

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

BAKALÁRSKA PRÁCA

2011

Radoslava Dengová

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**MEDIÁCIA-ALTERNATÍVNY SPÔSOB RIEŠENIA
KONFLIKTOV V EDUKAČNOM PROSTREDÍ**

Bakalárska práca

Študijný program: pedagogika

Školiace pracovisko: Katedra pedagogiky

Školiteľ: PaedDr. Katarína Szíjjártóová, PhD.

Nitra 2011

Radoslava Dengová



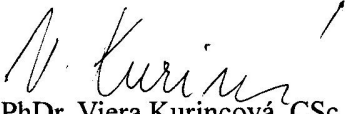
Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre
Pedagogická fakulta

ZADANIE ZÁVEREČNEJ PRÁCE

Meno a priezvisko študenta: Radoslava Dengová
Študijný program: pedagogika (Jednoodborové štúdium, bakalársky I. st., denná forma)
Študijný odbor: 1.1.4 pedagogika
Typ záverečnej práce: Bakalárska práca
Jazyk záverečnej práce: slovenský

Názov: Mediácia-alternatívny spôsob riešenia konfliktov v edukačnom prostredí
Anotácia: Mediácia je jeden z alternatívnych prístupov v riešení konfliktov. Využíva sa nielen pri riešení sporov týkajúcich sa napríklad občianskeho alebo obchodného práva, ale nachádza širšie využitie i v edukačnom prostredí. Nesporným pozitívom tohto riešenia konfliktu, je jeho neautoritatívny rozmer a priama zaangażovanosť sporiacich sa na hľadani riešenia.

Školiteľ: PaedDr. Katarína Szíjjartoóová, PhD.
Oponent: PhDr. Katarína Račková, PhD.
Katedra: KPG - Katedra pedagogiky
Vedúci katedry: prof. PhDr. Viera Kurincová, CSc.
Dátum zadania: 01.10.2009
Dátum schválenia: 27.11.2009


prof. PhDr. Viera Kurincová, CSc.
vedúci/a katedry

Chcela by som poďakovať svojej školiteľke pani PaedDr. Kataríne Szíjjártóovej, PhD. za jej trpezlivosť, ochotu spolupracovať, venovaný čas a nápady. Veľká vďaka patrí mojim rodičom a sestre za podporu, povzbudzovanie a vytvorenie vhodných pracovných podmienok na písanie práce. V neposlednom rade patrí veľké ďakujem mojej spolužiačke Denise Benkovej za technickú pomoc, povzbudenie ducha a dodanie dávky húževnatosti.

ABSTRAKT

DENGOVÁ, Radoslava: Mediácia-alternatívny spôsob riešenia konfliktov v edukačnom prostredí. [Bakalárska práca] / Radoslava Dengová – Univerzita Konštatníta Filozofa v Nitre. Pedagogická fakulta; Katedra pedagogiky. Školiteľ: PaedDr.Katarína Szíjjártóová , PhD. Stupeň odbornej kvalifikácie: Bakalár /Bc./ - Nitra: PF UKF, 2011. 46 s.

Bakalárska práca analyzuje možnosti riešenia konfliktov v edukačnom prostredí prostredníctvom mediácie. Práca pozostáva z 3 kapitol, pričom v prvej kapitole autorka vysvetľuje pojem konflikt, analyzuje jeho jednotlivé druhy, opisuje jeho vývoj a možnosti jeho riešenia. V druhej kapitole sa venuje mediácií, ktorú opisuje ako jednu z alternatív možnosti riešenia konfliktov, mapuje jej históriu a definíciu, rozoberá jej jednotlivé fázy a roly. V tretej kapitole sa zaoberá konkrétnymi stratégiami, taktikami a možnosťami riešenia konfliktov priamo v edukačnom prostredí. Opisuje zručnosti pedagóga, ktoré by mal mať, aby vedel správne pristupovať k riešeniu konfliktov, medzi žiakmi. V závere práce sa venuje aj problematike ako realizovať tréningové programy riešenia konfliktov v školách.

Kľúčové slová: mediácia, konflikt, alternatívne riešenia, zručnosti pedagóga, edukačné prostredie.

ABSTRACT

DENGOVÁ, Radoslava: mediation – alternative process of the conflict solving in educational environment. Bachelor thesis / Radoslava Dengova – Constantine the Philosopher University in Nitra. Pedagogical college; Department of Pedagogy. Advisor: PaedDr.Katarína Szíjjártóová, PhD. Qualification level: Bachelor - Nitra: PF UKF, 2011. 46 p.

Bachelor thesis analyze options of conflicts solving in educational environment by the mediation process. Thesis contains three chapters. First chapter explains concept of conflict. Author analyzes individual types of conflicts, describes its development and conflict solving options. Second chapter explain concept of mediation. Author describes mediation as one of the alteranative way of conflict solving. Maps the history and definition of mediation, talks about its phases and roles. Third chapter concern of specific strategies and tactics of the conflict problem solving directly in educational environment. Describes required pedagogue's skills to correct conflict solutions between the pupils. End of the thesis concern of specific issues. Describes how to put conflict solving programs into praktice and schools.

Keywords: mediation, conflict, alternative solution, pedagogue's skill, educational environment

OBSAH

ÚVOD	7
1 KONFLIKTY V EDUKAČNOM PROSTREDÍ.....	8
1.1 Charakteristika pojmu konflikt.....	9
1.2 Druhy konfliktov.....	11
1.3 Vývoj konfliktov.....	14
1.4 Spôsoby riešenia konfliktov	15
1.5 Riešenie konfliktov podľa temperamentu	18
2 MEDIÁCIA-AKO JEDNA Z ALTERNATÍV RIEŠENIA KONFLIKTOV.....	21
2.1 Teoretické východiská mediácie.....	21
2.2 Roly mediátora.....	23
2.3 Fázy mediácie	25
2.4 Základné princípy mediácie	28
2.5 Špecifiká školskej mediácie	30
3 RIEŠENIE KONFLIKTOV Z POHĽADU PEDAGÓGA V EDUKAČNOM PROSTREDÍ	33
3.1 Sociálne zručnosti pedagóga z pohľadu riešenia konfliktov.....	33
3.2 Stratégie a taktiky riešenia školských konfliktov medzi žiakom a pedagógom.....	36
3.3 Možnosti realizovania tréningových programov, ako prevencia pri riešení konfliktov v edukačnom prostredí.....	42
ZÁVER	45
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY.....	46

ÚVOD

K výberu témy bakalárskej práce nás viedla myšlienka, že nie je venovaná dostatočná pozornosť riešeniu školských konfliktov v edukačnom prostredí. Tento skutočný fakt nás motivoval spracovať možnosti alternatívnych postupov riešenia pre pedagógov, ako by mohli zabrániť vzniku opakujúcich sa školských konfliktov na minimum alebo poskytnúť jednoduchý návod, ako pri ich riešení postupovať.

Cieľom našej práce bolo pomôcť pedagógom riešiť školské konflikty prostredníctvom mediácie a využiť jej teórie v každodennej pedagogickej činnosti.

Práca je členená do troch kapitol. V prvej časti sa zaoberáme konfliktom. Opisujeme, čo je podnetom pre ich vznik, analyzujeme jednotlivé druhy a spôsoby ich riešenia. Pozornosť venujeme aj jednotlivým typom temperamentu, charakterizujeme ich vlastnosti, aby sme mohli adekvátne pristupovať k riešeniu konfliktov.

V druhej časti kapitoly sa zameriavame na mediáciu. Zaoberáme sa jej históriou, definíciou a rozoberáme jej jednotlivé fázy, princípy a techniky. Predstavujeme tu aj mediátora ako integrujúceho člena procesu a zaoberáme sa aj jeho zručnosťami. Venujeme dostatočnú pozornosť školskej mediácii a opisujeme jej zásadné rozdiely s mediáciou medzi dospelými.

V tretej kapitole sa sústreďujeme na riešenie konfliktov v edukačnom prostredí z pohľadu pedagóga. Bližšie definujeme pedagogove zručnosti, stratégie a techniky využívané medzi žiakom a ním samotným. Rozoberáme aj problematiku ako realizovať tréningové programy riešenia konfliktov do škôl. Čo je potrebné urobiť preto, aby programy na školách mohli fungovať, či už ako projekty, samostatný výberový alebo krúžky.

Dúfame, že našou prácou prispejeme aspoň malým kúskom pre osvojenie si problematiky mediácie ako jednej z alternatívnych možností riešenia konfliktov.

1 KONFLIKTY V EDUKAČNOM PROSTREDÍ

Konflikty a spory sú nevyhnutnou a pretrvávajúcou súčasťou nášho života. Sú určitým druhom nezhody medzi nami. Všeobecne ich nemáme radi. Snažíme sa im vyhýbať, aj keď sú všade vôkol nás. Lepšie sa nám v živote prijímajú pozitívnejšie veci ako napríklad život bez nich. Konflikty nás nečakane prekvapujú. Musí k nim však dochádzať, pretože každý z nás je odlišný. Nie vždy dokážeme vnímať situáciu, alebo spor rovnakým spôsobom. Je veľa príčin, prečo konflikty vznikajú. Viac ľudí sa nezhodne na jednom názore, nedochádza k naplneniu ich potrieb, tým pádom sa ich názory rozchádzajú a nezhodujú sa. Stretnúť sa s nimi môžeme či už v právnej, rodinnej, susedskej, pracovnej alebo v školskej mediácii. Konflikty v škole sa stávajú našou každodennou realitou. Najčastejšie spory v školskom prostredí sú medzi pedagógom a rodičmi, žiakom a pedagógom a medzi žiakmi a pedagógmi navzájom. Konfliktami sa budeme podrobnejšie zaoberať v nasledujúcej kapitole. Súhlasíme s názorom M. Martina (1997), že ľudia konflikty riešia zväčša dvoma spôsobmi:

- *Stiahnu sa z konfliktu.* Takýto prístup dokáže konflikt utlmiť, ale u dospelého, alebo u dieťaťa, ktoré ustúpilo do úzadia, môže dôjsť k pocitu frustrácie, začne sa cítiť neisto, zníži sa jeho sebaocenenie a často krát môže dôjsť až k tomu, že sa stane obeťou šikany.
- *Reagujú agresívne.* Deti, ktoré sú agresívne, často krát používajú ako formu riešenia konfliktov slovnú, alebo fyzickú agresivitu. Potom majú problém osvojiť si sociálne znalosti, a presadiť sa v svete dospelých.

V škole, ale aj mimo nej je mnoho spôsobov, ako sa vysporiadať s konfliktom. Najlepšia možnosť je, riešiť konflikty jednaním alebo prijatím kompromisov. Pokiaľ sú deti ešte v mladšom veku, tak si isté veci ešte neuvedomujú a nedokážu sa k problémom a konfliktom postaviť tak, ako dospelý človek. Niektorým týmto znalostiam sa dieťa naučí napríklad veľmi dobre pri hre s kamarátmi. Aby sa vyhli žiaci konfliktom v triede, tak je veľmi dobré, ak sa dohodnú na určitých pravidlách, ktoré si stanovia, ako napríklad: kto a kedy bude pomáhať učiteľke zbierať zošity. Deti na prvom stupni základnej školy majú už natoľko vybavenú slovnú zásobu, že dokážu rôzne konflikty a problémy riešiť bez fyzickej alebo slovnej agresivity. M. Martin (1997) uvádza päť znalostí, ktoré by malo mať dieťa, aby bolo schopné zvládať konflikty:

- *Znalosť rozpoznávať pocity.* Dieťa by malo vedieť rozpoznať ostatných pocity, ale i svoje. Ak bude vedieť pomenovať svoje pocity, tak sa ich tým naučí aj ovládať.

- *Znalosť komunikovať.* Dieťa by sa malo naučiť rozprávať o svojich pocitoch a potrebách s inými ľuďmi.
- *Znalosť riešiť problémy.* Dieťa by sa malo naučiť pozerat' sa na problémy z oboch strán, nie len zo svojho pohľadu. Týmto sa naučia kompromisom.
- *Znalosť ovládať zlosť.* Ak majú deti takúto vlastnosť, tak je to pre nich veľmi pozitívne, lebo dokážu neagresívne reagovať na závažnú situáciu.
- *Znalosť primeraného asertívneho správania.* Dieťa by malo vedieť presadzovať svoje pocity, záujmy, myšlienky, pravdu, uplatňovať svoje nároky, ale nerušiť práva svojich spolužiakov, lebo ak sa naučia asertívne komunikovať majú tak v úcte seba, aj iných.

Základné vzorce správania deti získavajú od svojich rodičov, od blízkych dospelých a od učiteľov. Deti tieto základné modely správania a hore uvedené znalosti získavajú už od narodenia. Nie je to len z dôvodu, že im to uľahčuje život, ale aj z dôvodu celkového zdravého citového a sociálneho vývoja. Je veľmi dôležité, aby mali dobrý vzor od svojich rodičov a blízkych dospelých. Ak nadobudnú správne modely, tak majú veľký predpoklad k tomu, že sa naučia prirodzenou cestou riešiť konflikty. Niektoré deti si samé nevedia vyriešiť problémy a to najmä z dôvodu, že nie sú samostatné a niektoré ich nevedia riešiť inak, ako agresiou a tým dochádza často krát k šikanovaniu.

1.1 Charakteristika pojmu konflikt

Pod pojmom konflikt sa dá predstaviť veľmi veľa. My osobne vidíme pod ním v prvom rade nezhodu medzi dvoma ľuďmi. Konflikt nikdy nie je jednosmerná záležitosť. Existuje veľa synonym, ktoré predstavujú konflikt. Okrem nezhody môže charakterizovať boj, bitku, hádku, rozpor, súboj, zrážku a nedorozumenie.

V. Kačáni, M. Bucková,(2001, s.14) tvrdí, že *„pojmem konflikt (conflictus) má latinský pôvod. Označuje sa s ním zrážka, tendencia naraziť na seba, respektíve zraziť sa. Ide vlastne o určité správanie, aktivitu jednotlivca zameranú na iného človeka, ktorá vyjadruje vyhradený nesúlad tendencií a býva spojená s výraznejším emocionálnym prežívaním. “*

Křivohlavý (2002, s.17) tvrdí, že slovo konflikt je latinského pôvodu (conflictus). Toto slovo sa skladá z dvoch častí. Predpony (con), naznačuje, že ide o vzájomné stretnutie dvoch účastníkov a nejde o jednostrannú záležitosť. Podstatné meno flictus znamená náraz, úder. Confligere teda podľa toho znamená nie len niekoho zasiahnuť (boj), ale vzájomne sa zasahovať (súboj).

