyszłości może być jeszcze gorzej.

Proszę zaoferować coaching. Może Pan/Pani wspierać ucznia i towarzyszyć mu w całym procesie. Ofiara najszybciej zdecyduje się zadziałać aktywnie, jeśli uda się Panu/Pani nawiązać z nią więź opartą na zaufaniu. Wymogiem wstępnym jest tu przejrzystość na

wszystkich etapach postępowania. Jeśli ofiara ma problemy, trzeba traktować ją poważnie! Przeanalizujcie wspólnie, co wpływa na ucznia w ten sposób, że wzbrania się on przed szukaniem pomocy.

7. Należy udokumentować fakty!

Fakty powinny być wyjaśniane tak długo, aż Pan/Pani dokładnie je zrozumie. Proszę mieć na uwadze, że zwykle na początku stykamy się z subiektywnym opisem – inni mogą opisać te same fakty inaczej. Mimo wszystko trzeba poważnie traktować wszystkie okoliczności. Należy szczegółowo udokumentować przebieg zdarzeń. Im więcej informacji zostanie zebranych na początku, tym większa część pracy koniecznej na wypadek interwencji zostanie na tym etapie wykonana – co wyjdzie na dobre całemu procesowi.

Proszę skorzystać z „Wytycznych do przeprowadzania wywiadu/rozmowy z osobą szukającą pomocy" (patrz: załącznik).

8. Należy sprawdzić, czy trzeba poinformować rodziców, innych nauczycieli lub dyrekcję szkoły!

Niektóre strony konfliktu – ofiary i sprawcy – nie chcą, by informować rodziców, innych nauczycieli czy dyrekcję szkoły. Życzenie to należy zrozumieć, ale nie zawsze się nim kierować. Należy mieć świadomość, że zastosować się do niego można jedynie w niektórych sytuacjach. W tej kwestii należy skonsultować się ze specjalistami, którym najpierw przedstawia się sprawę w formie zanonimizowanej (bez podawania imion i nazwisk).

Jeśli jednak istnieją ważkie przesłanki świadczące o tym, że zagrożone jest dobro dziecka, wolno poradzić się także nauczycieli, innych rodziców lub osób bliskich, by lepiej ocenić stopień zagrożenia. W tym przypadku dobrze jest omówić swoje postępowanie z ofiarą, by móc działać zgodnie z jej wolą. Bez względu na to, czy ofiara wyrazi zgodę czy nie, należy poinformować jej opiekunów. Im młodsza ofiara, tym bardziej pilny jest to obowiązek. Jedynym wyjątkiem jest sytuacja, w której poinformowanie rodziców może sprowadzić na nieletniego dalsze zagrożenie. Zależnie od wieku ucznia, należy wówczas poinformować pomoc społeczną lub policję. W tym przypadku obowiązuje zasada, by – w miarę możliwości – działać za zgodą i wiedzą ucznia.

W przypadku wątpliwości, np. odnośnie oceny ryzyka, można przedstawić przypadek w zanonimizowanej formie doświadczonemu profesjonaliście i poprosić o radę.

Jeśli zachodzi przypadek nagły – na przykład gdy ofierze (cyber) przemocy grożono śmiercią podczas pobytu w szkole lub też ofiara sama grozi samobójstwem – należy poinformować czynniki, które w danej sytuacji mogą zlikwidować zagrożenie – także, jeśli jest to wbrew woli zainteresowanego. W rzeczywistości szkolnej jest to kierownictwo szkoły, które z kolei może włączyć w sprawę policję.

9. Należy sprawdzić, czy pożądane jest powiadomienie policji lub zachęcanie do tego ofiary!

Podjęcie decyzji o zgłoszeniu sprawy na policję należy pozostawić początkowo ofierze lub jej rodzicom. Zgłoszenie jest zalecane, kiedy:

- bieg wydarzeń nie daje się już zdeeskalować środkami czysto pedagogicznymi, a zaangażowanie policji może odnieść taki skutek;
- Zaistniał stan zagrożenia, który można zniwelować tylko przez interwencję policji;
- Zidentyfikowano sprawców przestępstwa i mogą oni zostać powstrzymani przed wyrządzeniem krzywdy ofierze wyłącznie przez interwencję policji;
- Sprawców ustalić można wyłącznie przy pomocy środków policyjnych;
- Polubowne załatwienie sprawy nie powiodło się, a środki szkolne i regulaminowe wydają się być nieskuteczne;
- Sprawcy nie są uczniami i nie można na nich wywrzeć żadnego wpływu pedagogicznego.

Jeśli powyższe przesłanki *nie* zachodzą, wiele przemawia za tym, by zrezygnować ze zgłaszania sprawy na policję. Argumenty są następujące:

- W zależności od okoliczności, skutki takiego zgłoszenia mogą bardzo odwlec się w czasie. Okres od zatrzymania do postawienia w stan oskarżenia czy ewentualnego skazania może być bardzo długi.
- Zgłoszenie sprawy na policję może prowadzić do dalszej eskalacji.
- W przypadku (cyber) przemocy może chodzić o zachowania, które nie są karalne.
- Materiał dowodowy nie jest wystarczający.
- Akcja policji zablokuje działania pedagogiczne.
- Operacja policji może wcale nie zakończyć (cyber) przemocy, ponieważ z dużym prawdopodobieństwem inne osoby będą kontynuować takie działania, nie przekraczając granicy przestępstwa.
- Operacja policji prowadzi do ostracyzmu wobec ofiar w ich środowisku.

- Z powodu obowiązku wszczęcia postępowania w przypadku przestępstw ściganych z urzędu, ofiara i jej rodzina tracą kontrolę nad procesem rozwiązywania konfliktu, a przynajmniej jest ona znacznie ograniczona.
- Pedagogiczny punkt widzenia przestaje być priorytetowy, podczas gdy pierwszeństwo zyskują aspekty prawne, a o przebiegu sprawy zaczynają decydować prawnicy.

Z wymienionych powodów po zawiadomieniu policji sytuacja ofiary może się pogorszyć, temat pomocy ofierze i pedagogika zostaną zepchnięte na margines, a dotychczasowa praca ze sprawcą – zaprzepaszczona.
Wkroczenie policji na początku odciąża ciało pedagogiczne, ale może spowodować nieprzewidywalne negatywne skutki uboczne.

10. Należy wejść w kontakt z wewnętrznymi i zewnętrznymi ekspertami!

Never walk alone! Kiedy tylko to możliwe, należy pracować w zespole, nawet jeśli jest Pan/Pani osobą decyzyjną. Wszystkie role w zespole powinny być obsadzone. Dobrze jest zebrać przy jednym stole znaczące osoby decyzyjne, doświadczonych ekspertów i osoby ważne dla ofiary, darzone przez nią autorytetem. Członkowie zespołu muszą mieć dostęp do informacji o sprawie. O ile to możliwe, należy zawsze zdobyć na to zgodę.

Wytyczne do przeprowadzenia wywiadu/rozmowy z osobą szukającą pomocy w sytuacji konfliktowej

L01 -D

I. Wskazania

- Uczniowie szukający pomocy w sytuacji konfliktowej, zgłaszający się samodzielnie.
- Uczniowie szukający pomocy w sytuacji konfliktowej, zgłoszeni bądź skierowani przez rodziców, kolegów lub nauczycieli.
- Osoby dorosłe, członkowie personelu szkoły (nauczyciele, pedagog, personel administracyjny i pomocniczy), których dotknął problem konfliktu z uczniem.
- Wychowawcy klas, którzy szukają pomocy w rozwiązaniu konfliktu pomiędzy uczniami.

II. Zasady przeprowadzania rozmowy

1. Dobrowolność

Ucznia nie wolno zmuszać do rozmowy. Jeśli uczeń się przed tym wzbrania, należy to uszanować. Ten szacunek trzeba wyrazić werbalnie. Odmowę należy udokumentować w formie osobistej wypowiedzi ucznia w kontekście wywiadu lub jako komentarz do wywiadu, z podaniem przyczyn odmowy lub przypuszczeń co do nich (patrz: Formularz F01-D). Uczniowie na rozmowę są zapraszani, a nigdy – wzywani, przyprowadzani czy wręcz przymuszani.

2. Szacunek dla osoby i jej przeżyć – neutralne podejście do stanu faktycznego

Osoba prowadząca rozmowę odnosi się do osoby szukającej pomocy z szacunkiem i empatią. Sygnalizuje zainteresowanie jej przeżyciami i przedstawianym przez nią stanem faktycznym (np. tym, co zobaczyła i usłyszała). Nie dokonuje oceny wartościującej ani interpretacji.

3. Zgoda nauczyciela na rozmowę podczas lekcji.

Na rozmowę w czasie trwania lekcji ucznia można zaprosić wyłącznie za zgodą nauczyciela, który w danym czasie zgodnie z planem prowadzi z uczniem zajęcia. Jeśli dany nauczyciel nie wyrazi zgody, wywiad należy przenieść na kolejną lekcję lub zorganizować go po godzinach lekcyjnych.

4. Ochrona danych i praw jednostki.

Rozmówcy należy z góry wyjaśnić, jaki jest cel rozmowy, komu wolno udostępnić jej treść, a komu nie (np. drugiej stronie konfliktu lub innym uczniom w klasie) oraz jak długo będzie ona przechowywana w formie papierowej lub cyfrowej. Gdyby dana osoba pragnęła odbyć rozmowę, ale nie wyrażała zgody na przekazanie jej treści osobom trzecim – takim jak koledzy albo dyrekcja szkoły – należy przyjąć, że osoba ta nie chce uzyskać pomocy w rozwiązaniu konfliktu, a jedynie pomoc indywidualną. Wówczas wywiad taki traktowany jest jako poufny. Uzyskane podczas niego dane można przekazać dalej wyłącznie za zgodą rozmówcy lub w sytuacji, kiedy nakazują to przepisy prawa. Zgody na przekazanie informacji rozmówca udziela na formularzu (patrz: Formularz F01-D).

5. Ochrona danych i stan zagrożenia

Jeśli w trakcie rozmowy wyjdą na jaw informacje świadczące o wystąpieniu zagrożenia dla osób trzecich lub samego rozmówcy, ochrona danych ulega zniesieniu. W takich przypadkach prowadzący rozmowę powinien natychmiast skontaktować się z kierownictwem szkoły (ewentualnie najpierw przedstawiając sprawę w sposób zanonimizowany).

