

UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

BAKALÁRSKA PRÁCA

2011

Ivana Škvareninová

UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

MEDIÁCIA – ALTERNATÍVNY SPOSOB RIEŠENIA
KONFLIKTOV V EDUKAČNOM PROSTREDÍ

Bakalárska práca

Študijný program: Pedagogika (Jednoodborové štúdium, bakalársky I. st., externá forma)

Školiace pracovisko: Katedra pedagogiky PF UKF v Nitre

Školiteľ : PaedDr. Katarína Szíjjartoóová, PhD.

Nitra 2011

Ivana Škvareninová

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že bakalársku prácu som vypracovala samostatne s použitím literatúry, ktorú uvádzam v zozname Literatúra a pramene použitej literatúry.

V Nitre dňa 1.4. 2011

.....
Ivana Škvareninová

Pod'akovanie

Považujem za dôležité prostredníctvom týchto riadkov pod'akovať PaedDr. Kataríne Szíjjartoóvej, PhD. Za cenné rady, odbornú pomoc a motiváciu, ktorú mi poskytla pri vypracovaní bakalárskej práce.

ABSTRAKT

ŠKVARENINOVÁ, Ivana: *Mediácia - alternatívny spôsob riešenia konfliktov v edukačnom prostredí.*[Bakalárska práca] Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre. Pedagogická fakulta, Katedra pedagogiky, Školiteľ: PaedDr. Katarína Szíjjartoóová, PhD. Nitra: Pedagogická fakulta UKF, 2011, s. 38

Moja bakalárska práca je venovaná mediácii, ktorá je vnímaná ako alternatívny spôsob riešenia konfliktov v edukačnom prostredí. Jednotlivé kapitoly tejto práce sa zaoberajú problematikou mediácie, kto je mediátor, aké sú jej výhody a nevýhody. Prezentujeme účastníkov mediačného sporu, čo je vlastne konflikt a ako vzniká. Mojou úlohou je vysvetliť správne ponímanie tohto pojmu a prezentovať túto problematiku nielen odbornej, ale aj laickej verejnosti.

Kľúčové slová: mediácia, mediátor, konflikt, žiak, učiteľ, edukácia

ABSTRACT

ŠKVARENINOVÁ, Ivana: *Mediation - alternative method of solution to conflicts in educational space*. [Bachelor work]. University of Constantine The Philosopher in Nitra. Faculty of Education, Department of education, Supervisor thesis: PaedDr. Katarína Szíjjartoóová, PhD. Nitra: Faculty of Education UKF, 2011, s. 38

My bachelor work is dedicated to mediation, which is known as alternative method of solution to conflicts in educational space. Particulars chapters of this work are focusing on problems of mediation, who is a mediator, and what are its advantages and disadvantages. We present participants of an mediation process, basically what is conflict and how it originate. My task is explain the right meaning of a word and present this problematic not only specialistic but also to a laic public.

Key words: mediation, mediator, conflict, pupil, teacher, education

Obsah

ÚVOD	7
1. Základné otázky mediácie.....	9
1.1 Cez históriu k súčasnosti v Európe	9
1.2 Mediácia	11
1.3 Základné princípy mediácie	13
1.4 Mediácie jej výhody a nevýhody	14
1.5 Postup mediácie.....	16
2 Mediačný proces a jeho účastníci	17
2.1 Mediátor	17
2.2 Rola a schopnosti mediátora	19
2.3 Hlavné úlohy mediátora	20
2.4 Mediačný proces	21
2.4.1 Fázy mediačného procesu	22
2.4.2 Miesto konania mediačného procesu	23
3 Analýza možných konfliktov v edukačnom prostredí	25
3.1 Teoretické východiská konfliktov	25
3.2 Alternatívne riešenia konfliktov	28
3.2.1 Typy alternatívnych spôsobov riešenia konfliktov	29
3.3 Možnosti riešenia konfliktu medzi učiteľom a žiakom.....	30
3.4 Konflikt medzi žiakmi, rovesnícka mediácia.....	32
3.5 Konflikty medzi učiteľmi	34
ZÁVER	35
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY:	36

ÚVOD

V súčasnosti je pojem mediácia menej známy.