Stotožňujeme sa aj s názorom D. Ondruška, V. Labátha, Z. Tordovej (2004), ktorý sa vyjadrujú, že konflikt je situácia, kde sa stretávajú rozporuplné a protichodné predstavy, hodnoty, záujmy, názory dvoch, alebo viacerých strán. Tieto hodnoty, názory, postoje, predstavy sa potom určitým spôsobom dotýkajú hodnôt, záujmov a predstáv iných ľudí. Vzájomne sa konfrontujú, konkurujú a vylučujú. Neexistujú samostatne, nie sú nezávislé, ale sú vo vzájomnej interakcii. Prístup jednej strany bráni v naplneniach, alebo v uplatňovaní názorov, záujmov, predstáv a hodnôt druhých ľudí.

Môžeme povedať, že konflikt je nesúhlas s myšlienkami, záujmami, zápas, boj, opozícia ale aj nepriateľstvo. Je to forma interakcie, antagonistického správania, potrieb, pocitov, presvedčení a cieľov, pričom môže byť intrapersonálny (v rámci jedného individua), alebo interpersonálny (medzi dvoma ľuďmi) (D. Ondrušek, V. Labáth, Z. Tordová, 2004). Konflikt všeobecne je v našej spoločnosti nevyhnutný a prirodzený. Môžeme ho vnímať ako pozitívny, ale aj ako negatívny jav. Spĺňa mnoho pozitívnych funkcií. Uvoľňuje napätie, prehodnocuje a overuje vzťahy, zabraňuje nečinnosti, podnecuje riešenie problémov a je zdrojom zmien. Musíme si však uvedomiť, čím sú vzťahy medzi dvojmi ľuďmi prehĺbenejšie, tým konflikt naberá na intenzite. Je veľmi podstatný v emocionálnych vzťahoch, pretože vždy ukáže človeku jeho silu a stabilitu. Napomáha nám aj vytvárať si obraz o nepriateľoch a zvyšuje súdržnosť účastníkov. Ak sa stretnú pri konflikte dve rovnocenné povahy, tak konflikt je oveľa ťažšie riešiteľný. Ľahšie sa rieši, ak sa stretnú dve osoby s rozdielnou mocou (http://www.majocka1802.estranky.sk/clanky/co-je-konflikt_/co-je-konflikt).

M. A. Eggert, W. Falzon (2005,s.8) tvrdia, že: „*konflikt vzniká, keď dve, alebo viac strán, z ktorých jedna je obvykle silnejšia, tvrdí, že majú právo na obmedzené zdroje alebo na určitý spôsob jednania a ich jednanie môže zmariť túžby ostatných.*“

Bednárik (2001) tvrdí, že ku konfliktu dochádza vtedy, keď si jedna, alebo viaceré strany uvedomia svoje nároky na tú istú vec, alebo ak majú odlišný názor na situáciu, do ktorej sú vtiahnutí, alebo o ktorej diskutujú.

Podľa S. Navrátila, J. Mattioliho (2005), je konflikt z kognitívno psychologického hľadiska zrážka predstáv, hodnôt, potrieb a cieľov. Počas vyučovacieho procesu dochádza k odlišným predstavám, postojom a záujmom medzi pedagógom a žiakom a tieto podnety spôsobujú vznik školských konfliktov. Takéto konflikty potom negatívne ovplyvňujú prežívanie vyučovacieho procesu a tak sa znižuje aj ochota ku kooperácii. Autori poukazujú na tieto dôsledky:

- Antipatia medzi pedagógom a žiakom.

- Žiaci dosahujú horšie výsledky v učení.
- Negatívny prístup žiakov k vyučovacím predmetom, k učeniu a ku škole.

Konflikt môže mať pozitívne, ale aj negatívne stránky. Podľa M. A., Eggerta, W. Falzona, (2005) pozitívne stránky konfliktu sú:

- učí nás prekonávať prekážky v spolupráci s druhými ľuďmi a podporuje rozvoj osobnosti,
- učí nás rozumieť si s druhými ľuďmi, ale aj rozumieť si s ľuďmi, ktorí majú odlišné názory ako my,
- učí nás prekonávať rozdiely medzi účastníkmi konfliktu, hľadať riešenia a podporuje tvorivosť,
- podporuje vzájomné pochopenie kultúr, snáh a hodnôt,
- učí nás, že spochybnenie nášho uhľa pohľadu môže podporiť našu schopnosť reflexie a originalitu.

Negatívne stránky konfliktov podľa M. A., Eggerta, W. Falzona, (2005) sú:

- spôsobujú nižšiu súdržnosť medzi ľuďmi,
- zvyšujú napätie medzi stranami,
- čas, ktorý sa vynaloží na hľadanie možnosti riešenia konfliktov, môže potom chýbať pri dôležitejších záležitostiach,
- Samolúbosť a postavenie sa dávajú na vyššiu dôležitosť ako skutočnosť a rozum.

Je potreba si uvedomiť, že konflikty nemajú len negatívnu stránku. Majú aj pozitíva, ktoré sme už spomenuli vo vyššie uvedenom odseku. Umožňujú nám uvažovať a pochopiť spôsoby pozitívneho riešenia. Ak zvolíme spôsob riešenia, že zvíťazí len jedna strana a druhá prehrá, skutočnosť je potom veľa krát taká, že sa oslabuje spolupráca a narúšajú sa vzťahy.

1.2 Druhy konfliktov

J. Krivohlavý (2002) rozdeľuje konflikty podľa počtu osôb do štyroch skupín:

- *Intrapersonálne konflikty*: predstavujú osobné konflikty jednej osoby a sú vnútorné. Väčšinou vznikajú vtedy, ak naše ciele a ambície nie sú realizovateľné, či už z našej strany, z nedostatku našej motivácie, alebo vplyvom vonkajších faktorov.
- *Interpersonálne konflikty*: vznikajú medzi dvoma osobami. Ak sa nezhodujú naše predstavy, názory, postoje, a presvedčenia s druhou osobou. Najčastejšie vznikajú vtedy, ak je jednotlivec nespokojný sám so sebou, a ak sa tak stane,

že sa práve z takéhoto dôvodu vyvolajú konflikty, tak môžu spôsobiť ešte viac medziľudských nezhôd. Preto by sa mal jednotlivec skôr stiahnuť do úzadia, pretože riešenie konfliktov v emocionálnom vypätí môže situáciu len zhoršiť.

- *Skupinové konflikty*: sú to konflikty, ktoré existujú vo vnútri skupiny. Často krát jednotlivec vníma svoje postavenie v skupine, zamýšľa sa nad tým akú má pozíciu, či je akceptovaný. Jednotlivec nevníma len seba, ale všíma si aj pozíciu ostatných členov v skupine. Ak z nejakého dôvodu, nedochádza k plneniu predstáv a cieľov jednotlivca, tak dochádza ku konfliktom medzi jeho vlastným očakávaním a reálnym postavením.
- *Medziskupinové konflikty*: prebiehajú medzi dvoma alebo viacerými skupinami. Môžu vzniknúť napríklad z dôvodu, že jedna zo skupín je v kontroverzii s inou skupinou (keď sa rozchádzajú ich pohľady na danú situáciu, každý si môže preferovať svoje pohľady a postoje.

Do týchto štyroch základných skupín delia konflikty aj (V. Kačáni, M. Bucková, 2001)

Naše emócie ovplyvňujú naše správanie a majú veľký vplyv na medziľudské vzťahy, či už v zápornom, alebo kladnom zmysle. Naše vnútorné pocity sa prejavujú potom určitým správaním. Vonkajšie správanie môže viac, alebo menej zodpovedať reálnemu prežívaniu. Pri interpersonálnych konfliktoch vždy dochádza k neuspokojeniu jedného, alebo druhého človeka. Ľudia, ktorí majú protikladné presvedčenie, ťažko nájdu spoločnú cestu, ktorá by uspokojila obe strany. Potom mnohokrát dochádza ku konfliktom. Ak by však dokázali tolerovať hodnoty a práva druhého človeka prostredníctvom empatie, by k nim nemuselo dochádzať. Pri takýchto situáciách je lepšie zvoliť kompromis, alebo zblíženie (Kačáni, V., Bucková, M., 2001).

J. Křivohlavý (2002) delí konflikty podľa prevládajúcich psychologických charakteristík:

- *Konflikty predstáv*. Základ nášho rozmýšľania tvoria predstavy. Stáva sa, že dvaja ľudia sa pozerajú na jednu rovnakú vec, ale výsledkom často krát býva, že každý vidí niečo iné. Najväčší podiel v odlišnosti predstáv má motivačné pozadie, čiže naše vnímanie. Ovplyvňuje to aj mnoho ďalších faktorov ako náš záujem, vidíme to, po čom túžime, čo potrebujeme a hľadáme. O tom, čo si všimneme rozhoduje naša motivácia. Všetko si sami dokážeme skresliť očakávaniami. Veľkú úlohu pri tvorbe predstáv zohrávajú aj predsudky a naša fantázia. Aby sme dokázali predchádzať takýmto konfliktom, je veľmi dobre si uvedomiť, že druhý nemusí mať rovnakú predstavu ako my. Treba vedieť jasne povedať, čo si predstavujem a nebát sa opýtať druhého čo si o situácii, alebo probléme myslí on sám.

- *Konflikty názorov.* Ak hodnotíme nejakú skutočnosť, vytvárame si názor. K takýmto konfliktom poväčšine dochádza vtedy, ak dvaja ľudia majú rôzne informácie, hodnotia podľa rôznych kritérií a potom si inak interpretujú skutočnosť.
- *Konflikty postojov.* Pri takýchto konfliktoch ide o vnútorné ujasňovanie si nášho vzťahu, napríklad k nejakej spoločenskej činnosti. Postoj môže vyjadrovať kladné, alebo záporné hodnotenie nejakého javu, ale poväčšine sa vyvíja do ustáleného spôsobu jednanja. Pri riešení postojových konfliktov by sme si mali uvedomiť, že ak sme emocionálne nabitý, tak sme vždy citlivejší, ako keď sme citovo neutrálny. Mali by sme si preto dávať pozor pri komunikácii na neverbálne prejavy, aby sme mohli takýmto konfliktom predísť.
- *Konflikty záujmov.* Vznikajú poväčšine vtedy, ak sa dvaja snažia o uspokojenie svojich vlastných potrieb. Záujem predstavuje zameranie sa človeka na určitý predmet, alebo jav. Tieto konflikty sú najťažšie riešiteľné, pretože dochádza k súboju medzi dvoma ľuďmi, ktorí majú na situáciu rôzny pohľad a snažia sa uspokojiť každý svoju potrebu.

Počas nášho života sa neustále vyvíjame a meníme svoje sociálne postoje. Ak dokážeme tieto zmeny postrehnúť a akceptovať tak máme dobrý predpoklad k tomu, aby sme mohli úspešne zvládať konflikty. Ak si dokážeme na základe nových informácií zmeniť mienku o jednotlivci, máme dobré predpoklady na prijateľnú medzil'udskú komunikáciu. Jednotlivec s väčšími rozumovými schopnosťami dokáže skôr zmeniť názor o inom človeku. Z celkového hľadiska riešenia takýchto konfliktov je najdôležitejšie uplatňovať kompromisy, nesnažiť sa realizovať len vlastné záujmy a naučiť sa ustúpiť druhému človeku.

1.3 Vývoj konfliktov

Konflikt vzniká, vrcholí, opäť sa utlmí a nakoniec zaniká. Je veľmi dobré, ak jednotlivec vie rozpoznať určité fázy vývoja konfliktu a vie do nich vložiť preventívne nástroje, aby im mohol predísť. Podľa D. Ondruška, V. Labátha, Z. Tordovej (2004) vývoj konfliktov má päť fáz:

- *Fáza iniciačná.* Prejavuje sa poväčšine nesúhlasom a nezhodou. Keď vzniká konflikt naše emócie sa zvyčajne menia, striedajú sa príjemné pocity s neprijemnými, správanie obidvoch členov býva pod kontrolou kognitívnych funkcií, postoje sa zvyknú meniť hore-dolu na báze spolupráca - súperenie. Prelínajú sa tu dve snahy a to snaha riešiť spoločné riešenia, ale aj snaha presadiť sa. Účastníci v tejto fáze majú zvyčajne kontrolu nad konfliktom a nad svojim správaním.
- *Fáza polaritná.* Ide tu o smerovanie akoby dvoch rozličných strán, účastníci nemajú rovnaký pohľad na situáciu, každý hľadá svoje argumenty, kooperácia sa vytráca, ide tu o snahu vyhrať a zostáva to pri súperení. Emócie začnú ovplyvňovať naše myslenie, obe strany si myslia, že majú nad sebou kontrolu. Nechceme si priznať, že chybu robíme my, ale poväčšine ju dávame druhej strane. Vždy si tu chce každý presadiť svoju pravdu, každý chce vyhrať. Pri tejto fáze máme tendenciu zapájať do konfliktov aj nezainteresované osoby, ktoré s ním vôbec nesúvisia. Väčšinou nás konflikt pohltí tak, že si neuvedomujeme jeho smerovanie, nevieme racionálne uvažovať nad dôsledkami konfliktov, pretože sme v emocionálnom amoku. Nie sme ochotný ustúpiť a vôbec nie spolupracovať.
- *Fáza segregáčna.* Pri tejto fáze vzniká hranica medzi dvojmi jednotlivcami. Vôbec tu nie je potreba vidieť druhú osobu. Dochádza tu k izolácii, separácii, k vzájomnému odcudzeniu. Emócie, ako hnev, pobúrenie, pohoršenie sa menia do hlbšej mieri a to až do odporu, znechutenia, alebo pohrdania. Jednotlivci si nevedia predstaviť, že by boli ústretový ako prvý. Myslia si, že by ich to oslabilo, nevedeli by sa zmieriť s pocitom porazenia a tak radšej budú prežívať dlhodobé napätie.
- *Fáza kruciálna.* Nazývaná aj ako deštruktívna fáza. Už z názvu vyplýva, že tu ide o deštrukciu, devastáciu, útok, zničenie povesti človeka. Jednotlivec silno prežíva konflikt, ide mu o pomstu, vyvolať v druhom človeku pocity smútku, sklamania, bolesti, poníženia, ktoré zájdu až do deštruktívneho správania. Kooperatívne

správanie tu neprichádza do úvahy, pretože by si jedna strana myslela, že dôjde k zvýhodneniu druhej strany a sám by mal potom pocit zničenia.