III. Etapy rozmowy

Zaleca się przeprowadzanie wywiadu z zachowaniem przedstawionych poniżej etapów. Jeśli osoba szukająca pomocy wydaje się być bardzo wytrącona z równowagi lub wzburzona, wówczas etap 2 i 3 rozmowy trudno jest rozdzielić. Często zwrócenie się do niej najpierw o przedstawienie faktów, a następnie o opis przeżyć pomaga uspokoić się i pozbierać. W przypadku osoby ciężko poszkodowanej (cierpiącej fizycznie lub z powodu urazu psychicznego), należy przede wszystkim zapewnić pierwszą pomoc i zbadać aktualny stan faktyczny. To ostatnie może nastąpić po zakończeniu udzielania pierwszej pomocy. Osoba przeprowadzająca rozmowę ocenia, czy w przypadku poważnych szkód pierwsza pomoc nie powinna być udzielona przez innych profesjonalistów, takich jak lekarz lub sanitariusz. W przypadku poważnych lub bardzo poważnych szkód doznanych przez osobę niepełnoletnią należy zawsze natychmiast informować rodziców. Na nich spoczywa obowiązek podjęcia decyzji o leczeniu lub wdrożeniu pomocy psychologicznej. Wyjątek od tej reguły może wynikać jedynie z uzasadnionego podejrzenia, że poinformowanie rodziców może stworzyć dodatkowe zagrożenie.

Należy unikać osądu i interpretacji, zgodnie z „Zasadami przeprowadzania rozmowy" (patrz: punkt II.2)! Rozmowa nie ma charakteru wychowawczego! Osoba prowadząca rozmowę nie robi tego z pozycji krytyczno-moralnej („rodzic/nauczyciel"), lecz jako przyjazny dorosły towarzysz, traktujący rozmówcę jak równego sobie.

1. Wstęp, pierwsza pomoc i ustalenie celu

Przedstawienie siebie i swojej pozycji w szkole

Przykład: *„Nazywam się X. W naszej szkole jestem psychologiem. Pomagam uczniom, rodzicom i nauczycielom radzić sobie z konfliktami tak, by miały one dobre zakończenie."*

Pierwsza pomoc

Prowadzący rozmowę daje wsparcie emocjonalne w postaci bliskości, taktownego zainteresowania i współczucia. Reaguje na wyczuwane samopoczucie emocjonalne i fizyczne osoby szukającej pomocy i wysuwa propozycje świadczące o trosce.
Przykład: *„Ojej, wyglądasz na roztrzęsionego! Najpierw spokojnie usiądź. Chciałbyś napić się wody? Zobacz, tu masz chusteczkę, możesz otrzeć łzy. Lub: „Widzę, że jesteś zszokowany. Chciałbyś coś mi teraz opowiedzieć, czy najpierw trochę się uspokoić? Nieźle oberwałeś. Czy to stłuczenie? Gdzie cię boli? Czy mam zadzwonić do twoich rodziców? Potrzebujesz lekarza? Albo przyłożyć coś zimnego? Plaster? Zostanę tu z tobą, a ty powiedz mi, kiedy już będziesz w stanie ze mną rozmawiać!".*

Budowanie relacji – Wprowadzenie przejrzystości – Omówienie ochrony danych

Osoba prowadząca wychodzi z propozycją rozmowy, ew. pomocy.
Przykład: *„Co cię tu sprowadza? W jakim celu do mnie przychodzisz?"*

Jeśli chcesz, pomożemy ci zakończyć ten konflikt tak, żebyś w dalszym ciągu mógł uczyć się i spokojnie funkcjonować w szkole. Czy jesteś gotowy do rozmowy?"

Osoba szukająca pomocy w rozwiązaniu konfliktu zostaje poinformowana o kwestii ochrony danych, które zostaną podane prowadzącemu rozmowę oraz o tym, według jakich zasad prawnych i etycznych przebiega rozmowa (Patrz: punkt II).
Przykład: „*Możesz mi opowiedzieć wszystko, co chcesz. Powiem ci, jak normalnie reagujemy w szkole w takich przypadkach, by pomóc rozwiązać konflikt… Jeśli nie chcesz, żebym przekazał dalej informacje, wówczas może się zdarzyć, że nie będę w stanie nic dla ciebie zrobić, poza wysłuchaniem cię. Nie mogę obiecać, że wszystko, co powiesz, zostanie między nami, ponieważ jeśli będzie to oznaczać zagrożenie dla ciebie albo dla innych, wówczas sam muszę zwrócić się do kogoś, kto mi doradzi. Zapewne najpierw będę mógł to zrobić w ten sposób, że nie wymienię twojego nazwiska. Jedno mogę ci obiecać: że będę cię informować o wszystkich podejmowanych przeze mnie krokach i – w stopniu, w jakim wolno mi to robić – będę je z tobą uzgadniać!"*

2. Wyjaśnienie stanu faktycznego – Skupienie się na faktach

W przeciwieństwie do przeżyć, stan faktyczny i konsekwencje działań to czynniki obiektywne. Wyjaśnienie stanu faktycznego stanowi istotną część rozmowy. Wywiad stanowi podstawę do przeprowadzenia analizy konfliktu i z tego względu podejść należy do niego ze szczególną starannością. Dokumentacja powinna umożliwić zespołowi rozwiązującemu konflikt lub zespołowi interwencyjnemu dokładne odtworzenie wypadków. Dokładność wywiadu powinna być na tyle wysoka, aby na jego podstawie było możliwe stworzenie scenariusza filmu oddającego jeden do jednego przebieg relacjonowanych wypadków. Dokumentacja odbywa się przy pomocy formularza F01-D i jest zapisywana w pierwszej osobie z perspektywy osoby szukającej pomocy. Wykluczone są pytania sugerujące odpowiedź, jak na przykład:

„A nie było przypadkiem tak, że…" lub „Widzę to trochę inaczej, nie sądzisz, że mam rację?" czy pytania o przyczynę: „Dlaczego to zrobiłeś?", „Jak sądzisz, dlaczego tak postąpiłeś?".

Nawet jeśli relacja osoby szukającej pomocy nie wydaje się wiarygodna, osoba przeprowadzająca wywiad powstrzymuje się od oceny. Dopuszczalne jest dopytywanie się o szczegóły, natomiast interpretacje i wartościowanie – wykluczone.

Przykład: *„Mam wrażenie, że mówisz mi nieprawdę!" „Czy to na pewno prawda?" „Nie kłam mi tu!". „Ale narobiłeś głupstw!", "Jak mogłeś coś takiego zrobić?"*
Zamiast tego: *„Nie całkiem rozumiem. Wcześniej mówiłeś, że się nie kłóciliście, a teraz mówisz, że już wcześniej mówiłeś mu, żeby zostawił cię w spokoju. To nie całkiem do siebie pasuje. Pomóż mi, to jak to było?"* lub „to *wydaje mi się nielogiczne"*, *„to wydaje mi się bardzo nieprawdopodobne! Wyjaśnij mi to jeszcze raz dokładniej, żebym to lepiej zrozumiał!"*

Zadając opisane poniżej pięć pytań (Gdzie? Kiedy? Kto? Co? Jak? – ale nie „dlaczego?") należy zbadać następujące aspekty stanu faktycznego:

Pytania o miejsce i czas.
(Gdzie i kiedy?)
Zaleca się zadawać najpierw pytania proste, mniej obciążające, a pytania emocjonalnie trudniejsze – na końcu. Najprościej jest odpowiedzieć na pytania o miejsce i czas. Wprowadzenie powinno pobudzić pamięć i płynność wypowiedzi osoby zwracającej się o pomoc. Poniżej przedstawiono przykładowe dobre pytania wprowadzające:

Przykład:
Pytanie zadane przez osobę przeprowadzającą wywiad: *„Gdzie stałeś, kiedy doszło do konfliktu/ kiedy oberwałeś/ kiedy się o tym dowiedziałeś? Kiedy to było?"* lub *„Kiedy otrzymałeś tę wiadomość? Gdzie wtedy byłeś?"?* Osoba przeprowadzająca rozmowę dokumentuje odpowiedź w pierwszej osobie liczby pojedynczej, z perspektywy rozmówcy szukającego pomocy:
„Wszedłem właśnie z podwórka do szkoły i stałem około dwóch metrów od drzwi wejściowych. To było dziś pod koniec pierwszej przerwy…" lub *„wiadomość dostałem podczas długiej przerwy, około 13:30, stałem właśnie w kolejce do piekarni".*

Pytania o udział poszczególnych osób.
(Kto w jakiej roli?)
Osoba przeprowadzająca wywiad pyta o dane wszystkich uwikłanych osób. Pozwoli to względnie szybko dotrzeć do właściwych osób i dzięki dalszym wywiadom w pełni wyjaśnić przebieg konfliktu. W dokumentacji powinny się znaleźć następujące informacje: szkoła, klasa, nazwisko wychowawcy, numer telefonu komórkowego, nazwy użytkownika/pseudonimy z profili społecznościowych, ewentualnie dane kontaktowe do rodziców.

- Uczniowie odpowiedzialni za czyn lub szkodę
- Pomagający w popełnieniu czynu lub wyrządzeniu szkody
- Współczujący, gotowi do pomocy uczniowie o nastawieniu prospołecznym
- Interweniujące osoby dorosłe (nauczyciele, woźni, pedagog szkolny)
- Uczniowie zachowujący postawę neutralną
- Obserwatorzy (nauczyciele, rodzice, uczniowie, pedagog)

Przykład:
Pytanie: *„Kto był przy tym wszystkim? Jak się nazywa ten, który ci to zrobił? Kto jeszcze mógł tam być, widzieć to albo o tym słyszeć? Jaki oni mają z tobą związek? Albo z innymi osobami zaangażowanymi w konflikt? Kto wspierał drugą stronę konfliktu? Czy ktoś ci pomógł?"*
Pytanie: *„Od kogo przyszła ta wiadomość? Kto jeszcze ją dostał? Z jakiego konta została wysłana?".*

Pytania o uszkodzenia ciała i szkody materialne.
(Jakie były konsekwencje?)
Jeśli to możliwe, należy zawsze zabezpieczyć dowody, takie jak przebieg czatu, przesłane zdjęcia albo wiadomości tekstowe, dowody rzeczowe - na przykład rozerwaną kurtkę (można wykonać zdjęcie), skutki pobicia (zdjęciem albo obdukcją lekarską).

- Czy osoba poszkodowana doznała widocznych uszkodzeń ciała?
- Czy osoba poszkodowana wymagała pomocy lekarskiej? Czy dokonano obdukcji? Czy doszło do nieodwracalnych uszkodzeń ciała?
- Czy ranna osoba jest w stanie uczęszczać do szkoły? Czy opuściła lekcje?
- Ile czasu musiały poświęcić osoby z zespoły interwencyjnego lub zespołu rozwiązywania konfliktów?
- Ile czasu musieli poświęcić członkowie rodziny? Czy musieli zwolnić się z pracy lub brać urlop? Czy ponieśli dodatkowe koszty dojazdu?

- Czy poniesiono szkody materialne? Czy uszkodzono wyposażenie szkoły? Czy uszkodzono przedmioty należące do innych osób? Jak wysokie są to szkody szacunkowo?
- Czy coś zostało ukradzione?

