

**KEEP  
ASHFORD  
TALKING**

**AMS**  
ASHFORD MEDIATION  
SERVICE

# Usługi Mediacyjne Ashford

## Mediacje z Młodzieżą i Rodzinami

### Poradnik



**Jeśli jesteś młody i stoisz w obliczu zmagania w rodzinie, szkole, czy z przyjaciółmi,  
Usługi Mediacyjne Ashford służą Ci pomocą.**

Wspieramy naszą społeczność w rozwiązywaniu konfliktów od 1997 roku.

Jesteśmy po to, aby KeepAshfordTalking oraz, aby pomóc Ci w znalezieniu sposobu na złagodzenie Twoich zmagania.

**Jeśli pracujesz z młodzieżą lub rodzinami,  
Poradnik pomoże Ci w znalezieniu sposobu udzielenia pomocy potrzebującym w znalezieniu najlepszych dla nich rozwiązań.**

# #KeepAshfordTalking



Nasze usługi są bezpłatne dla każdego w Ashford.  
Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób:



[ashfordmediation.co.uk](http://ashfordmediation.co.uk)



[facebook.com/AshfordMediationService](https://facebook.com/AshfordMediationService)



[twitter.com/ams\\_mediation](https://twitter.com/ams_mediation)



[instagram.com/ams\\_mediation](https://instagram.com/ams_mediation)



[youtube.com/@AshfordMediationService](https://youtube.com/@AshfordMediationService)



[ashfordmediationservice.blogspot.com](http://ashfordmediationservice.blogspot.com)

## Spis treści

- Kim jesteśmy, z kim pracujemy **6**
- O czym jest Poradnik **8**
- Co to jest Mediacja – Słowniczek **9**
- Korzyści mediacji **12**
- Jaka jest rola mediatora **13**
- Komunikacja, która blokuje rozwiązania **14**
- Młodzież i mediacje **16**
- Rodzice i mediacje **20**
- Mediacje rodzinne **22**
- Liderzy szkół oraz społeczności, zaangażowani  
w mediacje **24**
- Praca z młodzieżą **25**
- Na czym polega proces mediacji **26**
- Pomocne pytania, które może zadać  
mediator **27**
- Jak działamy **28**
- Porady dla mediatorów **29**
- Kontakt **31**
- O nas **33**



**Jesteś młodą osobą, która doświadcza konfliktów w szkole lub środowisku?**

**Czy w rodzinie masz problem z dziadkami, ojczymem, macochą, ciocią, wujkiem lub innym członkiem rodziny (konflikt międzypokoleniowy), którzy mieszkają wraz z Tobą i są powodem niekończących się kłótni i stresu?**

**Czy doświadczasz problemów z sąsiadami w związku z ich antyspołecznym zachowaniem, hałasem lub naruszaniem Twoich granic?**

**Usługi Mediacyjne Ashford są po to, aby Ci pomóc**



## Kim jesteśmy i z kim pracujemy

Usługi Mediacyjne Ashford jest to organizacja charytatywna w Ashford, hrabstwie Kent, która oferuje bezpłatną pomoc członkom naszej społeczności.

- Naszym celem jest zapobieganie eskalacji konfliktów, co oznacza mniej interwencji Policji, Wydziału Opieki Społecznej oraz innych publicznych agencji
- Zapewniamy młodzieży bezpieczne i poufne miejsce do rozmowy o problemach, których doświadczają z rodzicami, kolegami ze szkoły, przyjaciółmi oraz sąsiadami.
- Oferujemy młodym osobom przestrzeń, czas oraz szacunek, których potrzebują; wyposażamy je w narzędzia i umiejętności, które umożliwią im komunikację pozwalającą na szybkie i skuteczne rozwiązanie problemów
- Pracujemy z rodzinami, liderami młodzieży, grupami środowiskowymi oraz lokalnymi klubami towarzyskimi, dzielimy się naszą wiedzą oraz wyposażamy ich w narzędzia/przepisy, z których mogą korzystać w celu pomocy młodym osobom w znalezieniu poczucia przynależności oraz lepszej kontroli swojego życia.