- *Fáza únavy.* Jednotlivec si ju uvedomuje až po ukončení konfliktu. Je to určitý typ sklamaní, vyčerpania a túžba po odplate alebo pomste. V tejto fáze by sme chceli mať už pokoj, len ak druhá strana stále vyvoláva konflikty a je útočná, máme tendenciu prijať tieto podnety a pokračovať v hádkach. Potom prechádzame z deštruktívnej fázy do fázy únavy, z únavy opäť do fázy deštrukcie. Takto to môže trvať veľmi dlhý čas. Môžeme potom hovoriť o takzvanom fixovaní konfliktu čo je devastujúci konflikt.

Všetky tieto fázy sa môžu vyvíjať veľmi dlho. Niektorí sa môžu pri jednej z týchto fáz zastaviť a už nepohnúť ďalej. Je to veľmi individuálne, záleží to všetko od typu človeka. Nieкто môže všetkými týmito fázami prebehnúť za pár minút. Konflikty, ktoré trvajú dlhodobo (fixované konflikty) môžu mať rôzne podoby ako napríklad zablokovaný, devastujúci, alebo polarizujúci konflikt. Tieto konflikty sú veľmi unavujúce, pretože stoja veľmi veľa energie a sú emocionálne náročné.

1.4 Spôsoby riešenia konfliktov

Prvým krokom je vedieť rozlíšiť, či ide o konflikt, ktorý sme schopný vyriešiť sami, alebo je potrebné do konfliktu zapojiť tretiu osobu. Treťou osobou máme na mysli akúkoľvek autoritu, napríklad rozhodcu, sudcu, rodiča, pedagóga, alebo riadiaceho pracovníka. Tretia osoba pri konflikte rozhoduje o riešení situácie.

D. Ondrušek, V. Labáth, Z. Tordová, (2004) uvádzajú tieto možnosti, pri riešení konfliktov:

- *Autoritatívne riešenie.* Dosahuje sa prostredníctvom moci. Autorita sa rozhoduje na základe svojich predstáv, neberie do úvahy záujmy jednotlivcov. Riešenie situácie poväčšine zodpovedá jej predstavám. Takýto prístup nazývame mocenským alebo direktívnym.
- *Prispôsobenie.* Takéto riešenie znamená, že jedna strana sa buď dobrovoľne, alebo pod nátlakom druhej osoby rozhodne prijať návrhy druhej strany. Za kompromis nepovažujeme prispôsobenie, kde sa rovnakým spôsobom prispôbujú všetky strany.
- *Únik.* Je situácia, kedy sa účastníci rozhodnú riešiť konflikt pasívne, alebo sa vzdajú. Nehľadajú žiadne riešenia, je pre nich jednoduchšie odísť. Niekedy to môžeme

považovať za lepší spôsob riešenia, najmä vtedy, ak druhá strana nechce prijať náš názor a má svoj pohľad a postoj na situáciu.

- *Kompromis.* Ak zvolíme možnosť kompromisu, má to výhradne pozitívny význam. Účastníci si uvedomujú a vážia, čo pri riešení konfliktu dosiahli. Nezaoberajú sa tým, čo by mohli dosiahnuť. Dochádza tu k uspokojeniu ich postojov a záujmov. Pri kompromisoch si uvedomujeme, čo sme dosiahli a nerozmýšľame nad tým, čo sme stratili, alebo v čom sme ustúpili.
- *Konsenzus.* Je to také riešenie sporu, ktoré uspokojí obe strany. Súhlasia s dohodou, lebo sú naplnené ich potreby, ciele a požiadavky. Dosiahnu uspokojenie svojich záujmov a nemusia sa ničoho dôležitého vzdať.

Čo sa týka zmierovania, ľudia majú niekedy tendenciu správať sa neadekvátne. Ak sa bránime, nemusíme to považovať hneď za zlý úmysel, môže to byť obrana. Mediácia a zmierovanie dávajú možnosť hovoriť o konflikte, povedať si svoje vlastné názory a ujasniť si svoje záujmy. Nemá mať len krátkodobý charakter, ale mal by účastníkov naučiť do budúcnosti riešiť spory.

M. A. Eggert, W. Falzon, (2005) uvádzajú 3. stratégie pri riešení konfliktov:

- *Uplatnenie moci.* Pokiaľ ide o takýto prístup, vždy v konflikte zvíťazí najsilnejšia strana. Jedna strana víťazí, druhá prehráva, ale konflikt stále ostáva, pretože strana, ktorá je porazená pociťuje zlosť. Cieľom je znevýhodniť súpera. Väčšinou sa jedna strana riadi heslom: „ja mám pravdu a ty nie“. Ak sú obidve strany tvrdohlavé a nenastane medzi nimi žiadna zhoda, problém sa nijako nevyrieši, pretože prehrávajú obidve strany a nikto nič nezíska.
- *Uplatnenie práv.* Jednotlivci nájdu riešenie, dosiahnu dohodu, ale nie je tu záruka, trvalo vyriešeného konfliktu. Aj keď sa takto rozhodnú, môžu byť obe strany nespokojné.
- *Uplatnenie záujmov oboch strán.* Obe strany uzavru vzájomnú dohodu na základe uznania dlhodobých záujmov. Obidve strany niečo získajú a to je výsledkom vyriešeného konfliktu. Ak sa konflikt vyrieši, obidve strany sú schopné ďalej spolupracovať.

Každý z nás rieši konflikty iným spôsobom. Vyberáme si vždy inú metódu, záleží aj od typológie osobnosti a zo skúsenosti, ktoré sme nabrali už z riešenia iných konfliktov. Každá konfliktná situácia, ktorá vznikne je vždy iná. Nikdy nie je rovnaká. Nie je dobré využívať vždy len jednu metódu, pretože nie vždy môže byť vhodná a tým môžeme potom dospieť k nedorozumeniam.

Podľa A. Bednárika (2001) rozoznávame dva spôsoby riešenia konfliktov. Môžu byť autoritatívne, alebo alternatívne. Medzi autoritatívne spôsoby riešenia zaraďujeme konflikty, ktoré sa jedna zo strán snaží vyriešiť tak, že využíva svoju silu bez ohľadu na druhú stranu, aby získala čo najviac pre seba. Ak je do riešenia zapojená aj tretia strana, tá rozhoduje podľa vlastnej úvahy, zákona, alebo v prospech strany o ktorej je presvedčená, že je v práve. Po rozhodnutí autority je potom potrebné, aby obidve strany dodržiavali rozhodnutie, bez ohľadu na to, či sú s ním spokojné, alebo nie. Alternatívne spôsoby riešenia sú také, v ktorých sa snažia obe strany vytvoriť rovnováhu, majú voľbu slobodného rozhodnutia o tom, akým spôsobom sa dohodnú. Ak je zapojená tretia strana do riešenia, tak sa snaží o také spôsoby riešenia, ktoré umožňujú stranám ovplyvniť celý priebeh, spôsoby rozhodovania sa a konečnú dohodu.

Podľa A. Bednárika (2001) medzi autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov zaraďujeme:

- rozhodnutie autoritou,
- presadenie sa silou,
- súdne rozhodnutie,
- rozhodcovské konania (arbitráž).

Medzi alternatívne spôsoby riešenia konfliktov zaraďujeme:

- vyjednávanie,
- facilitáciu,
- zmierovanie,
- mediáciu.

Existuje aj mnoho iných spôsobov riešenia konfliktov. Zadefinujeme si teraz jednotlivé autoritatívne a alternatívne spôsoby riešenia a v druhej kapitole sa budeme podrobnejšie venovať mediácii.

- *Facilitácia*. Facilitátor je vlastne uľahčovateľ a ako tretia osoba pri riešení pomáha dvom stranám usmerňovať dialóg tak, aby medzi sebou dospeli k uspokojujúcej dohode s dodržiavaním dohodnutých pravidiel. Úlohou facilitátora je poskytnúť stranám také pravidlá spoločnej diskusie, ktoré by im pomohli uľahčiť dohodovanie riešení, vyjednávanie a komunikáciu.
- *Mediácia*. Mediátor je sprostredkovateľ, ktorý pomáha oboj stranám uvedomiť si ich pozície a záujmy. Na základe ich záujmov sa snaží vyjednať dohodu, ktorá by bola výhodná pre obe strany. Mediácia je aktívnejšia ako facilitácia.
- *Zmierovanie*. Zmierovači pomáhajú nájsť vzájomné porozumenie pre ich emócie, postoje, potreby a pomáhajú im dospieť k dohode a vzájomnému rešpektu. Rozdiel

medzi zmierovaním a mediáciou je, že zmierovanie je zamerané na obnovenie medziľudských vzťahov.

- *Vyjednávanie.* Je to spôsob riešenia, kde sa obe strany snažia prostredníctvom argumentovania, ujasňovania si svojich pozícií, otvorenou komunikáciou dospieť k spoločnej dohode.
- *Presadenie sa silou.* Jedna strana nedbá na záujmy druhej strany a prostredníctvom svojej sily si presadí svoje. Pri takomto spôsobe sa stáva, že v niečom vyhrá jedna strana a v niečom druhá. Nerobia medzi sebou žiadne dohody, presadzujú si len svoje záujmy.
- *Rozhodnutie autoritou.* Za autoritu je tu považovaná tretia osoba, ktorá zasahuje do konfliktu podľa vlastného uváženia a pravidiel, ktoré sama uznáva. Riadi sa podľa vlastných úsudkov, neberie do úvahy záujmy strán, ale snaží sa nájsť pre nich najlepšie riešenia.
- *Arbitráž.* Arbitr je rozhodca. Po vypočutí oboch strán, ako nezávislá tretia osoba nájde podľa právneho poriadku právne riešenie sporu a oznámi ho stranám.
- *Súdny spor.* Sudca rozhoduje na základe dôkazov, ktoré im dodajú právnici, ktorí zastupujú sporiace strany. Každá zo strán sa snaží presadiť svoje práva. Sudca na základe vyjadrenia práv oboch strán vyhlási rozhodnutie, ktoré musia obe strany rešpektovať. Toto riešenie je formalizované a spôsob riešenia má stanovené normy.

Musíme sa naučiť správne riešiť konflikty pretože to, aký spôsob riešenia zvolíme je veľmi dôležitý, lebo na základe prístupu si vytvárame mienku a obraz o druhých. Nemali by sme svojou silou a mocnosťou presadzovať svoje názory, pretože tým dokážeme veľa stratiť. Dokážeme oceniť a vážiť si autoritatívne postoje a rozhodnutia, ale len dovtedy, pokiaľ nie sú použité proti nám.

1.5 Riešenie konfliktov podľa temperamentu

Každý z nás riešenie medziľudských konfliktov vníma inak. Niektorí majú prah citlivosti vyššie, niektorí nižšie. Naše nálady sa menia, z radosti prechádzame do smútku a naopak. Nikto nie sme rovnakí, máme každý svoju povahu a podľa toho sme zatriedení do jednotlivých typov osobnosti. Uvedieme si charakteristické vlastnosti ľudí a podľa nich modifikovať správanie tak, aby sme mohli adekvátne pristupovať k riešeniu konfliktov.

V. Kačáni, M. Bucková (2001) uvádzajú jednotlivé typy temperamentu a charakterizujú ich nasledovne:

- *Melancholik.* Je nespoločenský, opatrný, nerozhodný, nesmelý, samotársky, dôsledný, skeptický, nedôverčivý. Ak má pedagóg takéhoto žiaka v triede, mal by ho nabádať, aby prejavil svoje postoje. Uznanie mu treba len naznačiť, pretože ťažšie prijíma pochvaly. Pedagóg by ho nemal moc kritizovať a mal by si získať jeho dôveru. Pri riešení problémov by sa malo k nemu pristupovať opatrne, nezdvíhať hlas, pretože si všetko berie osobne. Má rád poriadok a organizáciu pri riešení sporov. mali by sme byť pri ňom presný, hovoriť mu o analýze a zaoberať sa len faktami.
- *Cholerik.* Je nezdržanlivý, neústupčivý, nevyrovnaný, silný, má vysoké sebavedomie, chce mať vždy pravdu, hrdý a rozkazovačný. Pedagóg by mu mal dať dostatočný priestor na vyjadrenie sa a rozprávať sa s ním pokojne. Mal by utvárať situácie, ktoré by ho viedli k sebaovládaniu a dať si pozor na to, aby ho nezariokol, lebo sa môže ľahko uzavrieť a uraziť. Ak je v stave rozčúlenia, nemal by ho moc dráždiť. Pri konfliktoch má vždy potrebu vyhrať. Pri riešení sporov by sme mali byť pomalý, lebo majú sklony agresívnejšie ich riešiť.
- *Flegmatik.* Je vyrovnaný, málo pohyblivý, silný, city prežíva bez vášní, nečinný a pokojný, ťažkopádny, má nízke nároky na seba ale aj iných a je málo spoločenský. Pri takomto žiakovi treba tolerovať nevýrazné návyky na poriadok. Je tu potrebná väčšia trpezlivosť z pohľadu pedagóga. Reakcie žiaka na pôsobenie iných sú pomalé. Pedagóg sa nemusí báť použiť aj ostrejšiu kritiku na žiaka. Pri riešení konfliktov ustupujú do úzadia.
- *Sangvinik.* Je veľmi živý, vyrovnaný, silný, má rád rozptýlenie, dobre znáša neúspechy, ľahko sa zoznamuje, má živú obrazotvornosť a má potrebu striedať zážitky. Takýto žiak nevie vzdorovať, pedagóg by mu nemal tlmieť veselosť, ale by ho mal udržiavať v medziach. Žiak sa nebráni primeraným trestom, pedagóg by ho mal povzbudzovať a kontrolovať v činnosti. Pri riešení konfliktov pôsobia ako ochrancovia.