Pytania o naruszenia wartości i norm.
(Jak się zachowywano?)
Zbadanie podczas wywiadu naruszeń norm i wartości ma pierwszorzędne znaczenie dla analizy konfliktu oraz budowanej na tej analizie strategii działania. Z reguły taka ocena przekracza możliwości osoby szukającej pomocy. Dlatego też pytanie o to wprost na ogół okazuje się nieskuteczne. Osoba przeprowadzająca rozmowę powinna mieć cały czas na uwadze ten aspekt sprawy i analizować go zadając konkretne pytania. Przykładowo, określona treść wypowiedzi obrażającej seksualność może stanowić zniewagę, albo „tylko" zaczepkę. Dany krok może wynikać z obrony koniecznej albo mieć na celu uszkodzenie ciała. Podczas rozmowy osoba ją przeprowadzająca powinna mieć na uwadze następujące obszary naruszania norm i wartości:

- Czyny karalne według kodeksu karnego. Pytania pomocnicze dla osoby przeprowadzającej wywiad: czy w trakcie przebiegu konfliktu popełniono czyny karalne, takie jak: zniesławienie, znieważenie, groźby karalne bądź wykonywanie, rozpowszechnianie, posiadanie lub uzyskiwanie dostępu do pornografii dziecięcej?
- Czy chodzi o przestępstwo ścigane na wniosek poszkodowanego, czy z urzędu?
- Prawa człowieka. Jakie prawa człowieka lub prawa dziecka mogły zostać naruszone? Zakaz dyskryminacji, zniewaga o podłożu rasistowskim albo seksualnym, celowe i powtarzające się poniżanie przez dłuższy czas.
- Regulamin szkoły. Czy włączono w szkole smartfon i używano go wbrew zakazowi?

3. Skupienie się na subiektywnych przeżyciach

W tym punkcie skupiamy się na subiektywnych wrażeniach i doznaniach osoby. W dalszym etapie wywiadu osoba poszukująca pomocy będzie zachęcana do refleksji nad przebiegiem konfliktu w odniesieniu do tych aspektów. Prowadzący rozmowę sygnalizuje, że jest otwarty, słucha, traktuje rozmówcę poważnie, szanuje jego odczucia także wtedy, kiedy same fakty ocenia jako problematyczne lub niewiarygodne. Podobnie jak w przypadku zgłębiania faktycznego stanu rzeczy, także tu prowadzący rozmowę unika dokonywania własnych ocen i interpretacji, nawet jeśli wersja osoby szukającej pomocy wydaje się mało wiarygodna.

Celem tego etapu jest zbadanie subiektywnych przeżyć osoby szukającej pomocy oraz ich udokumentowanie. Aspektami przeżyć są:

- Myśli, takie jak plany, opinie i pomysły.
- Uczucia i nastroje takie jak smutek, strach, wstyd, radość, gniew i nienawiść, ciekawość, miłość i sympatia.
- Czynniki motywujące, takie jak poczucie „nakręcenia", paraliż wewnętrzny, obojętność, tęsknota.
- Odczucia fizyczne, jakie jak ból fizyczny i psychiczny, nudności, napięcie, czerwienienie się, fale gorąca, wyczerpanie.
- Podstawowe potrzeby psychospołeczne i ich naruszenie (rozczarowanie/frustracja), takie jak potrzeba więzi i przynależności, bezpieczeństwa, uznania i szacunku, potrzeba autonomii i sprawstwa, potrzeba rozrywki i pobudzenia.

Ponieważ przykładowo ból albo inne doznania fizyczne, uczucia i nastroje nie są - w przeciwieństwie do faktów – obiektywnie mierzalne, prosimy rozmówcę by ocenił natężenie swoich przeżyć w skali od 1 do 10.

Przykładowe pytanie: *„Jak się przy tym czułeś? Jak bardzo było to dla ciebie nieprzyjemne, podaj wartość pomiędzy 1 a 10. Zraniono twoje uczucia? Dumę?"*

4. Wybadanie potrzeb i pomysłów rozwiązań – skupienie się na rozwiązaniu

W tym etapie prowadzący wywiad bada koncepcje rozwiązań samej osoby szukającej pomocy: jej pomysły, opinie i plany, które można wziąć pod uwagę podczas dalszej pracy nad rozwiązaniem konfliktu. Szczególnie ważne jest tu przeanalizowanie, jak wysokie kompetencje społeczne posiada rozmówca i czy umożliwiają one skorzystanie z pokojowych metod rozwiązywanie konfliktu, takich jak mediacja czy rekompensata. Także tu osoba prowadząca wywiad powstrzymuje się przed wydawaniem ocen albo proponowaniem własnych rozwiązań. Celem jest wsparcie - poprzez konkretne pytania - refleksji rozmówcy, prowadzącej do wymyślenia własnych rozwiązań. Wyniki posłużą do analizy konfliktu, w oparciu o którą można będzie opracować i zaproponować strategię działania. Należy wybadać następujące aspekty:

- Cele, zainteresowania, motywacje i potrzeby na przyszłość.
  Przykładowe pytania: Czego sobie teraz życzysz? Co powinno się stać, żeby wszystko z powrotem było w porządku? Co musiałby zrobić ten drugi, żebyś znowu mógł spokojnie uczyć się i funkcjonować w szkole?
- Świadomość moralna.
  Przykładowe pytania: Uważasz, że wszystko zrobiłeś prawidłowo? Uważasz, że ten drugi zrobił wszystko prawidłowo? Czy z twojego punktu widzenia były jakieś alternatywy? Czy ty sam zrobiłbyś wszystko jeszcze raz tak samo?
- Pomysły na rozwiązanie konfliktu.
  Przykładowe pytania: Co musiałoby się stać, żebyś ty i ewentualnie twoi rodzice na końcu byli zadowoleni? Co ty sam byłbyś gotowy zrobić, żeby znowu było dobrze? Czy ktoś może ci pomóc? Co według ciebie my powinniśmy zrobić – zespół rozwiązywanie konfliktów, twoja klasa albo dyrektor szkoły?

5. Doradztwo – skupienie się na ugodzie

W ostatnim etapie rozmowy osobie szukającej pomocy jeszcze raz szczegółowo wyjaśnione zostają dalsze procedury procesu rozwiązywania konfliktu oraz przedstawiona zostaje propozycja bezpośredniej porady. Ważnym celem owej porady jest zapobieżenie dalszej eskalacji konfliktu. Jest to jedyny etap wywiadu, w którym osoba prowadząca przedstawia własne pomysły rozwiązania sporu. Jeśli podczas rozmowy prowadzący odnosi wrażenie, że w rozmówcy nie ma potencjału do pokojowego rozwiązania konfliktu, że mówi on o zemście i żywi nienawiść, prowadzący jest zobowiązany zażądać deklaracji o rezygnacji z przemocy. Jeśli rozmówca nie jest gotów jej złożyć, wówczas prowadzący musi zainicjować u dyrektora szkoły procedurę interwencji związanej z zagrożeniem dalszą przemocą.

Celem tego etapu jest wsparcie osoby szukającej pomocy w…

- zapobieganiu destruktywnej eskalacji, mogącej prowadzić do powstania zagrożenia
- poszukiwaniu pokojowych rozwiązań
- wykorzystaniu możliwości ochrony
- oszacowaniu skutków wydarzeń
- uzyskaniu dostępu do szkolnego systemu wsparcia
- skorzystaniu z pozaszkolnej pomocy dla młodzieży oraz pomocy medycznej
- zawarciu ugody będącej podstawą dla dalszego zarządzania konfliktem i ustalenia udziału osoby szukającej pomocy

Przykład: „Dziękuję! Przekażę teraz twoje informacje pani X i pani Y. One nawiążą kontakt z tobą i twoimi rodzicami i zaproponują strategię rozwiązania konfliktu. To z nimi będziesz rozmawiał w przyszłości. Jeśli życzysz sobie bezpośredniej rozmowy z drugą stroną konfliktu, możesz zwrócić się bezpośrednio do pani X, która jest u nas szkole odpowiedzialna za mediację. Jeśli coś jeszcze przyjdzie ci na myśl, możesz jeszcze raz zgłosić się do mnie. Czy mam dać ci kopię dla ciebie albo dla twoich rodziców? W każdym razie odezwij się natychmiast, jeśli zdarzy się coś nowego. Obiecujesz? “

Formularz do przeprowadzenia wywiadu/rozmowy z osobą szukającą pomocy w sytuacji konfliktowej Formularz powinien być wykorzystywany zgodnie z „Wytycznymi do przeprowadzenia wywiadu/rozmowy z osobą szukającą pomocy w sytuacji konfliktowej” (patrz: L01-D)	F01-D
Imię, nazwisko, dane kontaktowe osoby szukającej pomocy, ewentualnie jej rodziców:	**Spisane przez:**
Klasa, wychowawca klasy i dyrektor szkoły osoby szukającej pomocy:	**Data:** **Numer konfliktu:**
Nazwisko, klasa, nauczyciele innych stron konfliktu:	

Co sprowadza tu osobę szukającą pomocy?

Motywacja wewnętrzna	Motywacja zewnętrzna
-poszukuje porady osobistej -poszukuje pomocy w konflikcie -pragnie poinformować o czymś, czego była świadkiem -niejednoznaczne	Przychodzi skierowana przez: _____ Została zachęcona (wysłana) przez: _____

Osobista deklaracja osoby, z którą przeprowadzony jest wywiad, po szczegółowym wyjaśnieniu jej reguł postępowania w celu rozwiązania sytuacji konfliktowej:
„Wyrażam zgodę, by treść mojej rozmowy została udostępniona następującym osobom, w celu dalszych działań mających na celu rozwiązanie konfliktu“:

Funkcja	Proszę wymienić z nazwiska!
koledzy szkolni	
klasa	
nauczyciele	
rodzice	

Cechy osoby, z którą przeprowadzany jest wywiad o przebiegu wydarzeń

-Według deklaracji osoby, z którą przeprowadzany jest wywiad -Według pierwszej oceny przeprowadzającego wywiad	-osoba wrogo nastawiona -osoba pokrzywdzona -osoba zagrożona (której grożono)	-osoba krzywdząca (sprawca) -osoba naruszający normy -osoba stanowiąca zagrożenie

Propozycja pomocy skierowana do osoby, z którą przeprowadzana jest rozmowa, w postaci doradztwa prowadzącego wywiad

-opieka podczas przerw dla zabezpieczenia osoby szukającej pomocy -rozmowa trójstronna -mediacja uczniowska	-mediacja -ugoda/rekompensata szkód	-coaching -systemowa interwencja przeciw przemocy -systemowe krótkie działanie interwencyjne

Osoba, z którą przeprowadzany jest wywiad, relacjonuje własnymi słowami oraz w pierwszej osobie

Fakty: Gdzie? Kiedy? Kto? Co? Jak? – ale nie dlaczego? Przeżycia: myśli (plany, opinie), uczucia (gniew, strach, odczucia fizyczne (bóle, wzburzenie, paraliż…) motywacja (pragnienie zemsty, pragnienie, by pozostawiono nas w spokoju, pragnienie sprawiedliwego traktowania…)

Jakie potrzeby – jakie życzenia ma osoba, z którą przeprowadzana jest rozmowa, odnośnie dalszego postępowania w sytuacji konfliktowej

Bezpieczeństwo (nie musieć dłużej się bać), przynależność (znowu być częścią grupy), szacunek (odzyskać honor i dobre imię), autonomia i sprawczość (móc wyrażać swoje zdanie)

Komentarz do wywiadu

Wrażenie, jakie osoba szukająca pomocy wywarła na przeprowadzającym rozmowę

Porada przeprowadzającego wywiad

Treść porad

Autor: Jürgen Schmidt Email: schmidt@syspaed.de, Website: www.systematisches-konflikt-managmenet.de

Wytyczne do przeprowadzenia rozmowy konfrontacyjnej z osobą wskazywaną jako sprawca

L02 -D

I. Wskazania

- Uczniowie, którym zarzuca się odpowiedzialność za wyrządzenie krzywdy innemu członkowi społeczności szkolnej i którzy są gotowi przyjąć pomoc oraz przedstawić i udokumentować swój punkt widzenia.
- Uczniowie, którym zarzuca się odpowiedzialność za naruszenie norm i wartości i którzy są gotowi przyjąć pomoc oraz przedstawić i udokumentować swój punkt widzenia.
- Osoby dorosłe, członkowie personelu szkoły (nauczyciele, pedagog, personel administracyjny i pomocniczy) którym zarzuca się odpowiedzialność za wyrządzenie krzywdy uczniowi szkoły i którzy są gotowi przyjąć pomoc oraz przedstawić i udokumentować swój punkt widzenia.