# Co znajdziesz w Poradniku



## O czym jest Poradnik?

Przygotowaliśmy Poradnik w celu wyjaśnienia czym się zajmujemy oraz w jaki sposób możemy pomóc młodzieży oraz ich rodzinom dzięki mediacjom.

Wyjaśnimy czym są mediacje oraz wyposażymy osoby, które pomagają młodzieży w narzędzia i umiejętności, podpowiedzi i wskazówki w jaki sposób stosować mediacje oraz w jakich sytuacjach.

Chcemy zachęcić młodzież, ich rodziny, a także liderów społeczności i szkół do kontaktu z Usługami Mediacyjnymi Ashford w celu skorzystania z naszych bezpłatnych usług mediacyjnych.





## Co to jest Mediacja – Słowniczek

W Poradniku napotkasz słowa, które musisz zarówno rozumieć sam, jak i wyjaśnić je osobom, którym będziesz pomagać.

Oto, co one oznaczają:

- Mediacja: rozmowa z dwoma zwaśnionymi osobami lub grupami, w celu udzielenia im pomocy w dojściu do porozumienia lub w rozstrzygnięciu sporu
- Rozstrzygnięcie: podjęcie ostatecznej decyzji, wyjaśnienie, zajęcie się sprawą, niepewną sytuacją lub problemem
- Dobrowolnie: bez przymusu, bez zapłaty, nagrody czy z poczucia obowiązku
- Bezstronny: w porządku, sprawiedliwy, nieopowiadający się po żadnej ze stron sporu
- Empatia: zrozumienie na poziomie emocjonalnym uczuć lub problemów drugiej osoby
- Współczucie: dzielenie uczuć innej osoby, szczególnie smutku lub znajdującej się w kłopotcie
- Krytyka: znalezienie winy, ocenianie czyjś zachowania lub innych działań
- Poufność: powiedzenie komuś, że informacje, które Ci przekazuje są prywatne i stanowią tajemnicę oraz nie będą przekazywane innym
- Neutralność: brak przyjęcia jednej strony w kontrowersyjnej sytuacji lub podczas sporu



## Konflikty zdarzają się bardzo często

- Ludzie często się kłócą, czasem kończy się to bójką, czasem czymś gorszym...
- Przyjaciele i sąsiedzi regularnie się rozstają z różnych powodów
- Należy pamiętać, że każda historia ma co najmniej dwie strony



## Dobra wiadomość:

Mediacja jest sposobem na rozwiązanie konfliktu



Ma miejsce, kiedy obie strony dobrowolnie spotykają się z mediatorem, w celu rozmowy na temat swojego konfliktu i znalezienia własnych rozwiązań.

## Korzyści, płynące z mediacji

### Dla stron zaangażowanych

- Jest szansa na rozwiązanie konfliktu w pozytywny sposób
- Możesz zaufać, że mediator jest bezstronny
- Mediacje się sprawdzają, ponieważ obie strony biorą w nich udział dobrowolnie, nikt nie jest do nich zmuszany
- Skupiamy się na problemie, nie na osobach
- Strony zgadzają się na własne rozwiązania
- Nie wygrywa jedna strona – OBIE strony wygrywają

### Dla szkół, rodzin, społeczności

- Mediacja to sposób na spokojne rozwiązanie konfliktu
- Mniej czasu spędza się na wyciszaniu kłótni czy konfliktu, ponieważ ludzie uczą się spokojnie rozmawiać o swoich problemach oraz je rozwiązywać
- Skupiamy się na przyszłości, nie na przeszłości!

Poprzez uczestnictwo w mediacjach usprawniasz: zdolność słuchania, empatię, rozwiązywanie problemów, tolerancję wobec innych (kultury, rasy, klasy, płci oraz przekonań religijnych).

Przekazywanie innym jak się czujemy za pomocą słów, a nie działań ma bardzo dużą moc.