Pri jednotlivých typov je dosť jasné, že niektoré vlastnosti sa prekrývajú. Preto vzniká niekedy problém, kde ich zaradiť. Z hľadiska vytvárania konfliktov a medziľudskej komunikácie sú najzaujímavejšie melancholické a cholerické typy. Pri takýchto typoch je dosť rozlíšiteľná protikladnosť. Melancholici sa poväčšine stiahnu do úzadia, vzdávajú sa svojich názorov a podriaďujú sa silnejším osobnostiam v triede.

Cholerici sú presným opakom, majú sklon k agresívnemu správaniu a veľa krát sú oni aktérmi, ktorý vyhrocujú a vyvolávajú konflikty (V. Kačáni, M. Bucková, 2001).

Spôsobmi, akými dokážeme pristupovať k problémom, odhaľujú našu osobnosť, záľuby a rozdiely. Tieto rozdiely môžu byť zdrojom nerozumení, ktoré môžu viesť k znechuteniu druhej osoby. Potom sa často krát stáva, že nedorozumenia môžu byť príčinami konfliktu. Je potreba si uvedomiť, že žiadny typ osobnosti nie je lepší než druhý. Každý z nás má svoj charakter, ktorým sa vzájomne od seba líšime.

2 MEDIÁCIA-AKO JEDNA Z ALTERNATÍV RIEŠENIA KONFLIKTOV

S konfliktami sa budeme stretávať celý život. Sú to také menšie polienka, ktoré sú nám kladené pod nohy. Mali by sme byť na ne pripravení, či už v osobnom, alebo pracovnom živote. Pedagóg by mal byť vždy pripravený na riešenie školských konfliktov. Mal by mať určité zručnosti, aby vedel konfliktom predchádzať s využitím poznatkov z rôznych vedných odborov. Aj keď je vedných odborov veľmi veľa ako napríklad psychológia, poradenstvo, právo, sociálna práca, z každého odboru by mal ovládať niečo, aby bol pripravený konflikty riešiť prostredníctvom mediácie. Mediáciou práve preto, že je to spôsob riešenia sporu, kde tretia nezaujatá osoba pomáha stranám pochopiť ich záujmy, postoje a pomáha im nájsť praktické riešenia pre vyriešenie konfliktu, ktoré uspokojia obe strany.

Podľa Holej, L. (2003) je predmetom mediácie vo vzťahu ku konfliktom komunikácia, ale aj naopak komunikácia je mediáciou. Konflikt je chápaný ako predmet mediácie a komunikácia ako jeho riešenie. Teória konfliktov sa zaoberá vznikom a vývojom, teda predmetom mediácie.

Ak pedagóg rieši školský konflikt v triede, ktorý nie je až taký závažný, tak ho väčšinou rieši spontánne, nevedomelo a individuálne. Ak by vznikol medzi žiakmi závažnejší problém, ktorý má dlhodobé trvanie, už musí postupovať opatrnejšie a musí si zvoliť vhodnú stratégiu, metódy a samozrejme individuálny prístup k žiakovi.

2.1 Teoretické východiská mediácie

História mediácie má podľa L. Holej, (2003) hlboké korene už v minulosti. V niektorých spoločenstvách ľudia boli v minulosti ovplyvňovaní mimozemskými silami. Pomoc ľuďom pri závažných situáciách spočívala v moci šamanov a kúzelníkov. V rannom kresťanstve do vyriešenia sporov vždy vstupovala tretia osoba. V starovekom Grécku nevyužívali ľudia služby súdu, alebo rozhodcu. Rozhodcu z historického hľadiska môžeme chápať ako pred stupeň vývoja mediácie. V 5- 4. storočí pred našim letopočtom sa zaviedlo povinné rozhodské riadenie. V stredoveku mala mediácia tiež svoje korene pri riešení trestných činov. Tieto spôsoby riešenia trestov a činov boli okolo roku 1300 začlenené do dnešného trestného práva. Do 16. Storočia sa trestalo život za život, ale neskôr sa začali brať do úvahy aj aspekty vychádzajúce z ľudskej psychiky. Začalo sa

venovať aj príčinám spáchania trestných činov, či bola vražda spáchaná v afekte, alebo nie. Hľadali sa optimálne spôsoby trestania. Väčšinou bol páchatel' zaviazaný k tomu, aby uhradil náklady pohrebu, musel vyplatiť patričnú sumu na výživu a výchovu pozostalých obetí. Pri vzájomnom dohodovaní o podmienkach medzi páchatel'om a poškodenou stranou bolo hlavnou podmienkou, aby sa obe strany zmierili a neusilovali sa o pomstu. Páchatel' musel vlastnoručne vyrobiť kríž, alebo paličku na znak pokánia. Stredoveké procesy riešenia trestných činov sa odlišovali od dnešných. Boli takzvanou cirkevno-súkromnou zmierovacou dohodou, ktoré sa uzatvárali za prítomnosti svetských a cirkevných osobností a taktiež predstaviteľov obce a mešťanov. U nás sa mediácia ako metóda pri riešení konfliktov začala uplatňovať zhruba pred tridsiatimi rokmi.

História mediácie sa z pohľadu časového zaradenia dosť líši. Je to spôsobené tým, že metódy sa od stredoveku do dneška z pohľadu odborníkov líšia, najmä čo sa týka časového zaradenia. Nevie sa presne od ktorého časového obdobia môžeme hovoriť o mediácií ako metóde, pretože sa vyvíjala v rôznych geografických oblastiach a historických obdobiach. Nasledovne si budeme definovať pojem mediácia.

Mediáciou môžeme riešiť mnoho druhov sporov, či už v obchodných, rodinných, alebo pracovnoprávných vzťahoch. Využívajú ju najmä osoby, ktoré si nevedia poradiť pri riešení problémov. Nenachádzajú medzi sebou žiadnu zhodu, rozchádzajú sa v záujmoch a nevedia nájsť spoločné riešenia. Preto často krát potrebujú zaradiť tretiu nezávislú osobu do procesu riešenia, aby sa dopracovali k vyriešeniu daného problému.

A. Bednárik (2001) definuje mediáciu ako jeden zo spôsobov riešenia sporu, pri ktorom mediátor ako nezaujatá a nezávislá osoba napomáha obom stranám pochopiť ich rozdielne záujmy a pomáha im hľadať vhodné riešenia na vyriešenie sporu tak, aby boli obe strany spokojné.

Mediáciu L. Holá (2003, s. 50) definuje nasledovne: „ je odvodená z latinského slova *medius*, čo znamená *stredná, prostredná, ale tiež nestranný, nerozhodný a neurčitý*. *Mediácia je zásah do konfliktu treťou, neutrálnou stranou, ktorá pomáha konfliktným stranám vo vedení, alebo riešení ich sporov. Je to metóda riešenia konfliktov komunikáciou, pri ktorej neutrálna kvalifikovaná osoba pomáha účastníkom konfliktov vo vzájomnom dorozumívaní, ktorého cieľom je dosiahnutie ich spokojnosti s procesom a výsledkom riešenia konfliktov.* “

Podľa definície Ch. Moora (1986, s.14) je mediácia:

“...intervencia tretej strany do sporu, alebo vyjednávania, ktorá je pre obe strany akceptovateľná, nestranná a neutrálna a nemá žiadnu autoritatívnu rozhodovaciu moc

zasahovať z pozície nadriadenej autority, alebo inštitúcie.”
(<http://www.embuck.com/fses/alternativne-sposoby-riesenia-konfliktov/>)

V neposlednom rade spomenieme aj definíciu podľa A. Bednárika (2001), ktorý definuje pojem školská, rovesnícka mediácia, nazývaná ako peer mediácia. Je takou mediáciou, kde tretou osobou je študent, alebo rovesník, ktorý pomáha spolužiakom riešiť ich problém z pozície neutrálnej tretej strany. Tretia osoba im uľahčuje proces riešenia problémov a snaží sa o to, aby urobili dohodu o tom, ako vyriešia svoj konflikt. Mediátor môže byť učiteľ, alebo iný zamestnanec školy, ktorý má mediačné zručnosti, ktoré vie využiť na vyriešenie konfliktov medzi študentmi. Školská mediácia sa nemusí využívať len na vyriešenie konfliktov medzi žiakmi, ale aj medzi učiteľmi a ostatnými zamestnancami školy.

Mediácia nám pomáha zminimalizovať prekážky medzi účastníkmi sporu, poskytuje nám možnosti riešenia konfliktov do budúcnosti a podporuje sociálne zblížovanie ľudí. Je aj metódou, ktorá sa pre človeka stáva problémom, čo sa týka jeho psychických a sociálnych sfér. Tým, že žiadame o pomoc mediátora, robíme prvý krok k vyriešeniu problému. Práve z tohto dôvodu môžeme mediáciu považovať za metódu riešenia problémov človeka.

2.2 Roly mediátora

Úloha a rola mediátora spočíva najmä v tom, že sprostredkováva vzájomné pôsobenie klientov na seba a medzi sebou. Účastníci konfliktu spolu s mediátorom musia rozhodnúť o tom akú rolu bude mať. Mala by sa dohodnúť už pri prvom stretnutí s klientmi. Počas celého procesu sa môže rola mediátora meniť na základe výberu prostriedkov, prístupu a techník. Aby sme lepšie pochopili, čo môže a čo nemôže robiť mediátor si lepšie opíšeme jeho mediátorské zručnosti a rozoberieme jeho správanie do niekoľko rol, v ktorých sa ocitá. Podľa A. Bednárika (2001) môže byť:

- *Mediátor Terapeut.* Je ten, ktorý pomáha vyjadriť vlastné myšlienky a pocity druhého. Prejavuje obom stranám pochopenie. Počas celého procesu zabezpečuje obom stranám dôveru, najmä počas toho, ako hovoria svoj pohľad na konflikt. Pri vzájomných obvineniach sa snaží znižovať napätie medzi stranami a vytvárať určité modely správania pre vzájomné pochopenie.
- *Mediátor Učiteľ.* Je ten, ktorý vysvetľuje ako fungujú niektoré veci napríklad školský poriadok a podobné. Na začiatku stretnutia mediátor vysvetlí pravidlá

mediačného procesu a pravidlá správania. Mediátor podáva a vysvetľuje informácie, ale zváženie už ponecháva na stranách.

- *Mediátor Stratég.* Je ten, ktorý analyzuje situáciu a predvída dôsledky jednotlivých krokov riešenia. Pomocou otázok pomáha stranám zvažovať dôsledky ich návrhov riešení a uvedomiť si, čo je pre nich dôležité. Pred tým ako podpíše mediátor s nimi dohodu, tak si overí, či neexistujú nejaké prekážky pre ich splnenie.
- *Mediátor Strážca.* Je ten, ktorý pomáha udržiavať a stanoviť pravidlá. Ak sa strany snažia uskutočniť niečo, čo nie je v súlade so zákonom, alebo niečo proti druhej osobe, mediátor ich musí upozorniť a prediskutovať to s nimi.
- *Mediátor Detektív.* Je ten, ktorý sa snaží skontaktovať a zistiť udalosti, ktoré spôsobili konflikt. V prvej fáze sa mediátor snaží zistiť dostatok informácií o tom, prečo konflikt vznikol. Na základe otázok, ktoré kladie oboj stranám im napomáha uvedomiť si ich pocity, pozície a záujmy, ktoré sú zviazané s konfliktom. Táto rola detektíva môže na účastníkov riešenia pôsobiť ako vyšetrovacia a tým pádom v nich môže vzbudzovať neistotu. Pripomína im súdne vyšetrovanie a namiesto smerovania do budúcnosti ich vracia do minulosti.
- *Mediátor Inovátor.* Je ten, ktorý má tvorivé nápady na riešenie problémov. Vždy vie nájsť riešenia, ktoré sú prijateľné pre obe strany. Pomocou tvorivých otázok, ktoré im kladie vytvára nové videnia situácie v ktorej sa momentálne jednotlivci nachádzajú. Inovátor sa snaží vytvárať vzájomnú kooperáciu medzi stranami a navrhuje riešenia, ktoré zahrňujú v sebe záujmy oboch strán. Mal by predchádzať presadzovaniu svojich nápadov.
- *Mediátor hovorca.* Je ten, ktorý vie dokonale formulovať svoje myšlienky a jasne si dokáže preformulovať to, čo mu hovoria strany. Má výborné komunikačné zručnosti a logické organizovanie viet. Na základe faktov ktoré získa, udržiavaním očného kontaktu a pozitívnymi gestami mení neochotu strán na prístupnosť ku konverzácií.

Nad rolou mediátora medzi odborníkmi stále visí veľký otáznik. Jedno je však zrejmé, mal by sa snažiť pomôcť klientom dosiahnuť riešenie, ktoré uspokojí ich záujmy. Snaží sa vytvoriť dohodu, ktorá bude klientom jasná, splniteľná a založená na dobrej informovanosti. Najviac náročné na úlohe mediátora je uniesť neistotu, ktorá pri riešení niektorých konfliktov trvá dlho. Môže to byť napríklad, keď nezhody medzi klientmi trvajú dlho, nenachádzajú spoločné riešenia, alebo ak má mediátor neistotu zo správnosti

dohody. Vo svojom postavení poskytuje vždy sociálnu podporu, empatické porozumenie, emočné povzbudzovanie a podporu.