V našej bakalárskej práci sme sa venovali ,tomu čo je vlastne mediácia a konflikt. Uvedomujeme si jej prítomnosť, umožňuje nám v našom živote ľahšie riešiť konflikty. Prináša so sebou rôzne zmeny, s ktorými buď sme alebo nie sme spokojný. Konflikt ovplyvňuje správanie a celkový hodnotový systém jednotlivcov. Bola to pre nás neznáma téma, preto nás veľmi zaujala, inšpirovala. Toto slovo nepoznali ani ľudia z nášho blízkeho okolia, z ktorými sa denno-denne stretávam, každý pýtal čo to je, aký to ma význam v našej spoločnosti a to nám dodalo silu aby sme sa touto témou zapodievali.

Naša práca pozostáva z úvodu, troch kapitol a záveru.

V prvej kapitole sme sa venovali tomu, čo je mediácia je to vlastne forma pomoci v celospoločenskom kontexte a nástrojom sociálnej prevencie, ktorými spoločnosť reguluje vznik, vývoj negatívnych dôsledkov konfliktných situácií. Je to náhradnou alternatívou súdneho sporu. Mediácie sa zúčastňujú sporiace strany, ktoré majú úplnú kontrolu nad jeho priebehom a výsledkom, nesú za svoje rozhodnutie zodpovednosť. Sporiace strany môžu, kedykoľvek mediáciu ukončiť bez vysvetlenia. Mediácia sa snaží aby sporiace strany mali čo najmenšie škodlivé následky, na vzťahy a zachovali si priateľské vzťahy.

Mediácia znamená byť uprostred, tiež byť nestranný, nerozhodný, označuje spôsob pokojného riešenia sporov, ktorého cieľom je dohoda. Mediácia je jedna z najnovších metód a stále je v začiatkoch, v oblasti mimosúdneho vyjednávania, znižuje prekážky v komunikácii, podporuje sociálne zblíženie ľudí. Pri akomkoľvek riešení sporov sa ľudia snažia vždy niečo získať, zaujímajú sa o to , či vyhrajú alebo prehrajú. Dôležité je akí vzťah majú k človeku, s ktorým riešia spor a do úvahy sa berie aj to či budú v budúcnosti žiť vedľa seba, spolupracovať alebo stretávať. Mediácia sa končí dňom uzavretia dohody.

V druhej kapitole sme sa venovali tomu, čo je mediátor, kde sa mediácia uskutočňuje. Mediátor je nestranný, neovplyvňovaný. Je to nestranná osoba, ktorá uľahčuje komunikáciu medzi sporiacimi stranami. Mediátor pomáha vytvoriť bezpečné prostredie, v ktorom môžu sporiace strany otvorene diskutovať. Mediátor zbiera informácie sporu, neurčuje k akému výsledku v mediácii dôjde, negarantuje výsledok ale proces.

Mediačný proces trvá len niekoľko hodín. Väčšinou sa sporiace strany na prvom stretnutí dohodnú, keď nie tak sa s mediátorom dohodnú na ďalšom stretnutí. Cieľom mediátora je získať dôveru sporiacich strán a navodiť vhodnú atmosféru.

V mediačnom procese majú sporiace strany priestor k popísaniu konfliktu, hľadajú riešenia, ktoré by upokojili obe strany. Mediačný proces končí keď sa sporiace strany dohodnú.

V tretej kapitole sme sa zaoberali čo je konflikt a kde najčastejšie vznikajú. Konflikty sú všade okolo nás a život bez nich vlastne neexistuje. Konflikt vyvoláva zmenu komunikácii, ovplyvňuje medziľudské vzťahy. Konflikt medzi učiteľom a žiakom môže byť vtedy keď učiteľ ponižuje, prenasleduje, zosmiešňuje žiaka. Učiteľ je v školskom prostredí autorita a s tým majú mnohé deti veľký problém. Konflikt väčšinou začne tak, že žiak učiteľa začne slovne napadať, spochybňuje jeho tvrdenia, odmieta vykonávať úlohy. Škola je vlastne druhým domovom dieťaťa, pretože tu strávi viac času svojho dňa.