Mediacje pomagają w zdobywaniu pewności siebie i poprawie stanu psychicznego oraz samopoczucia, często pomagają w przezwyciężeniu poczucia izolacji, ponieważ nareszcie jest przestrzeń i czas na bycie wysłuchanym oraz okazany szacunek.

## Jaka jest rola mediatora?

Mediator ułatwia stronom komunikację.

Mediator jest pomostem pomiędzy dwiema stronami sporu.

Mediator jest sprawiedliwy oraz znajduje równowagę między potrzebami każdej ze stron.

Mediator nie udziela porad; pomaga innym w znalezieniu własnych rozwiązań problemów.

**Możesz posłuchać naszego zespołu mediatorów na kanale YouTube lub odwiedzić w tym celu stronę Usług Mediacyjnych Ashford oraz media społecznościowe**



## Komunikacja, która blokuje znalezienie rozwiązań

Pomocne jest unikanie poniższych blokad komunikacyjnych:



- Krytyki
- Udzielania porad
- Mówienia stronom, co myślimy o ich sytuacji
- Zakładania, że wiemy, co się dzieje z mówcą
- Stosowania gróźb
- Oceniania
- Próby współczucia, czy pocieszania



# Młodzież i mediacje

## Młodzież i mediacje

### Jako młoda osoba, czy...

- Denerwujesz się często na rodziców
- Czujesz, że cały czas jesteś krytykowany
- Chcesz się wykrzyczeć i wyjść, kiedy na Ciebie krzyczą
- Czujesz się nękanym w szkole?
- Czujesz, że „nie przynależysz”?
- Czujesz się obco?
- Czujesz przymus angażowania się w coś, w co nie powinieneś?
- Czujesz, że łatwiej jest nie iść do szkoły niż codziennie do niej chodzić?
- Nie dogadujesz się z innymi w klubie młodzieżowym lub w towarzystwie, chcesz przestać się kłócić i mieć lepsze relacje?
- Angażujesz się w coś, co sprawia, że nie czujesz się komfortowo?





## Jako młoda osoba możesz...

- Nauczyć się, jak zachować spokój w trudnych sytuacjach, aby wyrazić swoje uczucia bez emocji, abyś wraz z rodzicami mógł zaangażować się w bardziej konstruktywny, czy produktywny sposób
- Zrozumieć, czym jest nękanie i nauczyć się jak możesz czuć się lepiej i pod mniejszym naciskiem tych, którzy Ci dokuczają
- Chętniej chodzić do szkoły
- Rozpoznać sposoby pracy z osobami, których nie lubisz lub nie szanujesz i mieć lepsze z nimi relacje
- Nauczyć się, jak radzić sobie z tym, że ktoś Ci dokucza



## Młoda osoba, zaangażowana w mediacje

Jako młoda osoba, możesz pomóc sobie w rozwiązaniu swojego konfliktu i konfliktów innych.

Zdobędziesz następujące umiejętności:

- Nauczysz się współpracować (pracować z innymi)
- Nauczysz się, jak radzić sobie z silnymi emocjami
- Poznasz, jak oddzielać fakty od uczuć
- Staniesz się aktywnym słuchaczem (będziesz poświęcał w pełni uwagę mówcy)
- Nauczysz się podsumowania (przekazywania własnymi słowami głównych punktów wypowiedzi mówcy)
- Nauczysz się empatii (zrozumiesz uczucia i doświadczenia mówcy)

[Skontaktuj się z nami, a my Ci w tym pomożemy!](#)