2.3 Fázy mediácie

Einstein vyslovil túto múdrosť: „Keby som dostal len hodinu na to, aby som vyriešil pre mňa životne dôležitý problém, využil by som štyridsať minút na to, aby som problém preštudoval, pätnásť minút by som venoval hľadaniu možností s spôsobov riešenia a potom by som problém behom ostávajúcich päť minút vyriešil.” (Holá., L 2003, s. 102)

Mediácia hľadá riešenie inými spôsobmi. Hľadá možnosti riešenia, čo by mohlo fungovať lepšie. Nehľadá vinníka, ale hľadá pozitívne možnosti riešenia. Stretávame sa s ňou či už v sociálnej práci, v práve, v psychológii, v poradenstve a v iných odboroch. Pre všetky tieto odvetia platia rovnaké pravidlá, postupy a fázy priebehu mediácie. Mediácia prebieha podľa L. Holej (2003) týmito fázami:

- *Kontakt so stranami.* Mediáciu poväčšine zahajuje mediátor svojim úvodným slovom. Snaží sa účastníkom vysvetliť v skratke celý mediačný proces, vytvára atmosféru dôvery, predstaví zúčastnené osoby a mal by zdôrazniť aj dobrovoľnosť účasti. Účastníkom objasňuje pravidlá ako napríklad zásady slušného správania, formu oslošovania, orientáciu v prostredí, možnosť slobodného rozhodnutia, otvorenosť a úprimnosť. Toto úvodné slovo je pre klientov veľmi dôležité, pretože vždy sa nájde v našom kútiku strach z neznámeho. Ako strach z neznámeho môžeme uviesť napríklad strach z neznámeho prostredia, z prístupu mediátora a celkovo z budúcnosti. úvodné slovo zanecháva v účastníkoch takzvaný prvý dojem, preto by sa mediátor nemal nikam ponáhľať, mal by sa empaticky vcítiť, zapojiť všetky svoje zmysly do vnímania klientov tak, aby schopnosť zapamätať si, bola čo najväčšia. V USA býva úvodné slovo s porovnaním našich zvyklostí veľmi rozprávané, potom v návale slov zaniká podstata vypovedaného. Českí mediátori volia skôr pokojnejší a voľnejší prístup a používajú menej slov.
- *Získ informácii.* Klienti v tejto fáze majú dostatočný priestor na to, aby povedali, ako vnímajú konfliktnú situáciu. Všetky výpovede smerujú k mediátorovi. Mediátor počúva klientov, kladie im otázky, ktorými im napomáha k otvorenosti a snaží sa získať informácie, ktoré im pomáhajú na hlbšie porozumenie seba, ale i partnera. Mediátor počas komunikácie s klientmi pozoruje či dodržiavajú pravidlá slušného správania sa, a tak získava o nich ďalšie informácie. Klienti tu majú

možnosť otvorene povedať, ako prežívajú a chápu konflikt. Získavanie informácii potom prestupuje do druhej fázy. Tá je už jednoduchšia pre klientov, pretože všetky svoje pocity a zážitky svojmu partnerovi už povedali. Mediátor si na záver zhrnie všetky konfliktné body a všetky sťažnosti klientov preformuluje na možnosti riešenia. Každý bod sa snaží zhrnúť bez komentára a nestranne. Na záver povie klientom, čo majú spoločné a vytvorí zoznam spoločného jednania

- *Porozumenie záujmom.* V tejto fáze dostávajú klienti možnosť spoločnej komunikácie. Cieľom je odstrániť súperenie a odhaliť vlastné hodnoty, záujmy a porozumieť partnerovi. Udržať komunikáciu v tejto rovine je veľmi emocionálne náročné. Partneri sa nechcú zaoberať minulosťou, ale najradšej by poznali už možnosti vyriešenia situácie. Klienti by sa mali vedieť dostatočne uvoľniť, aby dokázali prijať možnosti riešenia. Mediátor volí na začiatok neutrálne témy, pýta sa klientov na momentálne pocity a má poväčšine organizačné otázky. Počas rozhovoru s klientmi kontroluje atmosféru bezpečia a dôvery, kontroluje, či sú dodržiavané dohodnuté pravidlá, využíva k tomu techniky parafrázovania, zrkadlenia pocitov a iné. Na záver si mediátor zhrnie všetky informácie, nájde ich spoločný záujem a to bude základ pre hľadanie ďalších riešení.
- *Hľadanie riešení.* V tejto fáze je dôležité na základe potrieb a záujmov nájsť vhodné riešenia, ktoré uspokojia oboch partnerov. Je tu veľmi dôležitá dimenzia budúcnosti. Mediátor by mal viesť klientov k kooperatívne a tvorivému prístupu. Je veľmi vhodné v tejto fáze používať metódy tvorivého myslenia ako napríklad strom významnosti, rozbor nedostatkov a predností, brainstorming a iné ďalšie. Možnosti riešenia problému by mali prechádzať od najjednoduchších k zložitejším bodom. Klienti sa snažia nájsť spoločné riešenia problému, neskôr si stanovujú kritéria pre hodnotenie, ktoré sú založené na ich záujmoch. Riešenia, ktoré sa navrhnu, by mali vyhovovať obom klientom a mali by uspokojovať ich záujmy.
- *Vytváranie dohody.* Táto fáza je už vyvrcholením mediácie. Vypíšu sa možnosti riešenia, ktoré sa zdajú klientom ako najlepšie. Vytvára sa takzvaná "rámcová dohoda", ktorá je základom pri konečnej dohode. Často krát býva náročná nie len pre klientov, ale aj mediátora, lebo vytvára dojem už odstránených problémov. Môže byť v písomnej, alebo v ústnej podobe. Mediátor by mal dbať na to, aby dohoda bola časovo obmedzená, konkrétna, vyvážená, realistická a dosiahnuteľná. Nie je tu dôležité ako sa mediátor pozerá na dohodu, ale dôležité je, ako ju vnímajú klienti. Písomnú dohodu potom klienti a mediátor podpisujú.

- *Závěrečné slovo.* Mediátor na záver zhrnie proces mediácie. Sústreďí sa najmä na výsledky, ktoré počas mediácie vytvorili. Hodnotenie je spätnou väzbou pre mediátora, ale i pre klientov. Ak by mal pocit jeden z klientov, že druhá strana nedodržiava dohody na ktorých sa dohodli, môže opäť kontaktovať mediátora a dohodnúť si ďalšie sedenia.

Kroky mediačného stretnutia sú vždy rovnaké. Vždy mediácia začína priamym kontaktom a končí záverom, či už s vyriešením sporu, alebo nie. Uviedli sme fázy mediačného stretnutia od L. Holej (2003), ale jednotlivé kroky mediácie uvádza aj A. Bednárik (2001), ktoré pozostávajú z nasledujúcich krokov:

- kontakt so stranami,
- úvod,
- rekonštrukcia sporu,
- definovanie sporu,
- tvorba možností riešenia konfliktu,
- napísanie dohody,
- záver.

Podľa A. Bednárika (2001) mediácia nemusí byť vždy uzavretá iba dohodou, s ktorou sú klienti spokojní, ale je ju možné uzavrieť aj týmito štyrmi spôsobmi:

- *Dosiahnutá dohoda.* Táto dohoda je pre všetkých zrozumiteľná a jednoznačná. Uspokojuje všetkých účastníkov a nevyvoláva nebezpečenstvo ďalšieho konfliktu.
- *Čiastočná dohoda.* Ide o dohodu, ktorá ostáva stále otvorená. Mediátor si dohodne so stranami ďalšie termíny sedenia. Zhrnie pokroky a definuje doterajšie dohody.
- *Žiadna dohoda.* Výsledok mediácie môže byť aj taký, že sa klienti nedohodnú na ďalšom riešení. Mediátor môže uviesť ďalšie možnosti riešenia ako napríklad možnosť ďalšieho kontaktu a celkovo zhrnie, čo sa vykonalo. Čiže ostáva tu otvorená možnosť ďalšieho riešenia a oceňuje účasť a snahu klientov.
- *Kontrolné sedenie.* Ak si nie sú klienti istí, či im dohoda bude fungovať, je možné usporiadať kontrolné stretnutie. Mediátor na stretnutí zisťuje informácie o fungovaní plnenia dohody, či je potrebné niečo zmeniť, alebo nie. Ak áno, sporný bod sa preberá tak, ako ne mediačnom stretnutí. Ak všetko prebieha bez problémov, mediátor ocení klientov, že vedľa spolu vychádzať a ak budú do budúcnosti potrebovať, je pripravený na ďalšie stretnutie.

Pri mediácii a postupoch riešenia je veľmi dôležité rozhodovanie. Ak sa dokážeme správne rozhodnúť, máme veľký predpoklad udržania duševnej rovnováhy. Pri riešení sa

môžu objaviť nové podmienky a momenty, preto sa veľa krát môže stať, že svoje rozhodnutia zrazu zmeníme. V takýchto situáciách je veľmi dobré využiť rôzne metódy a pomôcky, ktoré podporia účastníkov sporu. Konečným štádiom rozhodovania sa je celkové rozhodnutie. Vždy záleží len na klientoch ako sa rozhodnú, či už pre doriešenie konfliktu a budú ochotní spolupracovať a dodržiavať všetky fázy riešenia, alebo od problému cúvnu.

2.4 Základné princípy mediácie

Ako sme už spomínali v predchádzajúcich kapitolách, ak chce pedagóg konflikt vyriešiť mal by využiť poznatky z rôznych vedných odborov. L. Holá (2003) uvádza tieto základné charakteristiky a vlastnosti, ktoré by mal mať pedagóg pri riešení konfliktov prostredníctvom mediácie:

- *Dobrovoľnosť.* Pedagóg si praje, aby konflikty medzi žiakmi boli vždy vyriešené. Ak si všimne, že konflikty medzi žiakmi pretrvávajú už dlhšie, tak je väčšinou on sám organizátorom a navrhovateľom, aby sa konflikt riešil. Prvým krokom by mala byť dohoda medzi žiakmi, mali by byť ochotní riešiť problém, lebo ak by jeden zo žiakov nesúhlasil, tak riešenie nemá zmysel. Musí tu byť ochota spolupracovať pri riešení.
- *Dôveryhodnosť a dôvera.* Je nutné vedieť odlišiť tieto dva pojmy. Charakteristikou procesu je dôvernosť. Je veľmi dôležitá, pretože uľahčuje komunikáciu. Informácie, ktoré sa vypovedia počas riešenia konfliktov medzi žiakmi a pedagógom by mali byť utajené, pokiaľ sa žiaci, alebo pedagóg nerozhodnú inak. Je to ich slobodná vôľa. Ak hovoríme o dôvera, tá je charakteristikou vzťahu. Rozlišujeme tu dôveru v mediátora- pedagóga a dôvera medzi žiakmi navzájom. Žiaci musia mať dôveru v pedagógovi, musia veriť v jeho nestrannosť, skúsenosti a schopnosti, pretože to ovplyvňuje rozhodovanie žiakov a tak isto aj priebeh a pokračovanie riešenia problému. Dôvera medzi žiakmi a pedagógom je predpokladom ich úspešnej kooperácie.
- *Zmena súperenia na spoluprácu.* Základom a zároveň súčasťou medzi ľuďmi a ich vzťahmi je konflikt, súperenie a kooperácia. Kooperácia a súperenie sú extrémne formy riešenia konfliktov. Pri mediácii je veľmi dôležité, aby sa zmenilo súperenie na kooperáciu. Je to základ, výsledok a predpoklad procesu mediácie. Základným

princípom pri mediácii je, že každý zo žiakov je po vyriešení konfliktu bohatší ako bol na začiatku. Nikto zo žiakov by sa nemal cítiť po vyriešení ukrivdený.

- *Orientácia na budúcnosť.* Udalosti, ktoré sa odohrali v minulosti medzi žiakmi sú dôležité len vo vzťahu k prítomnosti a budúcnosti. Pedagóg by mal vysvetliť žiakom, že minulosť je tu len na to, aby sa z nej poučili. Ak jeden zo žiakov pri riešení neustále opisuje nejaké udalosti z minulosti, mal by ho pedagóg stopnúť, pretože často krát dochádza k zhoršeniu a k stupňovaniu napätia.
- *Pochopenie odlišností.* Každý zo žiakov sa väčšinou sústreďí na svoje vlastné postoje, názory, záujmy, pozície a potreby. Jedine svoje považujú za pravdivé a správne. Ďalším dôležitým krokom pri riešení je, aby žiaci vedeli pochopiť právo spolužiaka na jeho vlastné vnímanie skutočnosti. Porozumenie vzťahu medzi spolužiakmi spočíva najmä vtom, že sa navzájom interpretujú. Pedagóg sa snaží počas riešenia poukázať na realitu odlišných názorov medzi žiakmi. Môže pritom využiť rôzne techniky, ako napríklad zrkadlenie, komentovanie správania žiakov, aby im pomohol k pochopeniu vzájomných odlišností. Ak sa žiaci dokážu navzájom pochopiť, tak výsledkom je dohoda, ktorá potom uspokojuje ich záujmy a potreby.
- *Alternatívy hľadania nových možností.* Žiaci majú tendenciu riešiť konfliktné situácie prostriedkami, ktoré majú už osvedčené z minulosti, ale toto riešenie im neprinesie očakávaný výsledok. Musia zvoliť iné alternatívy, ktorými chcú krízové situácie vyriešiť a mať dostatočné množstvo informácií. Mali by sa vedieť rozhodnúť, aké možnosti použijú, aby sa dopracovali k vyriešeniu situácie.
- *Nestrannosť, neutralita.* Pedagóg, pokiaľ nie je účastníkom konfliktu, musí ostať nestranný a mal by zachovať vyváženosť k oboj žiakom. Ak pedagóg nerieši konflikty nestranne, mal by problém prestať riešiť, pretože kvalita procesu spočíva v tom, že žiak musí mať dostatočnú dôveru v pedagógovi. Aby nedošlo k negatívnemu dôsledku, mal by pedagóg pristupovať k všetkým žiakom v rámci riešenia problému rovnocenne. Mal by sa vedieť postaviť k problému profesionálne, bez ohľadu na to, či mu je jeden z účastníkov riešenia bližší z rôznych hľadísk, či už z pohľadu blízkych rodinných vzťahov, alebo väčších sympatií a náklonnosti k jednému zo žiakov. Pedagóg musí dať žiakom možnosť nájsť vlastné východisko, bez toho, aby im vnucoval svoje vlastné názory. I keď by jeho vlastné životné skúsenosti mohli ovplyvniť žiakov, nemôže dovoliť, aby do procesu riešenia zasiahli. Neutralita teda zo strany pedagóga znamená pochopenie

a angažovanosť pre každého žiaka. Každý žiak má dostať rovnaký čas na vlastné vyjadrenie sa, dostatok pozornosti zo strany pedagóga a vyhýbať sa neverbálnej komunikácii.

- *Sloboda rozhodovania sa.* V rámci slobody rozhodovania môžeme hovoriť aj o prevzatej zodpovednosti, kedy žiaci môžu uvažovať o navrhnutých riešeniach pedagógom a na základe nich sa môžu rozhodnúť podľa vlastného záujmu a uváženia. Súčasťou slobody rozhodovania sa, je žiakova dobrovoľnosť, čo znamená, že môže od riešenia kedykoľvek odstúpiť. Konflikt sa môže riešiť dovtedy, pokiaľ ho účastníci akceptujú.
- *Prevzatie zodpovednosti.* Žiaci musia mať pri riešení problému pocit, že je dodržiavaná neutralita a spravodlivosť zo strany pedagóga. Pri riešení dochádza k dvom typom prevzatia zodpovednosti. Žiaci sú zodpovední za samotný spôsob riešenia konfliktu a pedagóg za proces celého riešenia.