II. Zasady przeprowadzania rozmowy

1. **Kompetencja do postawienia zarzutu.**

Osoba, której stawia się zarzut, jest informowana o tym fakcie wyłącznie przez osobę poszkodowaną lub też przez nauczyciela bądź kierownictwo szkoły odpowiedzialne za osobę poszkodowaną.

2. **Dobrowolność**

Nikogo nie wolno zmuszać do rozmowy konfrontacyjnej. Jeśli osoba się przed tym wzbrania, należy to uszanować. Ten szacunek trzeba wyrazić werbalnie. Odmowę należy udokumentować w formie osobistej wypowiedzi osoby w kontekście wywiadu lub jako komentarz do wywiadu, z podaniem przyczyn odmowy lub przypuszczeń co do nich (patrz: Formularz F02-D). Osoba wzywana jest na rozmowę w kontekście procesu rozwiązywania konfliktu dopiero po tym, jak postawiony zostanie jej zarzut przez kogoś do tego uprawnionego (patrz: II/1) i zostanie poproszona o zrelacjonowanie zdarzeń. Osoba obwiniana jest na rozmowę zapraszana, a nigdy – wzywana, przyprowadzana czy wręcz przymuszana.

3. **Szacunek dla osoby i jej przeżyć – neutralne podejście do przedstawianego stanu rzeczy**

Osoba prowadząca rozmowę odnosi się do osoby obwinianej z szacunkiem i empatią. Sygnalizuje zainteresowanie jej przeżyciami i przedstawianym przez nią stanem rzeczy (np. tym, co zobaczyła i usłyszała). Nie dokonuje oceny wartościującej ani interpretacji.

4. **Zgoda nauczyciela na rozmowę podczas lekcji.**

Na rozmowę w czasie trwania lekcji ucznia można zaprosić wyłącznie za zgodą nauczyciela, który w danym czasie zgodnie z planem prowadzi z uczniem zajęcia. Jeśli dany nauczyciel nie wyrazi zgody, wywiad należy przenieść na kolejną lekcję lub zorganizować go po godzinach lekcyjnych.

5. **Ochrona danych i praw jednostki.**

Rozmówcy należy z góry wyjaśnić, jaki jest cel rozmowy konfrontacyjnej, komu wolno udostępnić jej treść, a komu nie (np. drugiej stronie konfliktu lub innym uczniom w klasie) oraz jak długo będzie ona przechowywana w formie papierowej lub cyfrowej. Gdyby dana osoba pragnęła odbyć rozmowę, ale nie wyrażała zgody na przekazanie jej treści osobom trzecim – takim jak koledzy, dyrekcja szkoły lub osoba poszkodowana – należy przyjąć, że osoba ta nie chce przyjąć pomocy. W takim wypadku rozmowa konfrontacyjna nie zostaje przeprowadzona, o czym poinformowana zostaje osoba wysuwająca zarzut. Dane osobowe związane z rozmową konfrontacyjną można przekazać dalej wyłącznie za zgodą rozmówcy (ewentualnie za zgodą jego opiekunów prawnych) lub w sytuacji, kiedy nakazują to przepisy prawa. Zgodę na przekazanie informacji odnotowuje się na formularzu (patrz: Formularz F02-D).

6. **Ochrona danych i stan zagrożenia**

Jeśli w trakcie rozmowy wyjdą na jaw informacje świadczące o wystąpieniu zagrożenia dla osób trzecich lub samego rozmówcy, ochrona danych ulega zniesieniu. W takich przypadkach prowadzący rozmowę powinien natychmiast skontaktować się z kierownictwem szkoły (ewentualnie najpierw przedstawiając sprawę w sposób zanonimizowany).

III. Etapy rozmowy

1. Przygotowanie i warunki wstępne

Warunkiem wstępnym do przeprowadzenia rozmowy konfrontacyjnej jest postawienie zarzutu przez osobę pokrzywdzoną. Może to nastąpić przez samego poszkodowanego lub też odpowiedzialnego za niego nauczyciela bądź kierownictwo szkoły – nigdy przez osobę przeprowadzającą rozmowę w ramach procesu rozwiązywania konfliktu. Jeśli to możliwe, informacja ze strony poszkodowanego powinna odbywać się w sytuacji rozmowy trójstronnej, przy której obecny jest mediator. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy przerasta to możliwość jednej lub obydwu stron. W nawiązaniu do rozmowy trójstronnej odbywa się właściwa rozmowa konfrontacyjna, jeśli sama rozmowa trójstronna nie była wystarczająca do ustalenia wspólnej wersji stanu rzeczy. Rozmowa konfrontacyjna zostaje przeprowadzona wyłącznie na polecenie nauczyciela. W przypadku konfliktu pomiędzy uczniami optymalnie to nauczyciel przyprowadza ucznia do osoby przeprowadzającej wywiad i wzywa go do zrelacjonowania swojego punktu widzenia. Osoba przeprowadzająca wywiad nie powinna nigdy uznawać postulatu nauczyciela za stanowisko ucznia i zawsze powinna zwrócić się do ucznia zgodnie z punktem II 2 „Zasad przeprowadzania rozmowy", zakładającym dobrowolność wywiadu.

Zaleca się przeprowadzanie rozmowy konfrontacyjnej z zachowaniem przedstawionych poniżej etapów. Jeśli osoba konfrontowana wydaje się być bardzo wytrącona z równowagi lub wzburzona, wówczas etap 2 i 3 rozmowy trudno jest rozdzielić. Często zwrócenie się do niej najpierw o przedstawienie faktów, a następnie o opis przeżyć pomaga uspokoić się i pozbierać. W przypadku osoby, która na skutek wydarzeń sama ciężko ucierpiała (ból fizyczny, trauma psychologiczna), należy przede wszystkim zapewnić pierwszą pomoc i zbadać aktualny stan faktyczny. To ostatnie może nastąpić po zakończeniu udzielania pierwszej pomocy. Osoba przeprowadzająca rozmowę ocenia, czy w przypadku poważnych szkód pierwsza pomoc nie powinna być udzielona przez innych profesjonalistów, takich jak lekarz lub sanitariusz. W przypadku poważnych lub bardzo poważnych szkód doznanych przez osobę niepełnoletnią należy zawsze natychmiast informować rodziców. Na nich spoczywa obowiązek podjęcia decyzji o leczeniu lub wdrożeniu pomocy psychologicznej. Wyjątek od tej reguły może wynikać jedynie z uzasadnionego podejrzenia, że poinformowanie rodziców może stworzyć dodatkowe zagrożenie.
Należy unikać osądu i interpretacji, zgodnie z „Zasadami przeprowadzania rozmowy" (patrz: punkt II 3) Rozmowa nie ma charakteru wychowawczego. Osoba prowadząca rozmowę nie robi tego z pozycji krytyczno-moralnej („rodzic/nauczyciel"), lecz jako przyjazny dorosły towarzysz, traktujący rozmówcę jak równego sobie.

2. Wstęp, pierwsza pomoc i ustalenie celu

Przedstawienie siebie i swojej pozycji w szkole
Przykład: *„Nazywam się X. W naszej szkole jestem psychologiem. W naszej szkole jestem członkiem zespołu pomagającego rozwiązywać konflikty. Pomagam uczniom, rodzicom i nauczycielom radzić sobie z konfliktami tak, by miały one dobre zakończenie."*

Pierwsza pomoc
Prowadzący rozmowę daje wsparcie emocjonalne w postaci bliskości, taktownego zainteresowania i współczucia. Reaguje na wyczuwane samopoczucie emocjonalne i fizyczne osoby szukającej pomocy i wysuwa propozycje świadczące o trosce.
Przykład wywiadu z konfrontowanym uczniem: *„Wyglądasz na rozzłoszczonego! Wygląda na to, że uważasz stawiane ci zarzuty za niesprawiedliwe. Usiądź proszę. Napijesz się wody? Postaraj się uspokoić i po prostu opowiedz o wszystkim, to pomaga się uspokoić*". Albo *„Widzę, że jesteś zaszokowany. Chciałbyś coś mi powiedzieć, czy wolisz najpierw trochę się uspokoić? Czy to siniaki? Gdzie cię boli? Mam zadzwonić do twoich rodziców? Potrzebujesz lekarza? Plastra? Torebki z lodem? Zostanę przy tobie, a ty mi powiesz, kiedy będziesz gotowy rozmawiać*".

Budowanie relacji – Wprowadzenie przejrzystości – Omówienie ochrony danych
Osoba przeprowadzająca wywiad składa ofertę pomocy. Konfrontowany uczeń zostaje poinformowany o kwestii ochrony danych, które zostaną podane prowadzącemu rozmowę oraz o tym, według jakich zasad prawnych i etycznych przebiega rozmowa (Patrz: II)
Przykład: *„Dyrektor X poinformował cię, że pojawił się przeciwko tobie zarzut, że opublikowałeś na czacie nagie zdjęcia. Przyznał, że tego nie widział, więc nie wie dokładnie co tam jest. Proponuję ci, żebyś przedstawił mi swój punkt widzenia. Spiszę to szczegółowo. Potem pan X to przeczyta i jeszcze raz się z tobą spotka. Jeśli chcesz, pomożemy ci zakończyć ten konflikt, żebyś dalej mógł w spokoju uczyć się w szkole i w niej funkcjonować. Czy jesteś gotowy rozmawiać?“*

3. Wyjaśnienie stan rzeczy – Skupienie się na faktach

W przeciwieństwie do przeżyć, stan faktyczny i konsekwencje działań to czynniki obiektywne. Wyjaśnienie stanu faktycznego stanowi istotną część rozmowy. Wywiad stanowi podstawę do przeprowadzenia analizy konfliktu i z tego względu podejść należy do niego ze szczególną starannością. Dokumentacja powinna umożliwić zespołowi rozwiązującemu konflikt lub zespołowi interwencyjnemu dokładne odtworzenie wypadków. Dokładność wywiadu powinna być na tyle wysoka, aby było możliwe stworzenie na jego podstawie scenariusza filmu oddającego jeden do jednego przebieg relacjonowanych wypadków. Dokumentacja odbywa się przy pomocy formularza F02-D i jest zapisywana w pierwszej osobie z perspektywy osoby konfrontowanej. Wykluczone są pytania sugerujące odpowiedź, jak na przykład:

„„A nie było przypadkiem tak, że…” lub, „Widzę to trochę inaczej, nie sądzisz, że mam rację?” czy pytania o przyczynę*: „Dlaczego to zrobiłeś?”, „Jak sądzisz, dlaczego on to zrobił?”.*

Nawet jeśli relacja świadka nie wydaje się wiarygodna, osoba przeprowadzająca wywiad powstrzymuje się od oceny. Dopuszczalne jest dopytywanie się o szczegóły, natomiast interpretacje i wartościowanie – wykluczone.