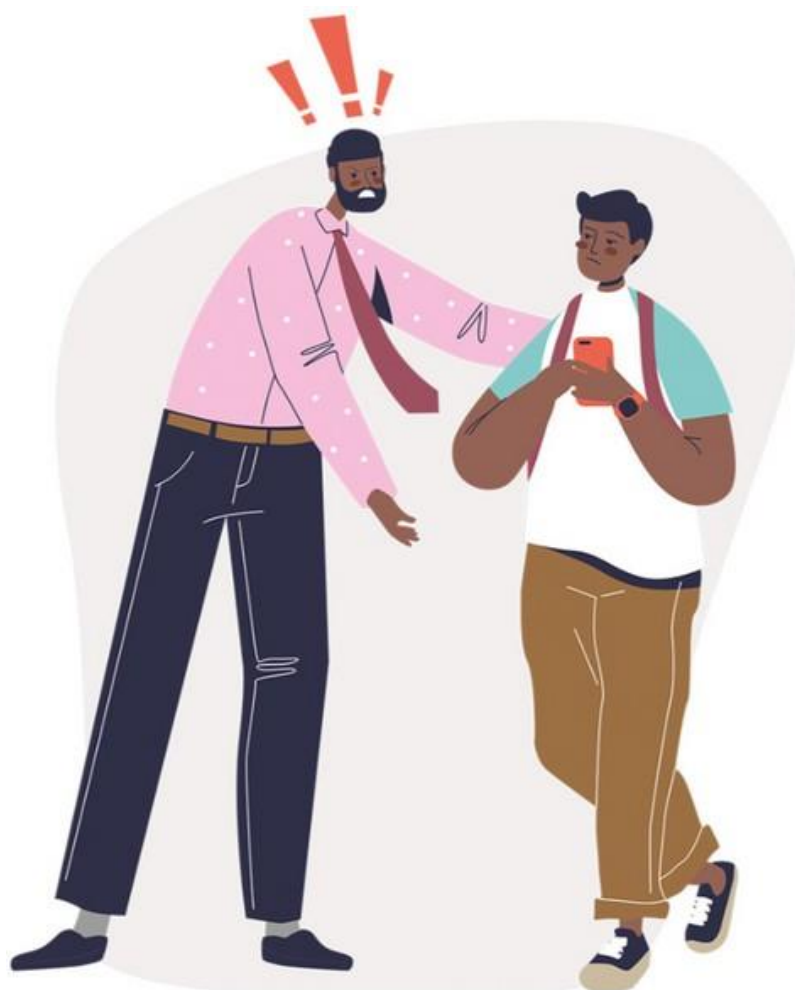
[info@ashfordmediation.co.uk](mailto:info@ashfordmediation.co.uk)

# Mediacje rodzinne

## Rodzice i mediacje

### Jako rodzic, czy...

- Masz dziecko, które miało kłopoty z policją, Wydziałem Opieki Społecznej, nauczycielem lub innymi autoretytami?
- Masz dość krzyków na młodą osobę w rodzinie?
- Martwisz się, że są pod wpływem 'złego środowiska'?
- Masz problem z podtrzymaniem rozmowy z dzieckiem, ponieważ zawsze kończy się kłótnią?
- Czujesz, że Twoje dziecko nie odnosi się do Ciebie lub innych członków rodziny z szacunkiem?
- Martwisz się, że Twoje dziecko nie jest w stanie/nie chce odrabiać lekcji i często nie chce chodzić do szkoły?



## Jako rodzic, możesz...

- Skorzystać z mediacji, aby pomóc sobie i dzieciom w spokojnym podejściu do tego, co Was poróżniło
- Lepiej porozumiewać się ze swoim dzieckiem dzięki procesowi mediacji i zrozumieć kto wpływa na ich wybory
- Skorzystać z mediacji, aby zrozumieć dlaczego młoda osoba w Twojej rodzinie jest zakłopotana oraz znaleźć powód 'prawdziwego problemu'
- Nauczyć się wzajemnego szacunku dzięki procesowi mediacji

Skontaktuj się z nami, a my Ci pomożemy!



## Mediacje rodzinne

Jako członek rodziny, możesz pomóc zarówno innym jej członkom w rozwiązywaniu konfliktów, jak również sobie w sytuacji konfliktowej, której doświadczasz ze swoją rodziną.