Podľa A. Bednárika (2003) základnými cieľmi mediácie pri riešení konfliktov sú:

- pomoc pochopiť žiakom vlastnú situáciu,
- zvládanie konfliktných situácií,
- poskytnúť žiakom vhodné modely riešenia konfliktov,
- rozvíjať slušnosť pri riešení konfliktov a tým dopomôcť k zlepšeniu vzájomných vzťahov,
- dopomôcť žiakom pochopiť podstatu a rozličné aspekty konfliktu,
- snažiť sa viesť komunikáciu pokojnou intonáciou hlasu a vzájomným počúvaním,
- vzájomne sa dohodnúť na zrozumiteľnej dohode, ktorá je prijateľná pre všetkých účastníkov konfliktu.

Cieľom by nemalo byť len vyriešenie konfliktu, ale najmä spokojnosť pedagóga, že dokázal medzi žiakmi problém vyriešiť a mať dobrý pocit z vykonanej práce, ak vidí, že sú spokojní aj oni sami.

2.5 Špecifiká školskej mediácie

Mediácia, ktorá prebieha v školskom prostredí sa líši od bežnej mediácie medzi dospelými. Žiaci majú slobodnejšiu voľbu rozhodnutia sa, či chcú spory medzi sebou riešiť samostatne, alebo s pomocou pedagóga. Pri autoritatívnom prístupe to nie je o dobrovoľnosti žiakov. Nemôžu si riešiť konflikty podľa vlastného uváženia, ale na výzvu pedagóga, ktorý im dáva návrh svojho riešenia. Pri takomto prístupe sa konflikty zvyknú

vyriešiť rýchlo, ale nemajú dlhú trvácnosť a negarantuje sa tu úplne vyriešenie konfliktu. Preto sa v edukačnom prostredí uprednostňuje mediácia bez autoritatívneho postoja, pretože je väčšia pravdepodobnosť stáleho vyriešenia konfliktu.

A. Bednárik (2001) opisuje tieto zásadné rozdiely medzi školskou mediáciou a mediáciou medzi dospelými:

- *Menšia štruktúrovanosť.* Reálne mediačné sedenia nemajú obvykle jasnú štruktúru. Klienti sa správajú slobodne, sami si navrhujú možnosti riešenia problému. Školská mediácia dáva dôraz na vzťahové záležitosti medzi stranami. Mediátor má väčší problém s držaním štruktúry. Musí byť flexibilný, mal by vedieť prechádzať z jedného štádia do druhého a sedeniu by mal dať logickú a jasnú štruktúru postupnosti.
- *Väčšia neformálnosť.* Pedagóg používa neformálny študentský jazyk, teda slang a tým si získava dôveru žiakov. Mediačný proces nie až taký napätý ako pri reálnej mediácii, preto majú žiaci pocit slobodného prejavu v emóciách, záujmoch a potrebách. Žiaci majú pocit, že pedagóg je jeden z nich, je pre nich prijateľnejší v porovnaní s dospelou autoritou. Neformálnosť vzťahu by nemala mediátorovi brániť v tom, aby zostal v role mediátora, mal by si byť vedomý všetkých pravidiel správania.
- *Prvky zmierovacieho procesu.* Rovesnícka mediácia sa deje medzi ľuďmi, ktorí sa vzájomne poznajú, čiže majú medzi sebou už vytvorené priateľské vzťahy. Preto si táto mediácia vyžaduje väčšie zameranie na vzťahovú stránku sporu. Hlavnou úlohou je viesť žiakov k tomu, aby vzájomne pochopili druhú stranu a vzájomné pocity. Mali by vedieť čo si vyvolaným konfliktom vzájomne spôsobili. Pedagóg by mohol aj ako prvok zmierovania využiť aj prácu s predchádzajúcim vzťahom. Tento prvok zmierovania pôsobí na žiakov ako motivátor pri riešení konfliktov a podporuje sa tým vzájomná spolupatričnosť.
- *Výchovný charakter mediácie.* Podstata najčastejších konfliktov na školách je prestupovanie fyzických a psychologických hraníc na druhého človeka. Práve mediácia pomáha obom stranám uvedomiť si ako svoje hranice, tak aj hranice druhých, na druhej strane aj presadzovať svoje potreby, ale bez toho, aby obmedzovali hranice druhých.
- *Mediácia a šikanovanie.* Ak chceme riešiť konflikt, ktorého podstatou je šikanovanie, musíme zistiť v akom stupni štádia je. Je veľmi dobré ak má pedagóg dostatočné a dôveryhodné informácie od svedkov šikanovania a obete samotnej. Na

základe zistených informácií môžeme skúsiť mediáciu, alebo ak je potrebné zasiahnuť aj razantnejším spôsobom.

- *Miera navrhovania riešení a obsahového zasahovania zo strany mediátora.* V mediačnom procese sú dva protichodné názory o tom, či sa povoľuje navrhovať možné riešenia, alebo nie. Čo sa týka skúsenosti na školách, mladí mediátori, ktorí sú zruční vo využívaní kritického myslenia, v kladení otázok a dokážu ovládnuť svoje nutkanie radiť, dospejú k prekvapujúcej skúsenosti, že žiaci našli uspokojujúce riešenie. Pri mediácií mladých ľudí, ale i dospelých je veľký problém zmätenosť, alebo neschopnosť formulovať svoje emócie, potreby a záujmy. Majú s tým problém najmä citliví, alebo introvertní žiaci, ktorí majú pocit, že mediačná situácia ich môže ohrozovať v slobodnom prejavovaní sa. Pri takýchto žiakoch je podporná aktivita zo strany pedagóga vítaná. Pedagóg by si mal počas celého riešenia overovať či vystihol správne záujmy a pocity žiakov.
- *Impulzivita a agresivita v konfliktoch.* Typickým prejavom medzi mladými ľuďmi je, že sa v nich veľmi rýchlo objavuje násilie v rôznych formách. Agresívne správanie býva najmä ovplyvnené prijatými modelmi správania od rodičov, rovesníkov a z filmoch. Pri stave nespokojnosti alebo pri podpichnutí môže medzi dvoma stranami dôjsť k bitke. Pedagóg by mal žiakom pomôcť s tým ako narábať so svojou impulzivitou a emóciami tak, aby sa naučili dospieť k vyriešeniu situácie a nie k stupňovaniu napätia.

Niektorí žiaci, ale i dospelí nemajú pozitívnu skúsenosť s riešením konfliktov, preto majú často krát tendenciu vyhýbať sa im alebo sa ich snažia prekonať agresivitou. Čím viac ľudí bude mať zručnosti v riešení konfliktov, tým je väčšia pravdepodobnosť, že konflikty, aj keď ich bude rovnako veľa ako dnes, sa budú riešiť efektívnejšie, bez zbytočného boja a bez zbytočných strát a poranení na celý život.

3 RIEŠENIE KONFLIKTOV Z POHLĀDU PEDAGÓGA V EDUKAČNOM PROSTREDÍ

Predchádzanie, alebo riešenie školských konfliktov považujú učitelia ako jeden z najzávažnejších problémov pedagogickej praxe. Najčastejšie dôvody prečo konflikty medzi žiakmi, alebo pedagógmi vznikajú sú napríklad, že sa rozchádzajú ich postoje, názory, záujmy, potreby a hodnoty. Ak dôjde ku konfliktu medzi dvoma žiakmi, pedagóg si vždy vypočuje dve verzie. Každý žiak vníma konflikt inak a tým dochádza k neobjektívnemu popisu udalosti. Účastníci subjektívne vnímajú udalosť, ktorá sa stala. Takýmto vnímaním dochádza k reprezentácii reality.

Prečo je to práve tak opisuje M.T. Auger, Ch. Boucharlat (2005, s. 93) nasledovne: „*každý z nás sa riadi niečím, čomu hovoríme referenčný rámeč. Ten sa skladá z našich názorov, predstáv o svete, je podmienený našou osobnou históriou, skúsenosťami a sociálnym prostredím, v ktorom žijeme. Tieto prvky navodzujú tzv. logiku správania (postoje, zvyky, reakcie, priority)*“. Na začiatku vzniku konfliktu medzi dvoma žiakmi býva v prvom rade príčina vnútorného konfliktu. Touati (In M.T. Auger, Ch. Boucharlat, 2005, s. 94) k vnútornému konfliktu jednotlivca hovorí: „*konflikt sa rodí najprv v nás, je to boj medzi našimi ideálmi a ideálmi druhých*“.

Pedagóg ako skúsenejšia osobnosť má iný pohľad na vec ako žiaci. Žiak, tým, že nemá ešte také životné skúsenosti ako pedagóg sám, má vždy iný pohľad na situáciu a tu sa často krát pohľady a názory rozchádzajú. Tieto rozpory a nesúlady potom veľa krát vedú k príčinám vzniku konfliktu.

Pedagóg by mal mať schopnosť empatie a kooperácie, aby vedel vyriešiť konflikty. Žiaci pri riešení konfliktov získavajú osobné skúsenosti a pripravujú sa na život do budúcnosti.

3.1 Sociálne zručnosti pedagóga z pohľadu riešenia konfliktov

Pri profesii pedagóga sa kladie osobitný dôraz na jeho zručnosti, ktoré nadobúda cvičením a učením. Tieto zručnosti umožňujú pedagógovi správne, efektívne a rýchlo plniť úlohy pri použití určitých metód. Tréningom a cvičením je potrebné získať určitý stupeň dokonalosti.

A. Masariková., P. Masarik (2002), opisujú zručnosti, ktoré by mal pedagóg získať:

- *Pedagogicko-psychologické zručnosti*

- stimulačné, motivačné, diagnostické,
- organizačné, konštruktívne, kontrolné, hodnotiace, riadiace,
- relaxačné, regulačné, sebaregulačné,
- pohybové, motorické, dramatické, pracovné.

➤ *Sociálne zručnosti*

- kooperatívne,
- empatické, asertívne, prosociálne
- komunikatívne v oblasti neverbálnej a verbálnej komunikácie.

Š. Švec (1995), venuje pozornosť aj sociálne edukácii. Používa pojem sociálne spôsobilosti a nasledovne ich člení na:

- *priateľské spôsobilosti*. Zaraďujeme sem skupinové a spoločné aktivity, poskytovanie pomoci žiakom pri práci alebo riešení problémov, prejavovanie vďaky.
- *konverzačné spôsobilosti*. Patrí sem predstavenie sa, aktívne počúvanie, pozdravy, odpovedanie na otázky.
- *Spôsobilosť riešiť sociálne problémy*. Priradujeme sem poskytovanie zdôvodnení, kolektívne vyjednávanie, riešenie sporov, získavanie pomoci, žiadanie spätnej väzby.
- *Špeciálno-situačné spôsobilosti*. Zaraďujeme sem prijímanie kritiky, odolávanie skupinového nátlaku a kritizovanie.

Pedagóg by mal vedieť vo vyučovacom procese zvládať vyššie uvedené zručnosti. Sú dobrým predpokladom pre úspešnú výchovu, vzdelávanie a socializáciu. Tieto zručnosti by mali byť súčasťou jeho osobnosti.

S. Kovalíková (1996) uvádza stručný prehľad zručností, ktoré by mal pedagóg mať:

- *Flexibilita*. Pedagóg by mal mať schopnosť meniť plány v prípade potreby. Pri organizovaní činnosti je potrebné aktualizovať obsah výchovnej práce, používať nové metódy a prostriedky, kreatívne riešiť problémy, ktoré vyplývajú z rodinného, alebo spoločenského života.
- *Iniciatíva*. Pedagóg by sa mal naučiť urobiť prvý krok k činnosti, navrhovať podnety k zlepšeniu medziľudských, ale i pracovných vzťahov a vedieť nadviazať kontakt prostredníctvom komunikačných cvičení. Skupinu by mal viesť k vzájomnej kooperácii a k riešeniu problémov. Asertívnym správaním presadzovať dobré postupy a nápady.

- *Komunikácia.* Pedagóg by mal vedieť povedať čo si myslí a dokázať počúvať iných. Podstatné je, aby vedel vyjadrovať svoje pocity, city, reflexie a zážitky. Schopnosť vyjadriť úctu k sebe a iným pričom rešpektovať spoločenské a mravné normy.
- *Ohľaduplnosť.* Mal by vedieť brať ohľad na druhých ľudí a brať do úvahy, že každý má svoj štýl riešenia problémov a rešpektovať žiakov so špeciálnymi potrebami.
- *Organizácia.* Mal by mať schopnosť realizovať, kontrolovať a plánovať. Ak sa vyskytne nejaký problém mal by vedieť flexibilne reagovať. Na základe faktov, ktoré už pozná by nemal mať problém zostaviť krátkodobú prípravu na činnosť, ktorá bude realizovaná a hodnotená.
- *Participácia.* Pedagóg by mal mať v sebe ochotu pracovať a mať záujem zúčastňovať sa zábavnej činnosti, v prospech seba, ale aj v sociálnom prostredí v ktorom žije.
- *Priateľstvo.* Mal by byť dostatočne dôverčivý a schopný vedieť si vybrať a udržať priateľa.
- *Riešenie problémov.* Mal by vedieť odhaliť podstatu problému. Uvedomiť si, že každý problém nie je neriešiteľná záležitosť, ale ťažko riešiteľná úloha. V konkrétnych situáciách pri riešení problému môže využiť veľa zdrojov a informácií, napríklad literatúru, filmy, divadelné predstavenia a podobné. Je veľmi dôležité aký postupy a fázy riešenia zvolí. Žiaci musia mať motiváciu problém riešiť a dopracovať sa aj k vyriešeniu, rešpektovať základné kritéria hodnotenia problémových úloh.
- *Spolupráca.* Pedagóg by mal realizovať kooperatívne hry, alebo rôznorodé aplikačné úlohy v malých skupinách, aby mali jednotlivé skupiny možnosť prezentovať výsledky ku ktorým sa dopracovali pred celým kolektívom. Môžu to byť úlohy typu stredoškolskej odbornej činnosti, výstavy, olympiády, alebo prípravy slávností.
- *Starostlivosť.* Pedagóg by mal naučiť žiakov všímať si, čo potrebujú druhí ľudia, starať sa o nich, pomáhať im. Cvičením empatie im dokáže dopomôcť preniknúť do psychických stavov a procesov druhých ľudí a ich prostredia. Čo sa týka kognitívnej empatie žiakov naučí odhaľovať príčiny prežívania stresov a citov a zároveň aj predvídať dôsledky nezáujmu, strachu a iných psychických stavov.
- *Trpezlivosť.* Pedagóg by sa mal naučiť počkať na výsledky činnosti žiakov, vytrvať pri určitej činnosti, dodržiavať postupy a pravidlá.