Przykład: *„Mam wrażenie, że mówisz mi nieprawdę!“ „Czy to na pewno prawda?“ „Nie kłam mi tu!“. „Ale narozrabiałeś!”, „Jak mogłeś zrobić coś takiego?”.*

Zamiast tego: *„Nie całkiem rozumiem. Wcześniej mówiłeś, że się nie kłóciliście, a teraz mówisz, że już wcześniej mówiłeś mu, żeby zostawił cię w spokoju. To nie całkiem do siebie pasuje. Pomóż mi, to jak to było?“* lub „to *wydaje mi się nielogiczne“*, *„to wydaje mi się bardzo nieprawdopodobne! Wyjaśnij mi to jeszcze raz dokładniej, żebym to lepiej zrozumiał!“*

Zadając opisane poniżej pięć pytań (Gdzie? Kiedy? Kto? Co? Jak? – ale nie „dlaczego?“) należy zbadać następujące aspekty stanu faktycznego:

Pytania o miejsce i czas.
(Gdzie i kiedy?)

Zaleca się zadawać najpierw pytania proste, mniej obciążające, a pytania emocjonalnie trudniejsze – na końcu. Najprościej jest odpowiedzieć na pytania o miejsce i czas. Wprowadzenie powinno pobudzić pamięć i płynność wypowiedzi osoby zwracającej się o pomoc. Poniżej przedstawiono przykładowe dobre pytania wprowadzające:

Przykład:
Pytanie zadane przez osobę przeprowadzającą wywiad: *„Gdzie stałeś, kiedy doszło do konfliktu/ kiedy oberwałeś/ kiedy się o tym dowiedziałeś? Kiedy to było?“* lub *„Kiedy otrzymałeś tę wiadomość? Gdzie wtedy byłeś?"?* Osoba przeprowadzająca rozmowę dokumentuje odpowiedź w pierwszej osobie liczby pojedynczej, z perspektywy osoby konfrontowanej:
„Wszedłem właśnie z podwórka do szkoły i stałem około dwóch metrów od drzwi wejściowych. To było dziś pod koniec pierwszej przerwy…“ lub *„wiadomość dostałem podczas długiej przerwy, około 13:30, stałem właśnie w kolejce do piekarni“.*

Pytania o udział poszczególnych osób.
(Kto w jakiej roli?)
Osoba przeprowadzająca wywiad pyta o dane wszystkich uwikłanych osób. Pozwoli to względnie szybko dotrzeć do właściwych osób i dzięki dalszym wywiadom w pełni wyjaśnić przebieg konfliktu. W dokumentacji powinny się znaleźć następujące informacje: szkoła, klasa, nazwisko wychowawcy, numer telefonu komórkowego, nazwy użytkownika/pseudonimy z profili społecznościowych, ewentualnie dane kontaktowe do rodziców.

- Uczniowie odpowiedzialni za czyn lub szkodę
- Pomagający w popełnieniu czynu lub wyrządzeniu szkody
- Współczujący, gotowi do pomocy uczniowie o nastawieniu prospołecznym
- Interweniujące osoby dorosłe (nauczyciele, dozorca, pracownik socjalny/pedagog szkolny)
- Uczniowie zachowujący postawę neutralną
- Obserwatorzy (nauczyciele, rodzice, uczniowie, pedagog)

Przykład:
Pytanie: *„Kto był przy tym wszystkim? Kto jeszcze mógł tam być, widzieć to albo o tym słyszeć? Jaki oni mają z tobą związek? Albo z innymi osobami zaangażowanymi w konflikt? Kto wspierał drugą stronę konfliktu?*
Prowadzący wywiad dokumentuje odpowiedzi w pierwszej osobie, z perspektywy konfrontowanego rozmówcy.
Pytanie: *„Od kogo przyszła ta wiadomość? Kto jeszcze ją dostał? Z jakiego konta została wysłana?".*

Pytania o uszkodzenia ciała i szkody materialne.
(Jakie były konsekwencje?)
Jeśli to możliwe, należy zawsze zabezpieczyć fakty, takie jak przebieg czatu, przesłane zdjęcia albo wiadomości tekstowe, na przykład rozerwaną kurtkę – zdjęciem, pobicie – zdjęciem albo obdukcją lekarską.

- Czy osoba poszkodowana doznała widocznych uszkodzeń ciała?
- Czy osoba poszkodowana wymagała pomocy lekarskiej? Czy dokonano obdukcji? Czy doszło do nieodwracalnych uszkodzeń ciała?
- Czy ranna osoba jest w stanie uczęszczać do szkoły? Czy opuściła lekcje?
- Ile czasu musiały poświęcić osoby z zespoły interwencyjnego lub zespołu rozwiązywania konfliktów?
- Ile czasu musieli poświęcić członkowie rodziny? Czy musieli zwolnić się z pracy lub brać urlop? Czy ponieśli dodatkowe koszty dojazdu?
- Czy poniesiono szkody materialne? Czy uszkodzono wyposażenie szkoły? Czy uszkodzono przedmioty należące do innych osób? Jak wysokie są to szkody szacunkowo?
- Czy coś zostało ukradzione?

Pytania o naruszenia wartości i norm.
(Jak się zachowywano?)
Zbadanie podczas wywiadu naruszeń norm i wartości ma pierwszorzędne znaczenie dla analizy konfliktu oraz budowanej na tej analizie strategii działania. Z reguły taka ocena przekracza możliwości rozmówcy. Dlatego też pytanie o to wprost na ogół okazuje się nieskuteczne. Osoba przeprowadzająca rozmowę powinna mieć cały czas na uwadze ten aspekt sprawy i analizować go zadając konkretne pytania. Przykładowo, określona treść wypowiedzi obrażającej seksualność może stanowić zniewagę, albo „tylko" zaczepkę. Dany krok może wynikać z obrony koniecznej albo mieć na celu uszkodzenie ciała. Podczas rozmowy osoba ją przeprowadzająca powinna mieć na uwadze następujące obszary naruszania norm i wartości:

- Czyny karalne według kodeksu karnego. Pytania pomocnicze dla osoby przeprowadzającej wywiad: czy w trakcie przebiegu konfliktu popełniono czyny karalne, takie jak: zniesławienie, znieważenie, groźby karalne bądź wykonywanie, rozpowszechnianie, posiadanie lub uzyskiwanie dostępu do pornografii dziecięcej?
- Czy chodzi o przestępstwo ścigane na wniosek poszkodowanego, czy z urzędu?

- Prawa człowieka. Jakie prawa człowieka lub prawa dziecka mogły zostać naruszone? Zakaz dyskryminacji, zniewaga o podłożu rasistowskim albo seksualnym, celowe i powtarzające się poniżanie przez dłuższy czas.
- Regulamin szkoły. Czy włączono w szkole smartfon i używano go?

4. Skupienie się na subiektywnych przeżyciach

W tym punkcie skupiamy się na subiektywnych wrażeniach i doznaniach osoby. W dalszym etapie wywiadu osoba poszukująca pomocy będzie zachęcana do refleksji nad przebiegiem konfliktu w odniesieniu do tych aspektów. Prowadzący rozmowę sygnalizuje, że jest otwarty, słucha, traktuje rozmówcę poważnie, szanuje jego odczucia także wtedy, kiedy same fakty ocenia jako problematyczne lub niewiarygodne. Podobnie jak w przypadku zgłębiania faktycznego stanu rzeczy, także tu prowadzący rozmowę unika dokonywania własnych ocen i interpretacji, nawet jeśli wersja osoby szukającej pomocy wydaje się mało wiarygodna.

Celem tego etapu jest zbadanie subiektywnych przeżyć osoby konfrontowanej oraz ich udokumentowanie. Aspektami przeżyć są:

- Myśli, takie jak plany, opinie i pomysły.
- Uczucia i nastroje, takie jak smutek, strach, wstyd, radość, gniew i nienawiść, ciekawość, miłość i sympatia.
- Czynniki motywujące, takie jak poczucie „nakręcenia", paraliż wewnętrzny, obojętność, tęsknota.
- Odczucia fizyczne, takie jak ból fizyczny i psychiczny, nudności, napięcie, czerwienienie się, fale gorąca, wyczerpanie.
- Podstawowe potrzeby psychospołeczne i ich naruszenie (rozczarowanie/frustracja), takie jak potrzeba więzi i przynależności, bezpieczeństwa, uznania i szacunku, potrzeba autonomii i sprawstwa, potrzeba rozrywki i pobudzenia.

Ponieważ przykładowo ból albo inne doznania fizyczne, uczucia i nastroje nie są – w przeciwieństwie do faktów – obiektywnie mierzalne, prosimy rozmówcę by ocenił natężenie swoich przeżyć w skali od 1 do 10.

Przykładowe pytanie: *„Jak się przy tym czułeś? Jak bardzo było to dla ciebie albo dla innych nieprzyjemne, podaj wartość pomiędzy 1 a 10. Zraniono twoje uczucia? Dumę?"*

5. Wybadanie potrzeb i pomysłów rozwiązań – skupienie się na rozwiązaniu

W tym etapie prowadzący wywiad bada koncepcje rozwiązań przedstawione przez samą osobę konfrontowaną: jej pomysły, opinie i plany, które można wziąć pod uwagę podczas dalszej pracy nad rozwiązaniem konfliktu. Szczególnie ważne jest tu przeanalizowanie, jak wysokie kompetencje społeczne posiada rozmówca i czy umożliwiają one skorzystanie z pokojowych metod rozwiązywanie konfliktu, takich jak mediacja czy rekompensata. Także tu osoba prowadząca wywiad powstrzymuje się przed wydawaniem ocen albo proponowaniem własnych rozwiązań. Celem jest wsparcie - poprzez konkretne pytania - refleksji rozmówcy, prowadzącej do wymyślenia własnych rozwiązań. Wyniki posłużą do analizy konfliktu, w oparciu o którą można będzie opracować i zaproponować strategię działania. Należy wybadać następujące aspekty:

- Cele, zainteresowania, motywacje i potrzeby na przyszłość.
  Przykładowe pytania: Czego sobie teraz życzysz? Co powinno się stać, żeby wszystko z powrotem było w porządku? Co musiałaby zrobić druga strona, żebyś znowu mógł spokojnie uczyć się i funkcjonować w szkole?
- Świadomość moralna.
  Przykładowe pytania: Uważasz, że wszystko zrobiłeś prawidłowo? Uważasz, że druga strona zrobiła wszystko prawidłowo? Czy z twojego punktu widzenia były jakieś alternatywy? Czy ty sam zrobiłbyś wszystko jeszcze raz tak samo?