Úlohou školy je aby sa daný spor vyriešil. Pri predchádzaní konfliktu je dôležité aby učiteľ vnímal žiaka ako osobnosť, základom je mať úctu k žiakovi a vedieť ju prejavovať, treba ho rešpektovať ako plnohodnotnú bytosť a na základe toho sa bude žiak správať k učiteľovi s úctou, bude mať pred ním rešpekt.

Konflikty medzi spolužiakmi majú rôznu podobu či to je ohováranie, obťažovanie, vplyv partii, médií. Mediátorom sa tu stáva spolužiak, rovesník, pomáha riešiť problém o ktorom diskutujú.

Konflikt medzi učiteľmi sú vlastne generačné rozdiely. Starší učitelia sa ťažšie prispôsobujú vysokým nárokom na učenie, technické vymoženosti majú strach o zamestnanie ako aj o profesionálny rast, čo kladie vysoké nároky na jeho osobnosť.

Cieľom bakalárskej práce, je aby sa mediácia v našej blízkosti, okolí stála známou. Mediácia na Slovensku však vôbec nie je dostatočne známa, je tu vlastne nedostatok informácií o novej metóde v spoločnosti. Mediácia je akýmsi okrajovým riešením jednoduchých konfliktov.

1. Základné otázky mediácie

Obsahom tejto kapitoly je zdefinovanie pojmov, ktoré súvisia s touto problematikou. Sú to pojmy: história, mediácia, základne princípy mediácie, mediácia jej výhody a nevýhody, postup mediácie.

1.1 Cez históriu k súčasnosti v Európe

Mediácia sa ako činnosť vyskytovala v dávnych časoch.

Ako nástroj riešenia sporov v rodinách, komunitách nachádza uplatnenie už v Staroveku, kde bola dlho používaná v tradičných spoločnostiach k riešeniu sporov v príbuzenstvách a vo vnútri komunity.

Stredovek hľadel na mediáciu inak, v niektorých obdobiach to bola praktika zakázaná a dovoľená len centralizovaným autoritám. Keďže štátne súdy ešte neexistovali, rôzne spoločenské a rodinné autority vystupovali ako neutrálne sprostredkovatelia a pomáhali stranám vyriešiť spor vzájomnou dohodou. Mediátor bol dôležitou, posvätnou osobou, poberal značný rešpekt a často to bývali najmúdrejší ľudia.

Z obdobia rannej Číny sú to Konfusiánove spisy, obsahujú návody na riešenie konfliktných situácií, ktoré sú z tohto odkazu skoro v nezmenenej forme v čínskom súdnom systéme doposiaľ.

Cez históriu k súčasnosti 2011, [online] . 2011.[cit. 2011-02-09].Dostupné na internete:

<<http://www.vyvlastnenie.sk/predpisy/zakon-o-mediacii/mediacia-informacie-a-priklady/cez-historiu-k-sucasnosti-v-europe/>>

Staroveké Grécko uprednostňovalo pred súdnym riešením, ktorý sa dá predpokladať za predstupeň vo vývoji mediácie ako metódy riešenia sporu. Funkcia rozhodcu bola ustanovená z úradnej moci a nebolo ju možné, pod stratou cti odmietnuť. V antickom Grécku sa mimo manželský mediátor nazýval proxenetas.

Osoby vykonávajúce túto činnosť požívali vážnosť, autoritu, boli bezúhonní a mali životné skúsenosti. Túto činnosť mohli vykonávať iba osoby nad 60 rokov veku, takto to vyžadovali predpisy štátu.

V Stredoveku sa mediácia výraznejšie aplikuje pri riešení trestných činov a okolo roku 1300 postupne sa začína včleňovať do trestného konania v súvislostiach s náhradou škody medzi obvineným a poškodeným.

Rimania mali pre mediátorov rôzne mená ako internuncius, medium, intercessor, philanthropus, interpolator, conciliator, interlocutor, interpres, a napokon mediator.

Mediácia ako metóda ma kratšie históriu. Preto sa názory na dedičstvo a históriu mediácie značne líšia.

Od 50.až 60. Rokov 20 storočia, s príchodom čínskych a židovských prisťahovalcov do USA a Kanady sa metóda mediácie začala uplatňovať a overovať.