- *Zodpovednosť.* Pedagóg by mal byť zodpovedný za svoje skutky a slová a byť vierohodný a zodpovedný v situáciách, v ktorých sa nachádza.

Okrem zručnosti, ktoré sme teraz uviedli sú dôležité aj zručnosti, ktoré súvisia s riadením výchovno-vzdelávacej činnosti. Podľa S. Kovalíkovej (1996) sem zaradujeme organizovanie, plánovanie, stimulovanie, hodnotenia a kontrolu. Pedagóg by mal mať schopnosť vytvárať v triede optimálnu klímu z priestorových, personálnych, alebo materiálnych hľadísk a zručnosť poveriť niekoho zastupovaním v určitej veci.

Riadiace zručnosti sa formujú v interpersonálnych vzťahoch, napríklad pri realizácii úloh, ktoré vyplývajú z plánov práce, alebo pedagogických porád. Formovanie zručnosti pedagóga sú dôležité pre formovanie jeho osobnosti, sú spojené aj s právom vydávať pokyny, či už žiakom, alebo kolegom v edukačnom prostredí.

3.2 Stratégie a taktiky riešenia školských konfliktov medzi žiakom a pedagógom

Z hľadiska náročnosti je konfliktom medzi pedagógmi a žiakmi lepšie predchádzať ako ich riešiť. Pri realizácii a príprave postupov, ktoré by mali znížiť možnosti vzniku konfliktov na minimum nemusia pedagógovia reagovať bezprostredne na neadekvátne správanie žiakov, ktoré je ich odpoveďou na vzniknutý konflikt. Žiaci nie sú stresovaní atmosférou v triede, ktorá sprevádza vznik konfliktov a jeho priebeh. Preto má pedagóg možnosť premyslieť si vhodnosť zásahov a ich funkčnosť. Pri ich využitíach nie je ovplyvnený nedostatkom času, ani svojimi emocionálnymi stavmi. Ak pedagóg využíva premyslenú stratégiu a taktiky, vyvoláva u žiakov pozitívne reakcie, ktoré uľahčujú potom ich ďalšiu spoluprácu.

Ak ide pedagóg riešiť konflikty v triede ktoré vznikli, nemôže brať do úvahy len vonkajšie prejavy žiaka. Vždy ma vzniknutý konflikt dve strany. Čo sa týka vonkajších prejavov, pedagóg by mal pozorovať správanie žiakov. Do vnútorných spadá prežívanie žiakov. Vnútorné prežívanie je v rozpore medzi osobnými postojmi, záujmami, hodnotami, predstavami medzi pedagógom a žiakom. Prvým krokom riešenia konfliktov medzi pedagógom a žiakom je zistenie príčiny, prečo konflikt vznikol. Pedagóg by mal zastaviť agresívne prejavy žiaka, ktoré vyzerajú tak, že by sa mohli vyústiť do konfliktu. Ak bude pedagóg zasahovať, tak by sa mal vedieť uvedomiť individualitu žiakov. Niektorí žiaci sú ochotní a schopní reagovať na príkazy hneď, niektorí sú ochotní meniť svoje názory až po spoločnej diskusii, až keď všetci

vyjadria svoj názor a potom sa dohodnú na spoločnom názore, ktorý vyhovuje všetkým. Ak sa stretne s takýmto prístupom žiakov, tak pedagóg by mal dať patrične najavo, že už ďalej nestrpí jeho správanie. Ak nie je žiak ochotný spolupracovať, tak by mal pedagóg reagovať pohotovo a udeliť sankciu. Žiaci takýmto prístupom pedagóga získavajú osobnú skúsenosť. Ak sa pedagóg stretne s druhou skupinou žiakov, tak môže zvoliť ľahšiu cestu riešenia a to napríklad tak, že zareaguje spôsobom, že zaregistroval žiakov nesúhlas, čo chce svojim nesúhlasom dosiahnuť a prečo sa rozhodol nesúhlasiť.

Pri spoločnej komunikácii, je podstatné vyhnúť sa prejavom rozrušenia a slovnej agresivite. Ak dokážeme tieto prejavy odstrániť včas, tak vtedy máme vhodné predpoklady pre zistenie aké dôvody boli príčinou vzniku konfliktov a to len vďaka dobre položených otázok, ktoré kladieme žiakom počas dialógu.

Podľa S. Navrátila, J. Mattiuhilo (2005) pedagógovia robia v súčasnosti tieto chyby pri riešení konfliktov:

- okrem verbálnych prostriedkov zvyšujú využitie neverbálnych prostriedkov ako napríklad mimiku, tempo reči, gestá a silu hlasu,
- ignorujú a izolujú žiakov,
- nechávajú žiakov často po škole,
- znižujú známky zo správania,
- zosmiešňujú žiakov pred spolužiakmi.

Pedagógovia si myslia, že takýmto zásahom do správania žiakov dokážu vyriešiť konflikt. Takýmto spôsobom však môžu dosiahnuť iba to, že žiaci len potlačia svoje negatívne správanie, kvôli tomu, že sa v nich vytvorila bariéra strachu a pocit viny z učiteľovho prístupu.

Pedagógovia zvyknú potom žiakov odmeňovať za to, že sa správajú tak, ako on sám vyžaduje. Takýmto odmenami chce učiteľ spevniť vzorce správania. Tým, že sa tieto konflikty neriešia sú u žiakov potláčané, zvyšuje sa tak ich vnútorné napätie, ktoré môže potom kedykoľvek zájsť ku konfliktom medzi učiteľom a žiakom. Z teoretického hľadiska by sme školské konflikty nemali riešiť sankciami, výzvami a odmenami, pretože môžu síce priniesť rýchle riešenie, ale treba si uvedomiť, že každý žiak je prispôbený jedinec a dokáže si veľmi rýchlo zvyknúť na náš spôsob riešenia konfliktom a takto sa môže stať voči nemu odolný. Takýmto prístupom môžeme docieľiť iba to, že sa to v žiakovi všetko nahromadí a potom môže byť ešte agresívnejší a konflikty môžu vyústiť do závažnejších dôsledkov.

Podľa J. Navrátila, S. Mattiohilo (2005) z informácií o stratégiách riešení konfliktov môžu učitelia pristupovať dvoma spôsobmi:

- buď sa rozhodnú k zmenám správania sa žiakov, ktorým potlačia konfliktné situácie, tým zachová ich autoritu, posilní ich sociálne pozície. Najviac využívanými prostriedkami sú ako sme už spomínali výzvy, vyhrážky, prihováranie, poučovanie, ale tento prístup sa označuje ako neriešiaci,
- druhý prístup je, že sa pedagóg rozhodne zasiahnuť, čím môže potlačiť vzniknutú konfliktnú situáciu, ale aj postupne odstrániť dôvody vzniku konfliktných situácií. Takýmto prístupom môže u žiakov dosiahnuť zmenu rozvoja osobnosti, najmä v ich názoroch, cieľoch a predstavách. Takáto metóda sa považuje ako perspektívna a je riešiacia.

Podľa S. Navrátila, J. Mattiohilo (2005) ak chce pedagóg vyriešiť konflikty v triede prvý krok, ktorý by mal spraviť je zmeniť svoje názory, predstavy, postoje. Tieto zmeny sa netýkajú len pedagóga, ale aj žiakov. Pedagóg by mal vedieť aj zmeniť svoje predstavy o žiakoch a priznať si skutočnosť, že za vzniknuté konfliktné situácie nemusia len žiaci, ale aj on sám. Ak pedagóg zvolí už vyššie uvedený druhý prístup riešenia konfliktov (zasahovací), má veľmi veľký vplyv na myslenie žiakov, ale aj na ich mravné vlastnosti ako napríklad vytrvalosť, samostatnosť, rozhodnosť, ale aj na sociálne vlastnosti, na empatiu a kooperáciu.

Riešenie konfliktov nezávisí len od pedagóga, ale najmä od žiakov, či dokážu prijímať. Prijímať nie len z pohľadu diváka, a počúvateľa, ale musia experimentovať a zasahovať do prírodnej, alebo sociálnej reality. K vonkajším zásahom pedagógov konfliktných situácií patrí dobré organizovanie, korigovanie a navodzovanie.

M. T. Auger, Ch. Boucharlat (2005) uvádzajú príklad konfliktu medzi pedagógom a žiakom. Väčšina žiakov sa počas vyučovania baví a nejavia najmenší záujem o hodinu. Opakované napomenutia zo strany pedagóga nemajú na žiakov žiadny vplyv. V takejto situácii uvádzajú niekoľko možných stratégií ako postupovať:

- *vyhýbavé správanie*. V takejto situácii sa môže pedagóg vyhnúť konfliktnej situácii tak, že poprie jeho existenciu a ďalej pokračuje vo vyučovaní, ako keby sa nič nestalo. Takýto prístup k situácii nie je moc vhodný, pretože pedagóg nič nevyrieši a riskuje, že sa konflikt môže zhoršiť. V tejto situácii pedagóg potlačuje v sebe agresivitu a tým u neho dochádza k nervovému napätiu. Je tiež možné, že žiaci

v snahe pedagóga vyprovokovať budú problém stupňovať. Ak si pedagóg myslí, že ešte nie je vhodná doba na riešenie vzniknutého problému, tak jeho vyhybavé správanie je momentálne vhodné.

- *Prispôsobenie sa, alebo zmiernenie problému.* V takomto prípade pedagóg má snahu vyhnúť sa konfrontácii so žiakmi, uprednostní to z príčiny dobrých vzťahov s nimi. Príčiny konfliktov tak stále pretrvávajú a pedagógovi hrozí, že sa raz stane obeťou a môže získať pocit, že v „bitke“ so žiakmi prehráva.
- *Nátlak a donútenie.* Pedagóg tu používa svoju právomoc a donucovacie prostriedky, aby sa dopracoval k vyriešeniu problému. Udeľuje rôzne tresty, znižuje známky zo správania, alebo udeľuje rôzne tresty. Tieto prostriedky používa až dovtedy, kým neostane trieda potichu. Takáto stratégia sa neorientuje na príčinu problému a je účinná len na krátke obdobie. Problém sa môže takýmto prístupom pedagóga prejavíť znovu, ale nejakým iným spôsobom. Táto stratégia sa môže označiť ako „hra na víťaza a porazeného“, v ktorej sa žiaci môžu vzbúriť a pripadať si ako obeť.
- *Kompromis alebo zjednávanie.* táto stratégia umožňuje niečo získať žiakovi a niečo pedagógovi. Pedagóg môže napríklad povedať, ak budete celú hodinu aktívny a nebudete sa medzi sebou zabávať, môžeme skončiť o pätnásť minút skôr. Pri takomto prístupe podstata problému uniká a do riešenia sa investuje málo.
- *Vyjednávanie alebo vyriešenie problému.* Zvolenie tejto stratégie sa predpokladá vzájomný rešpekt a snaha spolupracovať. Počas dialógu pedagóg považuje žiakov za rovnocenných partnerov. Zameriava sa na potreby a záujmy všetkých zúčastnených, podporuje obojstrannú angažovanosť pri hľadaní riešení tak, aby sa nikto nemusel cítiť ako porazený. Takýto prístup má aj malú nevýhodu, neumožňuje si presadiť svoj názor a vyžaduje si množstvo času.

Pri riešení konfliktov je podstatné nájsť také riešenie, ktoré uspokojí obe strany. Pedagóg so žiakmi musí vzájomne definovať problém, nájsť jeho príčiny a pôvod. Mali by spoločne komunikovať, vedieť počúvať a prijať názory druhých. Ak sa dodržia tieto pravidlá, tak sa dopracujeme k úspešnému vyriešeniu konfliktu.

Taktikou sa rozumie vytvorenie podmienok pre funkčné využitie stratégií riešenia konfliktov. Základom úspešnosti fungovania stratégie je spolupráca žiakov a pedagógov. Aby boli žiaci ochotní spolupracovať je dôležité uspokojenie potrieb istoty, bezpečia

a sociálneho uznania počas celého priebehu riešenia. Podľa S. Navrátila - J. Mattioliho (2005), ak chce pedagóg vytvoriť podmienky pre uspokojenie potrieb v priebehu riešenia mal by rešpektovať a poznať nasledujúce závery:

- spolupráca si vyžaduje odstrániť z komunikácie všetko, čo môže u žiakov vyvolať pocity zosmiešňovania, úzkosti alebo ponižovania,
- úroveň spolupráce sa zväčšuje u žiakov tým, ak im dá pedagóg možnosť vyjadriť sa,
- pre posilnenie dôvery, ktorá zvyšuje ochotu k spolupráci je dôležité správanie a činy pedagóga, ktorými dáva žiakovi najavo prostredníctvom svojho rozhodnutia,
- väčšia pravdepodobnosť spolupráce je v menších skupinách,
- podstatné je uvedomiť si, že žiaci na základnej škole majú tendenciu znižovať svoju ochotu k spolupráci z dôvodu obdobia puberty, ktorá je kritickým obdobím pre spoluprácu s dospelými.

Podľa S. Navrátila., J. Mattioliho (2005) pedagóg má v triede vždy dve skupiny osôb, ktoré sa vzájomne od seba odlišujú svojim správaním. Jednu skupinu reprezentujú žiaci v roly „rodiča“ a druhú skupinu žiaci v roly „dieťaťa“. Žiaci, ktorí patria do skupiny „rodiča“ majú na všetko pripravené zhodnotenie, sú neomylní, všetko sú schopní hneď vysvetliť a jedine svoje riešenie problému považujú za prioritné a správne. Pri riešení problémov dokážu hneď reagovať bez ohľadu na druhých spolužiakov a sú neochotní niečo meniť. Žiaci v roly „dieťaťa“ presadzujú všetko na základe takzvanej „železnej logiky“. Ak sa niečo nestotožňuje s ich logikou, tak je všetko chybné. Takýto žiaci sa vyhýbajú prejavom citov, majú problém s citovým zblížením a empatiou. Pôsobia sympaticky ale pri riešení problémov prenášajú zodpovednosť za svoje správanie na druhých.