Jako członek rodziny, zaangażowany w mediacje Ty także zdobędziesz następujące umiejętności:

- Nauczysz się współpracować (pracować z innymi)
- Nauczysz się, jak radzić sobie z silnymi emocjami



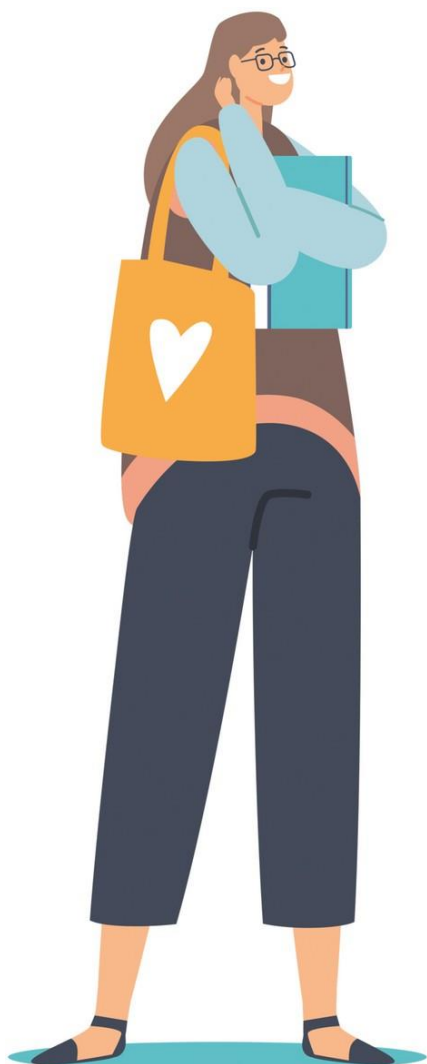
- Poznasz, jak oddzielać fakty od uczuć
- Staniesz się aktywnym słuchaczem (będziesz poświęcał w pełni uwagę mówcy)
- Nauczysz się podsumowania (przekazywania własnymi słowami głównych punktów wypowiedzi mówcy)
- Nauczysz się empatii (zrozumiesz uczucia i doświadczenia mówcy)

# Mediacje środowiskowe

## Liderzy szkół oraz społeczności, zaangażowani w mediacje.

Jako lider szkoły lub społeczności możesz pomóc innym w rozwiązywaniu konfliktów oraz stworzeniu lepiej rozumiejącego się oraz harmonijnego społeczeństwa, wykorzystując następujące umiejętności:

- Nauczysz się współpracować (pracować z innymi)
- Nauczysz się, jak radzić sobie z silnymi emocjami
- Poznasz, jak oddzielać fakty od uczuć
- Staniesz się aktywnym słuchaczem (będziesz poświęcał w pełni uwagę mówcy)
- Nauczysz się podsumowania (przekazywania własnymi słowami głównych punktów wypowiedzi mówcy)
- Nauczysz się empatii (zrozumiesz uczucia i doświadczenia mówcy)





## Praca z młodzieżą

### Jako osoba pracująca z młodzieżą, możesz...

- Skorzystać z Usług Mediacyjnych Ashford, aby zrozumieć nowy zakres umiejętności i technik pomocy młodzieży z problemami oraz doświadczającej trudności
- Zadzwoń do Usług Mediacyjnych Ashford po poradę i wskazówki, z których usług skorzystać, jeśli potrzebujesz pomocy we wspieraniu komunikacji, mającej na celu usprawnienie relacji wśród młodzieży, z którą pracujesz oraz innych osób w środowisku
- Skorzystać z naszej oferty bezpłatnego (oraz krótkiego) szkolenia, wprowadzającego Ciebie oraz Twój zespół do tego, czym są mediacje oraz jak można je wykorzystać, aby stworzyć bardziej zgodne środowisko

Jako osoba, która pracuje z młodzieżą jesteś w najlepszej pozycji, aby pomóc młodym osobom w radzeniu sobie z ich problemami.

Wiedza z zakresu mediacji oraz umiejętności, mogą wyposażyć Ciebie oraz tych, z którymi pracujesz w narzędzia lepszej komunikacji oraz osiągania kompromisów u tych, którzy doświadczają konfliktów.

Usługi Mediacyjne Ashford oferują Tobie oraz liderom grup krótkie szkolenie wprowadzające do mediacji – skutecznego narzędzia do tworzenia bardziej zgodnego społeczeństwa.

