

ЗАЛАГОДЖЕННЯ СТУДЕНТАМИ РЕАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ ЯК СКЛАДОВА ПРАКТИКУМУ З МЕДІАЦІЇ

Плануючи курс «Практикум з медіації», ми замислилися над тим як організувати навчання таким чином, щоб студент спробував себе у ролі медіатора не тільки в ігровій ситуації з іншими студентами, але долучився до вирішення реального конфлікту, відчув відповідальність за результати медіації і отримав досвід пропонування і надання послуги посередництва незнайомій людині. Тобто потрібно було знайти 32 (за кількістю студентів в цій навчальній групі) негострих, бажано однотипних конфліктів, де ставки сторін були б невисокі, наслідки помилок медіатора-початківця були б мінімально токсичні для всіх сторін, що дозволило б використати ці міні-конфлікти як тренувальні для студентів, які опановують медіацію. За порадою досвідченого медіатора О. Коваля ми звернули увагу на конфлікти між бібліотекою та студентами, які вчасно не повернули бібліотечні книжки. Звичайно, ці конфлікти не були абсолютно однаковими — хтось тримав книжки тиждень понад дозволений термін, хтось кілька місяців, а хтось і роками. Були такі, хто загубив бібліотечні книжки. Розв'язання конфлікту полягало у поверненні книжок бібліотеці та сплаті штрафу (більшого або меншого залежно від термінів користування книжками понад встановлений ліміт часу) або купівлі іншої (за погодженням з бібліотекою) рівноцінної книжки замість втраченої.

До початку практики ми думали над тим як захистити студента-посередника з однієї сторони і студента-боржника з іншої. Введення в робочу програму курсу «Практикум з медіації» положення про те, що творча робота виконується кожним студентом у формі посередництва між бібліотекою і читачем-боржником мало захистити студента-посередника від можливого звинувачення у непроханому втручанні в конфлікт. Також було отримано згоду від директора бібліотеки на проведення цієї роботи. З іншої сторони студент-боржник мав право на те, що його особиста інформація не буде

розголошена. Для цього ми докладно роз'яснили студентам необхідність забезпечення конфіденційності як інформації про читача-боржника, яку вони отримують від бібліотеки, так і змісту спілкування з читачем. Студенти підписали зобов'язання, що розмову з читачем (без зазначення прізвища та інших особистих даних, які дозволили б його ідентифікувати) вони будуть обговорювати та аналізувати лише на заняттях курсу «Практикум з медіації» та в звіті викладачу. Як показали подальші події, всі ці застережні заходи були необхідні, оскільки декілька разів виникала ситуація, коли боржник бібліотеки агресивно реагував на дзвінок, питав звідки студент-медіатор дізнався його номер, чи не буде розголошення конфіденційної інформації. У всіх випадках інформація про те, що студент-медіатор виконує завдання навчальної програми і підписав зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації діяла заспокійливо і студент-боржник погоджувався на співпрацю з студентом-медіатором.

Працівник бібліотеки була запрошена на заняття і докладно роз'яснила студентам обов'язки читача, коли починається нараховуватися пеня, як зупинити нарахування пені, що робити у випадку втрати книги, як заборгованість перед бібліотекою загрожує студенту неотриманням диплому. Також студентам пояснили куди і до кого треба підійти в бібліотеці, щоб отримати ім'я і контактні данні боржника бібліотеки.

Ми також змоделювали в аудиторії декілька ситуацій телефонної розмови посередника зі студентом, що вчасно не здав бібліотечні книги. Була підготовлена і заздалегідь розіслана по пошті схема звіту посередника про проведену медіацію. Після того як перші студенти провели переговори з боржниками бібліотеки вони поділилися своїми враженнями і спостереженнями в аудиторії, що, на наш погляд, допомогло в плануванні і проведенні розмови тим, хто зволікав з початком цієї роботи.

Для встановлення контакту з боржником бібліотеки студенти використовували два основних шляхи: контакт по телефону і контакт через соціальні мережі (як правило,

через месенджер Telegram). При контакті по телефону на початку розмови застосовувався так званий метод трьох «так». При використанні соціальних мереж студент-посередник мав більшу впевненість, що контакт відбудеться (не всі відповідають на дзвінок з незнайомого номера). На думку студентів-посередників, повідомлення в месенджері більш комфортне для адресата ніж дзвоник від незнайомої людини, бо він бачить, хто йому пише (фото, базову інформацію, зокрема про спільне місце навчання); має час на обмірковування своєї відповіді; також під час спілкування в месенджері виключається ситуація, коли ви контактуєте у незручний для адресата час (на повідомлення завжди є можливість відповісти у вільний час). Нам здалося цікавим висловлене однією з студенток припущення, що встановлювати контакт доцільно через месенджер, а потім за обоюсторонньою згодою переходити до безпосереднього спілкування по телефону, оскільки в такому спілкуванні студент-посередник може проявити емпатію, розуміння, надати психологічну підтримку і встановити більш довірливий контакт з студентом-боржником.

Для успішної медіації виявилось корисним: ознайомитися з інформацією про людину, яку та розмістила у соціальних мережах; наголошувати на інтересах студента-боржника (припинити нарахування пені, не мати проблем з підписанням обхідного листа і, відповідно, з одержанням диплому); демонструвати зацікавленість у вирішенні проблеми і готовність допомогти; уникати слів «борг», «боржник», «конфлікт», які викликають негативні асоціації.

Основною причиною виникнення заборгованості перед бібліотекою студенти називають забудькуватість. В подальшому забування виконує роль психологічного захисту, відкладаючи на потім потенційно неприємний контакт боржника з бібліотекою.

В практичній роботі спробував себе 31 студент (1 особа відмовилася). За інформацією бібліотеки внаслідок проведеної роботи було повернуто до фондів 29 книг.