- Pomysły na rozwiązanie konfliktu.
  Przykładowe pytania: Co musiałoby się stać, żebyś ty i ewentualnie twoi rodzice na końcu byli zadowoleni? Co ty sam byłbyś gotowy zrobić, żeby znowu było dobrze? Czy ktoś może ci pomóc? Co według ciebie my powinniśmy zrobić – zespół rozwiązywanie konfliktów, twoja klasa albo dyrektor szkoły?

6. Doradztwo – skupienie się na ugodzie

W ostatnim etapie rozmówcy jeszcze raz szczegółowo wyjaśnione zostają dalsze procedury procesu rozwiązywania konfliktu oraz przedstawiona zostaje propozycja bezpośredniej porady. Ważnym celem owej porady jest zapobieżenie dalszej eskalacji konfliktu. Jest to jedyny etap wywiadu, w którym osoba prowadząca przedstawia własne pomysły rozwiązania sporu. Jeśli podczas rozmowy prowadzący odnosi wrażenie, że w rozmówcy nie ma potencjału do pokojowego rozwiązania konfliktu, że mówi on o zemście i żywi nienawiść, prowadzący jest zobowiązany zażądać deklaracji o rezygnacji z przemocy. Jeśli rozmówca nie jest gotów jej złożyć, wówczas prowadzący musi zainicjować u dyrektora szkoły procedurę interwencji związanej z zagrożeniem dalszą przemocą.

Celem tego etapu jest wsparcie osoby szukającej pomocy w…

- zapobieganiu destruktywnej eskalacji, mogącej prowadzić do powstania zagrożenia
- poszukiwaniu pokojowych rozwiązań
- wykorzystaniu możliwości ochrony
- oszacowaniu skutków wydarzeń
- uzyskaniu dostępu do szkolnego systemu wsparcia
- skorzystaniu z pozaszkolnej pomocy dla młodzieży oraz pomocy medycznej
- zawarciu ugody będącej podstawą dla dalszego zarządzania konfliktem i ustalenia udziału osoby szukającej pomocy.
- *Przykład: „Dziękuję! Przekażę teraz twoje informacje pani X i pani Y. One nawiążą kontakt z tobą i twoimi rodzicami i zaproponują strategię rozwiązania konfliktu. To z nimi będziesz rozmawiał w przyszłości. Jeśli życzysz sobie bezpośredniej rozmowy z drugą stroną konfliktu, możesz zwrócić się bezpośrednio do pani X, która jest u nas szkole odpowiedzialna za mediację. Jeśli coś jeszcze przyjdzie ci na myśl, możesz jeszcze raz zgłosić się do mnie. Czy mam dać ci kopię dla ciebie albo dla twoich rodziców? W każdym razie odezwij się natychmiast, jeśli zdarzy się coś nowego. Obiecujesz? “*

Formularz do dokumentacji i przeprowadzenia rozmowy konfrontacyjnej z osobą wskazywaną jako sprawca Formularz powinien być wykorzystywany zgodnie z wytycznymi do przeprowadzenia rozmowy konfrontacyjnej z osobą wskazywaną jako sprawca (patrz: L02-D)	F02-D
Imię, nazwisko, dane kontaktowe osoby konfrontowanej, ewentualnie jej rodziców:	Spisane przez:
Klasa, wychowawca klasy i dyrektor szkoły osoby konfrontowanej:	Data: Numer konfliktu:
Nazwisko, klasa, nauczyciele innych stron konfliktu:	

Warunkiem przeprowadzenia rozmowy konfrontacyjnej jest sformułowanie zarzutu przez nauczyciela, dyrektora szkoły lub innego ucznia w stosunku do osoby wskazywanej jako sprawca. Zadanie przeprowadzającego rozmowę polega wyłącznie na pomocy oskarżanemu uczniowi w przedstawieniu własnej wersji konfliktu.

Motywacja wewnętrzna	Motywacja zewnętrzna
- chce ustosunkować się do zarzutów - chce pomocy w sytuacji konfliktowej - pragnie poinformować o czymś, czego była świadkiem - nie chce podawać żadnych informacji - niejednoznaczne	Pan/Pani _____ w imieniu szkoły sformułował pod adresem ucznia i w jego obecności zarzut o następującej treści: _____ Uczniowie _____ sformułowali podczas rozmowy trójstronnej pod adresem ucznia zarzut o następującej treści: _____

Osobista deklaracja osoby, z którą przeprowadzony jest wywiad, po szczegółowym wyjaśnieniu jej uregulowań postępowania w celu rozwiązania sytuacji konfliktowej:

-„Wyrażam zgodę, by treść mojej rozmowy została udostępniona następującym osobom, w celu dalszych działań mających na celu rozwiązanie konfliktu“

Funkcja	Proszę wymienić z nazwiska!
koledzy szkolni	
klasa	
nauczyciele	
rodzice	
inne	

Cechy osoby, z którą przeprowadzany jest wywiad o przebiegu wydarzeń

-Według deklaracji osoby, z którą przeprowadzany jest wywiad -Według pierwszej oceny przeprowadzającego wywiad	-osoba wrogo nastawiona -osoba pokrzywdzona -osoba zagrożona	-osoba krzywdząca (sprawca) -osoba naruszająca normy -osoba stanowiąca zagrożenie

Propozycja pomocy skierowana do osoby, z którą przeprowadzana jest rozmowa, w postaci doradztwa prowadzącego wywiad

-opieka podczas przerw dla zabezpieczenia osoby szukającej pomocy -rozmowa trójstronna -mediacja uczniowska	-mediacja -ugoda/rekompensata szkód	-coaching -systemowa interwencja przeciw przemocy -systemowe krótkie działanie interwencyjne

Osoba, z którą przeprowadzany jest wywiad, relacjonuje własnymi słowami oraz w pierwszej osobie

Fakty: Gdzie? Kiedy? Kto? Co? Jak? – ale nie dlaczego? Przeżycia: myśli (plany, opinie), uczucia (gniew, strach, odczucia fizyczne (bóle, wzburzenie, paraliż…) motywacja (pragnienie zemsty, pragnienie, by pozostawiono nas w spokoju, pragnienie sprawiedliwego traktowania…)

Jakie potrzeby – jakie życzenia ma osoba, z którą przeprowadzana jest rozmowa, odnośnie dalszego postępowania w sytuacji konfliktowej

Bezpieczeństwo (nie musieć dłużej się bać), przynależność (znowu być częścią grupy), szacunek (odzyskać honor i dobre imię), autonomia i sprawczość (móc wyrażać swoje zdanie)

Komentarz do wywiadu

Wrażenie, jakie osoba szukająca pomocy wywarła na przeprowadzającym rozmowę

Porada przeprowadzającego wywiad

Treść porad

Autor: Jürgen Schmidt Email: schmidt@syspaed.de, Website: www.systematisches-konflikt-managmenet.de

Wytyczne do przeprowadzenia wywiadu/rozmowy z osobą będącą świadkiem sytuacji konfliktowej

L03 -D

I. Wskazania

- Uczniowie, którzy zaobserwowali wystąpienie konfliktu, samodzielnie się zgłaszający.
- Uczniowie, którzy zaobserwowali wystąpienie konfliktu, zgłoszeni lub skierowani przez rodziców, kolegów lub nauczycieli.
- Osoby dorosłe, członkowie personelu szkoły (nauczyciele, pedagog, personel administracyjny i pomocniczy), które zaobserwowały konflikt.

II. Zasady przeprowadzania rozmowy

- **Dobrowolność**
  Ucznia nie wolno zmuszać do rozmowy. Jeśli uczeń się przed tym wzbrania, należy to uszanować. Ten szacunek trzeba wyrazić werbalnie. Odmowę należy udokumentować w formie osobistej wypowiedzi ucznia w kontekście wywiadu lub jako komentarz do wywiadu, z podaniem przyczyn odmowy lub przypuszczeń co do nich (patrz: Formularz F03-D). Uczniowie na rozmowę są zapraszani, a nigdy – wzywani, przyprowadzani czy wręcz przymuszani.
- **Szacunek dla osoby i jej przeżyć – neutralne podejście do stanu faktycznego**
  Osoba prowadząca rozmowę odnosi się do osoby szukającej pomocy z szacunkiem i empatią. Sygnalizuje zainteresowanie jej przeżyciami i przedstawianym przez nią stanem faktycznym (np. tym, co zobaczyła i usłyszała). Nie dokonuje oceny wartościującej ani interpretacji.
- **Zgoda nauczyciela na rozmowę podczas lekcji.**
  Na rozmowę w czasie trwania lekcji ucznia można zaprosić wyłącznie za zgodą nauczyciela, który w danym czasie zgodnie z planem prowadzi z uczniem zajęcia. Jeśli dany nauczyciel nie wyrazi zgody, wywiad należy przenieść na kolejną lekcję lub zorganizować go po godzinach lekcyjnych.
- **Ochrona danych i praw jednostki.**
  Rozmówcy należy z góry wyjaśnić, jaki jest cel rozmowy, komu wolno udostępnić jej treść, a komu nie (np. drugiej stronie konfliktu lub innym uczniom w klasie) oraz jak długo będzie ona przechowywana w formie papierowej lub cyfrowej. Gdyby dana osoba pragnęła odbyć rozmowę, ale nie wyrażała zgody na przekazanie jej treści osobom trzecim – takim jak koledzy albo dyrekcja szkoły – należy przyjąć, że osoba ta ma jedynie potrzebę porozmawiania o tym, co zaobserwowała, nie chce jednak przyczynić się do wdrażania procedury pomocy w rozwiązaniu konfliktu. Wówczas wywiad taki traktowany jest jako poufny. Uzyskane podczas niego dane można przekazać dalej wyłącznie za zgodą rozmówcy lub w sytuacji, kiedy nakazują to przepisy prawa. Zgody na przekazanie informacji rozmówca udziela na formularzu (patrz: Formularz F03-D)
- **Ochrona danych i stan zagrożenia**
  Jeśli w trakcie rozmowy wyjdą na jaw informacje świadczące o wystąpieniu zagrożenia dla osób trzecich lub samego rozmówcy, ochrona danych ulega zniesieniu. W takich przypadkach prowadzący rozmowę powinien natychmiast skontaktować się z kierownictwem szkoły (ewentualnie najpierw przedstawiając sprawę w sposób zanonimizowany).