## Na czym polega proces mediacji?

### Etap 1

Mediator przygotowuje się do sprawy na wstępnym spotkaniu z każdą ze stron osobno, aby wysłuchać ich wersji konfliktu, wyjaśnić na czym polega proces mediacji oraz dokonać przeglądu dostępnych opcji.

### Etap 2

Jeśli obie strony wyrażą zgodę, odbywa się wspólne spotkanie, na którym ma miejsce przedstawienie wszystkich uczestników, rozmowa na temat faktów, uczuć oraz przyszłości.

### Etap 3

Jeśli mediacje układają się pomyślnie, można spisać Umowę, po czym mediator dokonuje podsumowania spotkania.



## Pomocne pytania, które może zadać mediator

- Co wywołało sytuację?
- Dlaczego uczestniczysz w mediacjach?
- Jak się czujesz?
- Co chcesz osiągnąć poprzez mediacje?
- Co chcesz, aby się wydarzyło?
- Czy mówisz mu/jej jak się czujesz?
- Jak myślisz, co on/ona czuje?
- Czy chcesz coś dodać?
- Dlaczego tak się czujesz w związku z tym?
- Czy jesteś chętny do tego?
- Czy wiesz, dlaczego tak się dzieje?
- Jak chcesz to rozwiązać?

## Jak działamy

Skontaktuj się z nami telefonicznie, e-mailowo, przez naszą stronę internetową lub media społecznościowe: Instagram, Facebook, Twitter lub nasz Blog.

Powiedz nam, co myślisz i czujesz.

Zorganizujemy dla Ciebie przeszkolonego mediatora, który Cię wysłucha oraz zarekomenduje dalsze rozmowy, spotkania twarzą w twarz lub online.

Jeśli będzie takie Twoje życzenie, możemy także zarekomendować udział osoby, która przyczyniła się do Twojego poczucia przygnębienia, czy niepokoju.

Na tym spotkaniu nie powiemy Ci, co masz robić, ale pomożemy Ci oraz drugiej osobie w rozmowie na temat Waszych różnic.

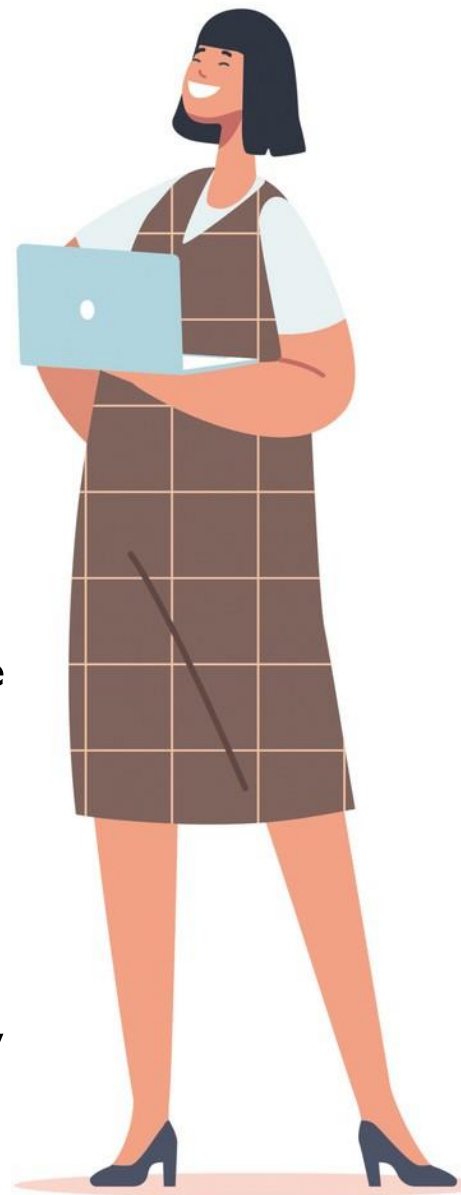
Poprzez rozmowę na temat Waszych różnic, pomagamy Wam w zrozumieniu punktu widzenia drugiej osoby oraz, mamy nadzieję, w osiągnięciu porozumienia w sprawie podjęcia dalszych kroków.