Podľa S. Navrátila, J. Mattioliho (2005), sa od pedagóga očakáva, že:

- vo vzťahu k svojej osobe, keď zistí nesprávnosť svojho konania, mal by svoje profesionálne schopnosti aspoň pri riešení konfliktov regulovať,
- vo vzťahu k žiakovi bude pedagóg schopný prostredníctvom metódy pozorovania zaradiť žiakov na základe ich prejavov správania do príslušných skupín. Tak dokáže predvídať reakcie spoluúčastníkov konfliktu a prípravu príslušného prístupu. Ten bude vychádzať zo zistených prejavov správania a tým bude vytvárať priestor pre spoluprácu.

Z očakávaní, ktoré sme teraz uviedli vyplýva, že využitie stratégie riešenia konfliktov je závislé od vzájomného poznania sa. Pre pedagóga je preto veľmi náročné riešiť problémy, ak žiakov nepozná. Nie len, že nemá o žiakoch potrebné informácie, ktoré by mu pomohli predvídať ich reagovanie ale ani žiaci nepoznajú dostatočne pedagóga, nemajú s ním vytvorené žiadne vzťahy, preto sa veľa krát stáva, že neprístupujú k nemu ako k autorite. Vytvára sa tak veľké riziko pre úspešné využitie stratégie riešenia konfliktov. Ak sa dodrží časový odstup je riešenie konfliktov výhodnejšie, ako by sa mal riešiť hneď.

S. Navrátil, J. Mattioli (2005), uvádzajú čo umožňuje pedagógovi riešenie konfliktov s časovým odstupom:

- voliť a premyslieť si opatrenia , ktoré zodpovedajú zámerom rozvoja osobnosti žiaka, teda dosahovanie zmien v potrebách, postojoch, názoroch, predstavách a tým aj odstránenie rozporov medzi žiakmi a pedagógmi,
- prehodnotiť svoje názory s kolegami, ktorý žiaka poznajú, alebo si obohatiť svoje informácie súkromným rozhovorom s ostatnými členmi z triedy
- vo fáze interpretácie konfliktu tráviť viac času posudzovaním prečo konflikt vznikol.

Pedagóg, ktorý sa chce presvedčiť o správnosti zvolenej taktiky využitia riešení konfliktov, by si mal kontrolovať dôsledky svojich rozhodnutí, či sú jeho postupy a kroky správne. Ak vykonáva priebežnú kontrolu získava spätnú väzbu o vhodnosti zvolených zásahov. Ak nedostáva spätnú väzbu medzi jeho činnosťami pre ktoré sa rozhodol, mal by zvoliť ďalšiu možnosť alternatívnych riešení. Priebežná kontrola dáva pedagógovi informácie o správnosti, alebo nesprávnosti jeho rozhodnutia a tým mu umožňuje robiť zmeny. Výsledky kontroly ovplyvňujú aj žiaci svojim správaním počas priebehu riešenia konfliktov.

Ak pedagóg počas priebehu riešenia zaregistruje pozitívny náznak správania sa žiakov a začne im spätne podávať kladné informácie o ich správaní formou odmien a pochvál, vytvorí tak správne predpoklady pre uspokojenie ich potrieb sociálneho uznania a zvýši tak u nich ochotu spolupracovať.

3.3 Možnosti realizovania tréningových programov, ako prevencia pri riešení konfliktov v edukačnom prostredí

V tejto kapitole uvedieme, čo všetko pokladáme za potrebné urobiť, aby program riešenia konfliktov na školách mohol fungovať, či už ako samostatný výberový predmet, projekt, krúžok alebo ako súčasť iného vyučovacieho predmetu. Do procesu zavádzania tréningových programov do škôl je dobré zapájať všetkých, ktorí s ním v rámci školy môžu prísť do kontaktu.

A. Bednárik (2001) uvádza tieto základné pravidlá pri zavádzaní tréningových programov do škôl:

- *Informovanie školy.* Podstatné je informovať všetkých členov zboru, že sa bude v škole tréningový program zavádzať. Osloviť všetkých pedagógov bez ohľadu na to, aké predmety učia. Výhoda je tá, že ak budú svedkom konfliktu môžu ale aj nemusia zasiahnuť. Ak sa rozhodnú, že nezasiahnu, môžu ich odporučiť na mediáciu školeným mediátorom.
- *Tréning učiteľov.* Je dobré, ak pedagógovia, ale aj iní zamestnanci absolvujú tréning riešenia konfliktov podobný tomu, aký absolvujú študenti. Majú možnosť sa priučiť novým zručnostiam pri riešení konfliktov so žiakmi ale i v súkromnom živote a porozumieť neautoritatívnemu spôsobu riešenia konfliktov. Po ukončení tréningu sú pedagógovia schopní efektívne využívať zručnosti ktoré získali pri vedení triedy, získajú schopnosť odhadnúť, ktoré konflikty môžu riešiť so študentmi sami a ktoré môžu posunúť na mediáciu tréningovým mediátorom.
- *Tréning študentov.* Najhlavnejšou časťou je urobiť tréning študentom. Študenti počas tréningu získavajú praktické vedomosti o konfliktoch a počas simulovaných konfliktných situácií konkrétne zručnosti. Je veľa možností, ako sa môže tréning uskutočňovať. A. Bednárik (2001) uvádza dva spôsoby ako ich môžeme realizovať. Prvá možnosť je jednorazový tréning mimo školy. Tréning sa realizuje na chate spolu s lektorom a trvá dva a pól dňa. Počas absolvovania intenzívneho tréningu získavajú zručnosti na riešenie konfliktov a mediáciu. Takýto spôsob je finančne náročnejší. Študenti pri jednorazovom tréningu vidia možnosť „uliat sa zo školy“ a tak pritiahnu aj študentov, ktorí sú motivovaní odlišne, ako len priučiť sa niečomu novému a pomáhať druhým. Druhým spôsobom ako uskutočniť tréning je uskutočniť ho v škole počas vyučovania. Môže sa rozložiť na niekoľko blokov počas celého roka, alebo pól ročne. Uskutočniť sa môže aj ako trojdňové školenie

v priestoroch školy. Záleží od školy ako si tréning zafinancuje, môže byť ako dobrovoľný program alebo ako osobitný výberový predmet.

- *Výber študentov.* Je veľmi veľa možností a kritérií ako vybrať študentov a pedagógov do mediačného programu. Základné kritéria sú dobrovoľnosť, pohlavné, vekové, ročníkové zastúpenie. Čím je lepšia rôznorodosť medzi jednotlivcami, tým je tréning dynamickejší a efektívnejší. Jedným z modelov výberu je cieľový výber líderských a asertívnych typov osobnosti. Sú stanovené podmienky napríklad, aktívne počúvanie, sociálne zručnosti, zmysel pre humor, empatická vnímavosť. Jeden z ďalších prístupov je stanovenie kritérií. Takýto výber sa robí napríklad pomocou pohovorov, dotazníkom, alebo testov správania v konfliktných situáciách. Jedným z najlepších modelov výberu je samovýber prihlásených študentov. Výber prebieha tak, že sa všetci záujemcovia prihlásia na výberové stretnutie.
- *Supervízie stretnutia.* Aby program fungoval aj ďalej po skončení tréningu, je dobré ak sa účastníci stretávajú v rámci možnosti aspoň raz mesačne. Počas supervíznych stretnutiach sa pokračuje v riešení simulačných konfliktov, pracuje sa na analýze reálnych mediačných prípadoch, ktoré sa v škole už udiali a nacvičujú sa komunikačné zručnosti. Dohodujú sa aj spôsoby propagácie mediačného programu v škole.
- *Reálne mediácie.* Ak má byť realizovanie tréningového programu u študentov úspešné, je dobré ak sa uskutočňujú reálne mediačné stretnutia, ktoré mediujú oni sami. Spory si riešia medzi sebou prostredníctvom mediátora. Získavajú tak lepšie skúsenosti a zručnosti na riešenie konfliktov. Zmenou v škole je aj, keď tréning riešenia konfliktov absolvujú aj pedagógovia a iní pracovníci škôl. Pedagógovia môžu potom viac využívať aktívne počúvanie a efektívnu komunikáciu pri riešení konfliktov so študentmi.
- *Propagácia programu riešenia konfliktov v škole.* Cieľom propagácie je informovať študentov o mediácii a upozorniť ich na to, že ak budú mať nejaký problém vždy existujú v škole konkrétny ľudia, na ktorých sa môžu obrátiť. Písomná propagácia sa dá realizovať prostredníctvom časopisov, vizitkami, letákmi alebo veľkoplošnými plagátmi. Pedagóg pomáha pri realizácii študentom a podporuje ich v nápadoch.
- *Možné problémy zavádzania mediácie.* Na školách sa poväčšine stretávame s negatívnym postojom voči mediácii. Ľudia majú tendenciu myslieť si, prečo by

tretia osoba mala riešiť náš konflikt? Je to najmä z obavy, že vyjde najavo, že sme zlyhali a z príčiny, že nie sme naučení prijímať pomoc odborníkov. Ďalším dôvodom je preťaženosť pedagógov a ich nechut' robiť „zase niečo navyše zadarmo“.

A. Bednárik (2001) je názoru, s ktorým sa stotožňuje aj my, že s čím mladšími študentmi a pedagógmi pracujeme, tým ľahšie prijímajú prístupy, princípy a spôsoby mediácie.

Myslíme si, že v súčasnej dobe sú ľudia nedôverčiví voči tretím osobám, ktorých dlho nepoznajú a z tohto dôvodu bude dlhšie trvať, kým sa mediačné služby budú realizovať nie len v školách, ale i v komerčnej sfére. Realizovanie tréningových programov do škôl považujeme za veľmi podstatné z dôvodu prevencie a eliminácie konfliktov.

ZÁVER

V práci sme sa snažili objasniť problematiku konfliktov a možnosti ich riešenia prostredníctvom mediácie. Viedla nás k tomu myšlienka, ktorá bola podporená zážitkami z minulosti ale aj problémom súčasnej doby plnej konfliktov, ktoré sa nedejú len v škole ale i mimo nej.

Pováčšine sú konflikty riešené silou z pozície moci a končia sa vzájomnou nespokojnosťou všetkých zúčastnených strán. Snažili sme sa sprostredkovať informácie k teórií konfliktov a spôsobmi ich riešenia. Zamerali sme sa najmä na používanie príkladov zo školskej praxe. Naším cieľom bolo napomôcť k zmene klasických postupov autoritatívnej výchovy a vzdelávania v školách na partnerský a humanistickejší spôsob spolupráce medzi študentom a pedagógom. Pri hľadaní odpovede, ako postupovať pri riešení konfliktov, sme sa stretli s možnosťou využívať mediáciu, ktorú sme dovtedy nepoznali. Jej myšlienka nás nadchla. Dovolíme si tvrdiť, že v edukačnom procese to je najvhodnejšia možnosť. Naša práca je odpoveďou na našu túžbu, dozvedieť sa viac o tomto efektívnom procese. Veríme, že takmer každý z nás, má silu na adekvátne riešenie konfliktov, no málokto má na to aj potrebné vedomosti. V našej práci ponúkame možnosť, ako ich získať a bližšie pochopiť mediáciu ako možnosť riešenia konfliktov v edukačnom procese.

Na základe uvedených informácií má mediácia ešte veľa neprebádaných možností využitia, ktoré by si zaslúžili našu pozornosť. Každý z nás má stále možnosť zistiť si o nej viac informácií, aby dokázal k problémom pristupovať adekvátnym spôsobom.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

AUGER, M.T., BAUCHARLAT, CH. 2005. *Učitel a problémový žák*. Praha : Portál, 121 s. ISBN 80-7178-907-0.

BEDNÁŘIK, A. 2001. *Riešenie konfliktov*. Bratislava : Centrum prevencie a riešenia konfliktov Partners for Democratic Change Slovakia, 201 s. ISBN 80-968095-4-7.

EGGERT, A.M. – FALZON, W. 2005. *Řešení konfliktů*. Praha : Portál, 112 s. ISBN 80-7367-011-9.

HOLÁ, L. 2003. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 192 s. ISBN 80-247-0467-6.

KAČÁNI, V. – BUCKOVÁ, M. 2001. *Ako zvládať konflikty*. IRIS, 135 s. ISBN 80-89018-21-1.

KOVALÍKOVÁ, S. 1996. *Integrované tematické vyučovanie*. Bratislava : Faber, 350 s. ISBN 80-967492-6-9

KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. *Konflikty mezi lidmi*. Praha : Portál, 192 s. ISBN 80-7178-642-X.

MARTIN, M. 1997. *Jak řešit problémy dětí se školou*. Praha : Portál, 328 s. ISBN 80-7178-125-8.

MASARIKOVÁ, A. – MASARIK, P. 2002. *Vybrané kapitoly z pedagogiky voľného času*. Nitra : PF UKF, 204 s. ISBN 80-968735-0-4.

NAVRÁTIL, S., MATTIOLI, J. 2005. *Školní konflikty Jak jim předcházet Jak je řešit?* Brno : Paido edice pedagogické literatury, 72 s. ISBN 80-7315-106-5.

ONDRUŠEK, D., LABÁTH, V., TORDOVÁ, Z. 2004. *Konflikt, zmierovanie, zmierovacie rady*. Bratislava : Združenie PDCS, 79 s. ISBN 80-96893-47-5

PLAMÍNEK, J. 2009. *Konflikty a vyjednávání*. Praha : Rodomax-Print, 136 s. ISBN 978-80-247-2944-2.

ŠVEC, Š. 1995. *Základné pojmy v pedagogike a andragogike*. Bratislava : Iris, 276 s. ISBN 80-88778-15-8

Elektronické dokumenty

LENICKÁ, T. *Konflikty sú prirodzené, len ich treba vedieť využiť*. [online] [cit. 2011.03.14]. Dostupné na: <http://www.majocka1802.estranky.sk/clanky/co-je-konflikt/co-je-konflikt>

MOOR, Ch. [online] [cit.2011.03.25]. Dostupné na: <http://www.embuck.com/fses/alternativne-sposoby-riesenia-konfliktov/>