III. Etapy rozmowy

Zaleca się przeprowadzanie wywiadu z zachowaniem przedstawionych poniżej etapów. Jeśli świadek sytuacji konfliktowej wydaje się być bardzo wytrącony z równowagi lub wzburzony, wówczas etap 2 i 3 rozmowy trudno jest rozdzielić. Często zwrócenie się do niej najpierw o przedstawienie faktów, a następnie o opis przeżyć pomaga uspokoić się i pozbierać. W przypadku osoby, która na skutek wydarzeń, jakich była świadkiem, sama ucierpiała, należy przede wszystkim zapewnić pierwszą pomoc i zbadać aktualny stan faktyczny. To ostatnie może nastąpić po zakończeniu udzielania pierwszej pomocy. Osoba przeprowadzająca rozmowę ocenia, czy w przypadku poważnych szkód pierwsza pomoc nie powinna być udzielona przez innych profesjonalistów, takich jak lekarz lub sanitariusz. W przypadku poważnych lub bardzo poważnych szkód doznanych przez osobę niepełnoletnią należy zawsze natychmiast informować rodziców. Na nich spoczywa obowiązek podjęcia decyzji o leczeniu lub wdrożeniu pomocy psychologicznej. Wyjątek od tej reguły może wynikać jedynie z uzasadnionego podejrzenia, że poinformowanie rodziców może stworzyć dodatkowe zagrożenie.

Należy unikać osądu i interpretacji, zgodnie z „Zasadami przeprowadzania rozmowy" (patrz: punkt II.2)! Rozmowa nie ma charakteru wychowawczego! Osoba prowadząca rozmowę nie robi tego z pozycji krytyczno-moralnej („rodzic/nauczyciel"), lecz jako przyjazny dorosły towarzysz, traktujący rozmówcę jak równego sobie.

1. Wstęp, pierwsza pomoc i ustalenie celu

Przedstawienie siebie i swojej pozycji w szkole
Przykład: *„Nazywam się X. W naszej szkole jestem psychologiem. Pomagam uczniom, rodzicom i nauczycielom radzić sobie z konfliktami tak, by miały one pomyślne zakończenie."*

Pierwsza pomoc
Prowadzący rozmowę daje wsparcie emocjonalne w postaci bliskości, taktownego zainteresowania i współczucia. Reaguje na wyczuwane samopoczucie emocjonalne i fizyczne osoby szukającej pomocy i wysuwa propozycje świadczące o trosce.
Przykład: *„Ojej, wyglądasz na roztrzęsionego! Najpierw spokojnie usiądź. Chciałbyś napić się wody? albo: "Widzę, że jesteś wzburzony/ zaszokowany. Chciałbyś najpierw trochę ochłonąć?".*

Budowanie relacji– Wprowadzenie przejrzystości – Omówienie ochrony danych
Prowadzący rozmowę prosi osobę, która była świadkiem sytuacji konfliktowej, o pozwolenie na przeprowadzenie wywiadu. Zachęca do szczerości i dokładnej relacji.

Przykład: „*Zaprosiłem cię tutaj, ponieważ widziałeś sytuację konfliktową*". Albo: „*Twoja wychowawczyni prosiła cię, żebyś zrelacjonował co widziałeś. Jesteś gotowy o tym opowiedzieć?... Świetnie. Proszę, opowiedz mi dokładnie wszystko, co widziałeś. Proszę, bądź szczery i dokładny. W oparciu o twoje obserwacje możemy wyrobić sobie lepszy obraz tego, co się stało i dowiedzieć się, co powinniśmy teraz zrobić, żeby rozwiązać problem/ żeby skończyło się fair/ żebyśmy mogli pomóc/ żeby nie stało się nic złego. Jeśli powiesz nieprawdę, może mieć to fatalne skutki dla stron konfliktu. Jeśli okazałoby się, że celowo skłamałeś, nie pozostanie to bez konsekwencji. Lepiej nie mów nic, niż miałbyś skłamać!".*

Świadek sytuacji konfliktowej zostaje poinformowany o kwestii ochrony danych, które zostaną podane prowadzącemu rozmowę oraz o tym, według jakich zasad prawnych i etycznych przebiega rozmowa (Patrz: punkt II)

Przykład: „*Powiem ci, co robimy tu w szkole w takich sytuacjach… jeśli nie chcesz, żebym przekazał dalej informacje od ciebie, uszanuję to, ale nie mogę obiecać, że wszystko, co powiesz, zostanie między nami, ponieważ jeśli będzie to oznaczać zagrożenie dla ciebie albo dla innych, wówczas sam muszę zwrócić się do kogoś, kto mi doradzi. Zapewne najpierw będę mógł to zrobić w ten sposób, że nie wymienię twojego nazwiska. Jedno mogę ci obiecać: że będę cię informować o wszystkich podejmowanych przeze mnie krokach, które ciebie dotyczą i – w stopniu, w jakim wolno mi to robić – będę je z tobą uzgadniać!".*

2. Wyjaśnienie stan faktycznego – Skupienie się na faktach

W przeciwieństwie do przeżyć, stan faktyczny i konsekwencje działań to czynniki obiektywne. Ustalenie stanu faktycznego stanowi istotną część rozmowy. Wywiad stanowi podstawę do przeprowadzenia analizy konfliktu i z tego względu podejść należy do niego ze szczególną starannością. Dokumentacja powinna umożliwić zespołowi rozwiązującemu konflikt lub zespołowi interwencyjnemu dokładne odtworzenie wypadków. Dokładność wywiadu powinna być na tyle wysoka, aby było możliwe stworzenie na jego podstawie scenariusza filmu oddającego jeden do jednego przebieg relacjonowanych wypadków. Dokumentacja odbywa się przy pomocy formularza F03-D i jest zapisywana w pierwszej osobie z perspektywy świadka wydarzeń. Wykluczone są pytania sugerujące odpowiedź, jak na przykład:

„A nie było przypadkiem tak, że…" lub „… to chyba tamten drugi uderzył, nie sądzisz?", „Widzę to trochę inaczej, nie sądzisz, że mam rację?" czy pytania o przyczynę: „Dlaczego on to zrobił?", „Jak sądzisz, dlaczego on to zrobił?".

Nawet jeśli relacja świadka nie wydaje się wiarygodna, osoba przeprowadzająca wywiad powstrzymuje się od oceny. Dopuszczalne jest dopytywanie się o szczegóły, natomiast interpretacje i wartościowanie – wykluczone.

Przykład*: „Mam wrażenie, że mówisz mi nieprawdę!“ „Czy to na pewno prawda?“ „Nie kłam mi tu!“. „Mówisz tak tylko, bo go lubisz… bo jest twoim przyjacielem!”.*

Zamiast tego: *„Nie całkiem rozumiem. Wcześniej mówiłeś, że oni się nie kłócili, a teraz mówisz, że już wcześniej się obrażali. To nie całkiem do siebie pasuje. Pomóż mi, to jak to było?“* lub „to *wydaje mi się nielogiczne“*, *„to wydaje mi się bardzo nieprawdopodobne! Wyjaśnij mi to jeszcze raz dokładniej, żebym to lepiej zrozumiał!“*
Zadając opisane poniżej pięć pytań (Gdzie? Kiedy? Kto? Co? Jak? – ale nie „dlaczego?“) należy zbadać następujące aspekty stanu faktycznego:

Pytania o miejsce i czas.
(Gdzie i kiedy?)

Zaleca się zadawać najpierw pytania proste, mniej obciążające, a pytania emocjonalnie trudniejsze – na końcu. Najprościej jest odpowiedzieć na pytania o miejsce i czas. Wprowadzenie powinno pobudzić pamięć i płynność wypowiedzi osoby zwracającej się o pomoc. Poniżej przedstawiono przykładowe dobre pytania wprowadzające:

Przykład:
Pytanie zadane przez osobę przeprowadzającą wywiad: *„Gdzie stałeś, kiedy to się stało? Kiedy to było?“* lub *„Kiedy przeczytałeś tę wiadomość? Gdzie wtedy byłeś?"?* Osoba przeprowadzająca rozmowę dokumentuje odpowiedź w pierwszej osobie liczby pojedynczej, z perspektywy rozmówcy:
„Wszedłem właśnie z podwórka do szkoły i stałem około dwóch metrów od drzwi wejściowych. To było dziś pod koniec pierwszej przerwy…“ lub *„wiadomość przeczytałem podczas długiej przerwy, około 13:30, stałem właśnie w kolejce do piekarni“.*

Pytania o udział poszczególnych osób.
(Kto w jakiej roli?)
Osoba przeprowadzająca wywiad pyta o dane wszystkich uwikłanych osób. Pozwoli to względnie szybko dotrzeć do właściwych osób i dzięki dalszym wywiadom w pełni wyjaśnić przebieg konfliktu. W dokumentacji powinny się znaleźć następujące informacje: szkoła, klasa, nazwisko wychowawcy, numer telefonu komórkowego, nazwy użytkownika/pseudonimy z profili społecznościowych, ewentualnie dane kontaktowe do rodziców.

- Uczniowie odpowiedzialni za czyn lub szkodę
- Pomagający w popełnieniu czynu lub wyrządzeniu szkody
- Współczujący, gotowi do pomocy uczniowie o nastawieniu prospołecznym
- Interweniujące osoby dorosłe (nauczyciele, woźni, pedagog szkolny)
- Uczniowie zachowujący postawę neutralną
- Obserwatorzy (nauczyciele, rodzice, uczniowie, pedagog)

Przykład:
Pytanie: *„Kto był przy tym wszystkim? Jak się nazywa ten, który to zrobił? Kto jeszcze mógł tam być, widzieć to albo o tym słyszeć? Jaki jest twój związek ze stronami konfliktu? Czy ktoś się wmieszał i wsparł jedną ze stron konfliktu? Czy ktoś pomagał zapobiec najgorszemu?“*

Pytanie: *„Od kogo przyszła ta wiadomość? Kto jeszcze ją dostał? Z jakiego konta została wysłana?”.*

Pytania o uszkodzenia ciała i szkody materialne.
(Jakie były konsekwencje?)

Jeśli to możliwe, należy zawsze zabezpieczyć fakty, takie jak przebieg czatu, przesłane zdjęcia albo wiadomości tekstowe. Świadka konfliktu pytamy o następujące informacje:

- Czy osoba poszkodowana wymagała pomocy lekarskiej? Czy dokonano obdukcji? Czy doszło do nieodwracalnych uszkodzeń ciała?
- Czy ranna osoba była w stanie uczęszczać do szkoły? Czy opuściła lekcje?
- Czy poniesiono szkody materialne? Czy uszkodzono wyposażenie szkoły? Czy uszkodzono przedmioty należące do innych osób? Jak wysokie są te szkody szacunkowo?
- Czy coś zostało ukradzione?

Wybadać naruszenia wartości i norm.
(Jak się zachowywano?)