Możemy zasugerować Wam dodatkowe spotkania lub poradzić w jaki sposób oddalić dzielące Was różnice i na tym zakończyć.

Po wyjściu ze spotkania, będziesz posiadał/a nowe umiejętności, które pomogą Ci w radzeniu sobie z problemami w przyszłości.

## Wskazówki dla mediatorów

- Poszukaj wspólnej płaszczyzny porozumienia pomiędzy stronami i powiedz im o tym
- Postaraj się obniżyć poziom konfliktu używając neutralnego języka
- Rolą mediatora jest zorganizowanie spotkania i umożliwienie rozmów między stronami
- Zawsze pamiętaj o tym, że jest to konflikt stron i to one muszą znaleźć rozwiązanie sytuacji, nie Ty
- Zawsze poszukuj pozytywnych komentarzy lub ofert stron
- Skup się na problemie, nie na osobach
- Mediator zawsze jest bezstronny
- Skup się na przyszłości



**Skontaktuj się  
z nami**

Zrób pierwszy krok i skontaktuj się z nami  
już dziś

**Zadzwoń 07845 914838 lub wyślij**  
**e-mail [info@ashfordmediation.co.uk](mailto:info@ashfordmediation.co.uk)**

Podaj nazwę PCC

**Podziękowania dla Funduszu Komisarza ds. Policji  
i Przestępczości Kent za możliwość rozszerzenia  
naszych usług w Ashford**







**#KeepAshfordTalking**

**Skontaktuj się z nami, aby**  
**dowiedzieć się w jaki sposób nasze**  
**bezpłatne usługi mogą być dla Ciebie**  
 **pomocne:**



**[ashfordmediation.co.uk](http://ashfordmediation.co.uk)**



**[facebook.com/AshfordMediationService](https://facebook.com/AshfordMediationService)**



**[twitter.com/ams\\_mediation](https://twitter.com/ams_mediation)**



**[instagram.com/ams\\_mediation](https://instagram.com/ams_mediation)**



**[youtube.com/@AshfordMediationService](https://youtube.com/@AshfordMediationService)**



**[ashfordmediationservice.blogspot.com](http://ashfordmediationservice.blogspot.com)**

**O nas**

**Usługi Mediacyjne Ashford (ang. AMS) są bezpłatne dla wszystkich mieszkańców Ashford, którzy doświadczają konfliktów.**

Jesteśmy bezstronni, pracujemy ze wszystkimi stronami sporu, aby pomóc każdej z nich w znalezieniu rozwiązania, które będzie odpowiednie dla każdego.

Zajęcie się konfliktem na wczesnym jego etapie zapobiega rozpadom związków i redukuje problemy ze zdrowiem psychicznym i samopoczuciem, bezdomność i przestępczość.

Nasz projekt **Keep Ashford Talking** ma za zadanie pomóc młodym osobom w szkole lub środowisku, a także rodzinom, zamieszkałym w Ashford.

Choć program jest przeznaczony dla młodzieży, *missing link* uczy ich umiejętności mediacyjnych.

Pracujemy ze szkołami i grupami młodzieży, wyposażając pracowników, mentorów i młodzież w umiejętności mediacji i negocjacji.

Na niektórych obszarach znajduje się niewspółmierna liczba zachowań antyspołecznych, a zatem pracujemy z liderami społeczności w celu wsparcia ludzi w rozstrzygnięciu ich sporów.

## Posłuchaj naszego zespołu

Możesz posłuchać naszego zespołu mediatorów na kanale YouTube lub odwiedzić w tym celu stronę Usług Mediacyjnych Ashford



**Usługi Mediacyjne Ashford**

**Mediacje z Młodzieżą i Rodzinami - Poradnik**

Powstał w lutym 2023 roku

Skontaktuj się z [AshfordMediationService](#)

pod nr tel. **07845914838** lub e-mailem:

[info@ashfordmediation.co.uk](mailto:info@ashfordmediation.co.uk)



**KEEP  
ASHFORD  
TALKING**