Zbadanie podczas wywiadu naruszeń norm i wartości ma pierwszorzędne znaczenie dla analizy konfliktu oraz budowanej na tej analizie strategii działania. Z reguły taka ocena przekracza możliwości rozmówcy. Dlatego też pytanie o to wprost na ogół okazuje się nieskuteczne. Osoba przeprowadzająca rozmowę powinna mieć cały czas na uwadze ten aspekt sprawy i analizować go zadając konkretne pytania. Przykładowo, określona treść wypowiedzi obrażającej seksualność może stanowić zniewagę, albo „tylko" zaczepkę.
Dany krok może wynikać z obrony koniecznej albo mieć na celu uszkodzenie ciała. Podczas rozmowy osoba ją przeprowadzająca powinna mieć na uwadze następujące obszary naruszania norm i wartości:

- Czyny karalne według kodeksu karnego. Pytania pomocnicze dla osoby przeprowadzającej wywiad: czy w trakcie przebiegu konfliktu popełniono czyny karalne, takie jak: zniesławienie, znieważenie, groźby karalne bądź wykonywanie, rozpowszechnianie, posiadanie lub uzyskiwanie dostępu do pornografii dziecięcej?
- Czy chodzi o przestępstwo ścigane na wniosek poszkodowanego, czy z urzędu?
- Prawa człowieka. Jakie prawa człowieka lub prawa dziecka mogły zostać naruszone? Zakaz dyskryminacji, zniewaga o podłożu rasistowskim albo seksualnym, celowe i powtarzające się poniżanie przez dłuższy czas.
- Regulamin szkoły. Czy włączono w szkole smartfon i używano go wbrew zakazowi?

3. Skupienie się na subiektywnych przeżyciach

W tym punkcie skupiamy się na subiektywnych wrażeniach i doznaniach osoby. W dalszym etapie wywiadu świadek będzie zachęcany do refleksji nad przebiegiem konfliktu w odniesieniu do tych aspektów. Prowadzący rozmowę sygnalizuje, że jest otwarty, słucha, traktuje rozmówcę poważnie, szanuje jego odczucia także wtedy, kiedy same fakty ocenia jako problematyczne lub niewiarygodne. Podobnie jak w przypadku zgłębiania faktycznego stanu rzeczy, także tu prowadzący rozmowę unika dokonywania własnych ocen i interpretacji, nawet jeśli wersja świadka wydaje się mało wiarygodna.

Celem tego etapu jest zbadanie subiektywnych przeżyć świadka oraz ich udokumentowanie. Aspektami przeżyć są:

- Myśli, takie jak plany, opinie i pomysły.
- Uczucia i nastroje, takie jak smutek, strach, wstyd, radość, gniew i nienawiść, ciekawość, miłość i sympatia.
- Czynniki motywujące, takie jak poczucie „nakręcenia", paraliż wewnętrzny, obojętność, tęsknota.
- Odczucia fizyczne, takie jak ból fizyczny i psychiczny, nudności, napięcie, czerwienienie się, fale gorąca, wyczerpanie.
- Podstawowe potrzeby psychospołeczne i ich naruszenie (rozczarowanie/frustracja), takie jak potrzeba więzi i przynależności, bezpieczeństwa, uznania i szacunku, potrzeba autonomii i sprawstwa, potrzeba rozrywki i pobudzenia.

Ponieważ – przykładowo – ból albo inne doznania fizyczne, uczucia i nastroje nie są – w przeciwieństwie do faktów – obiektywnie mierzalne, prosimy rozmówcę, by wysnuł przypuszczenia co do natężenia przeżyć w skali od 1 do 10.
Przykładowe pytanie: *„Jak myślisz, jak on się wtedy czuł? Jak bardzo było to dla niego nieprzyjemne, podaj wartość pomiędzy 1 a 10. Jak uważasz, czy zraniono jego uczucia? Dumę?"*

4. Wybadanie potrzeb i pomysłów rozwiązań – skupienie się na rozwiązaniu

Świadek może mieć do zaobserwowanego konfliktu stosunek zdystansowany, albo też być bardzo zaangażowany (np. jako nauczyciel) – co prowadzący wywiad powinien wziąć pod uwagę. W tym etapie bada on koncepcje rozwiązań świadka: jego pomysły, opinie i plany, które można wziąć pod uwagę podczas dalszej pracy nad rozwiązaniem konfliktu. Szczególnie ważne jest tu przeanalizowanie, jak wysokie kompetencje społeczne posiada rozmówca, by pomóc stronom konfliktu w jego pokojowym rozwiązaniu – na przykład poprzez mediację, ugodę lub rozmowę trójstronną. Także tu osoba prowadząca wywiad powstrzymuje się przed wydawaniem ocen albo proponowaniem własnych rozwiązań. Celem jest wsparcie – poprzez konkretne pytania – refleksji rozmówcy, prowadzącej do wymyślenia własnych rozwiązań. Wyniki posłużą do analizy konfliktu, w oparciu o którą można będzie opracować i zaproponować strategię działania. Należy wybadać następujące aspekty:

- Cele, zainteresowania, motywacje i potrzeby na przyszłość.
  Przykładowe pytania: Co zarekomendowałbyś stronom konfliktu? Co powinno się stać, żeby wszystko z powrotem było w porządku? Co należałoby zrobić, żeby życie szkolne wróciło do normy
- Świadomość moralna.
  Przykładowe pytania: Uważasz, że wszystko zostało zrobione prawidłowo? Czy z twojego punktu widzenia były jakieś inne możliwości? Czy uważasz, że w przyszłości może się to powtórzyć?
- Pomysły na rozwiązanie konfliktu.
  Przykładowe pytania: Co musiałoby się stać, żeby na końcu wszyscy byli zadowoleni? Co ty sam byłbyś gotowy zrobić, żeby znowu było dobrze? Czy uważasz, że strony konfliktu pozwolą sobie pomóc? Co według ciebie my powinniśmy zrobić – zespół rozwiązywanie konfliktów, twój wychowawca albo dyrektor szkoły?

5. Doradztwo – skupienie się na ugodzie

W ostatnim etapie rozmowy świadkowi jeszcze raz szczegółowo wyjaśnione zostają dalsze procedury procesu rozwiązywania konfliktu. Istotna może być porada dla świadka, jeśli zadaje on sobie pytanie, jak powinien zachować się w stosunku do samego konfliktu i jego stron. Ważnym celem owej porady jest zapobieżenie dalszej eskalacji konfliktu, a także ochrona świadka przed ewentualnym atakiem. Jest to jedyny etap wywiadu, w którym osoba prowadząca przedstawia własne pomysły rozwiązania sporu. Jeśli podczas rozmowy prowadzący odnosi wrażenie, że rozmówca sam zamierza zaangażować się w konflikt, a ponadto nie przejawia potencjału do jego pokojowego rozwiązania oraz żywi nienawiść do jednej ze stron, wówczas prowadzący jest zobowiązany zażądać od rozmówcy deklaracji o rezygnacji z użycia przemocy. Jeśli rozmówca nie jest gotów jej złożyć, wówczas prowadzący musi zainicjować u dyrektora szkoły procedurę interwencji związanej z zagrożeniem dalszą przemocą.

Celem tego etapu jest wsparcie świadka w …

- zastanowieniu się, jak można zapobiec destruktywnej eskalacji konfliktu, prowadzącej do zagrożenia zewnętrznego i wewnętrznego dla stron
- przemyśleniu pokojowych rozwiązań konfliktu
- wykorzystaniu możliwości ochrony
- zawarciu ugody będącej podstawą dla dalszego zarządzania konfliktem.

Przykład: „Dziękuję! Przekażę teraz twoje informacje pani X i pani Y. Odezwij się natychmiast, jeśli zdarzy się coś nowego. Obiecujesz? “

Formularz do przeprowadzenia wywiadu/rozmowy z osobą będącą świadkiem sytuacji konfliktowej” Formularz powinien być wykorzystywany zgodnie z „Wytycznymi do przeprowadzenia wywiadu/rozmowy z osobą będącą świadkiem sytuacji konfliktowej” (patrz: L03-D)	F03-D
Imię, nazwisko, dane kontaktowe świadka sytuacji konfliktowej, ewentualnie jego rodziców:	**Spisane przez:**
Klasa, wychowawca klasy i dyrektor szkoły świadka sytuacji konfliktowej:	**Data:** **Numer konfliktu:**
Nazwisko, klasa, nauczyciele innych stron konfliktu:	

Z jakiego powodu zgłasza się osoba?

Motywacja wewnętrzna	Motywacja zewnętrzna
- pragnie poinformować o czymś, czego była świadkiem - niejednoznaczne	Przychodzi skierowana przez: _____ Została zachęcona (wysłana) przez: _____

Osobista deklaracja osoby, z którą przeprowadzony jest wywiad, po szczegółowym wyjaśnieniu jej reguł postępowania w celu rozwiązania sytuacji konfliktowej:
„Wyrażam zgodę, by treść mojej rozmowy została udostępniona następującym osobom, w celu dalszych działań mających na celu rozwiązanie konfliktu“:

Funkcja	Proszę wymienić z nazwiska!
koledzy szkolni	
klasa	
nauczyciele	
kierownik działu	
rodzice	
inne	

Osoba, z którą przeprowadzany jest wywiad, relacjonuje własnymi słowami oraz w pierwszej osobie

Fakty: Gdzie? Kiedy? Kto? Co? Jak? – ale nie dlaczego? Przeżycia: myśli (plany, opinie), uczucia (gniew, strach, odczucia fizyczne (bóle, wzburzenie, paraliż…) motywacja (pragnienie zemsty, pragnienie, by pozostawiono nas w spokoju, pragnienie sprawiedliwego traktowania…)

Jakie potrzeby – jakie życzenia ma osoba, z którą przeprowadzana jest rozmowa, odnośnie dalszego postępowania w sytuacji konfliktowej

Bezpieczeństwo (nie musieć dłużej się bać), przynależność (znowu być częścią grupy), szacunek (odzyskać honor i dobre imię), autonomia i sprawczość (móc wyrażać swoje zdanie)

Komentarz do wywiadu

Wrażenie, jakie osoba szukająca pomocy wywarła na przeprowadzającym rozmowę

Porada przeprowadzającego wywiad

Treść porad

Autor: Jürgen Schmidt Email: schmidt@syspaed.de, Website: www.systematisches-konflikt-managmenet.de

klicksafe.de jest Niemieckim Centrum Awareness utworzonym w ramach programu Komisji Europejskiej "CEF Telecom".

klicksafe jest prowadzony przez:

LMK Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

Urząd ds. Mediów Landu Nadrenia-Palatynat (LMK) – www.lmk-online.de

lfm: Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM)

i Urząd ds. Mediów Landu Północna Nadrenia-Westfalia (LfM) – www.lfm-nrw.de

Dofinansowane ze środków Unii Europejskiej

c/o Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK) Rheinland-Pfalz
Turmstraße 10
67059 Ludwigshafen
E-Mail: info@klicksafe.de
Internet: www.klicksafe.de

c/o Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM)
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
E-Mail: klicksafe@lfm-nrw.de
Internet: www.klicksafe.de