Od konca 60 - tých a začiatok 70 - tých rokov sa metóda mediácie prenáša do rôznych oblastiach spoločenského života a predstavuje sa postupne ako alternatíva riešenia sporov mimo formálneho súdneho pojednávania.

Mediácia 2011. [online] . 2011.[cit. 2011-03-25]. Dostupné na internete:

<<http://www.mediacia.net/sk/prirucka-ms-sr-o-mediacii/ou>>

Veľký význam v procese zviditeľňovania mediácia získava podporu laickou i odbornou verejnosťou. Od začiatku až doposiaľ má časopis Journal of Conflict Resolution. Začal vychádzať v roku 1957 vychádza na Michiganskej univerzite a svoju úlohu podpory mediácie má doteraz.

V súčasnosti existujú časopisy o mediácii (Mediation Quarterly, Asian Journal on Mediation), národné organizácie (Asociácia mediátorov Slovenska, Asociácia mediátorov Českej republiky) medzinárodné združenia (Nordic Forum of Mediation).

Každoročne rastie počet profesionálnych mediátorov a zakladajú sa a špecializované centrá, ktoré poskytujú mediačné služby. Mediácia sa stáva súčasťou výučby na základných, stredných školách.

Od ranných začiatkov slovenskej mediácie prešla krátka doba počas, ktorej bol jej vývin veľmi dynamický. Mediácia po overení v justičných podmienkach a vytvorený legislatívneho rámca zákonom č.420/2004 Z. zákona začína pôsobiť v priestore ktorý jej zákon vymedzil a naplňovať očakávané ciele.

Cez históriu k súčasnosti 2011, [online] . 2011.[cit. 2010-12-11]. Dostupné na internete:

<<http://www.vyvlastnenie.sk/predpisy/zakon-o-mediacii/mediacia-informacie-a-priklady/cez-historiu-k-sucasnosti-v-europe/>>

Zákona č.420/2004 Z. z. o mediácii bol doplnený a od februára roku 2005, boli do zoznamu mediátorov Ministerstva spravodlivosti SR zapísané prvé osoby oprávnené vykonávať činnosť mediátora. Mediácia je na Slovensku novou alternatívou riešenia sporu. Ministerstvo spravodlivosti SR v tom čase zverejnilo vypracované štandardy pre

vzdelávanie mediátorov, etický kódex mediátorov, zásady pre vyber uchádzačov o mediáciu a zásady vedenia pohovorov s účastníkmi mediácie. V tomto období zriaďuje Register mediátorov, Register mediačných centier, Register vzdelávacích inštitúcií.

1.2 Mediácia

Mediácia je spôsob riešenia sporu medzi sporiacimi stranami, kde mediátor ako tretia osoba je nezávislá, nezaujatá a pomáha. Mediácia je spôsob riešenia sporov, používa sa v prípadoch, kde sú sporiace strany v rozbehnutom spore a nevedia svoj spor vyriešiť bez pomoci tretej osoby.

Podľa L. Hollej je mediácia: (2003, s.21-37)

„Mediácia je metóda riešenia konfliktu komunikáciou, pri ktorej neutrálna, kvalifikovaná osoba pomáha účastníkom konfliktu, vo vzájomnom dorozumievaní, ktorého cieľom je dosiahnutie ich spokojnosti s procesom a výsledkom riešenia konfliktu.“

Mediáciu je možné v súkromnej rovine považovať za formu pomoci, v celospoločenskom kontexte tiež za nástroj sociálnej prevencie a sociálnej kontroly, ktorým spoločnosť reguluje vznik, vývoja negatívne dôsledky konfliktných situácií. Je alternatívou k násiliu, svojpomoci alebo súdnemu procesu, ktorá sa odlišuje od procesu poradenstva, vyjednávanie a rozhodcovského konania. Mediácia je proces, ktorý kladie dôraz na zodpovednosť účastníkov.

Strany sporu nie sú zväzované komplikovanými procesnými postupmi a majú počas celého procesu úplnú kontrolu nad jeho priebehom a výsledkom. Sporiaci sa kedykoľvek môže rozhodnúť mediáciu ukončiť, preto je vylúčené, aby mediácia vyústila do riešenia, ktoré si strana sporu neželá, alebo ktoré by v žiadnom prípade nedokázala predvídať. Mediácia má navyše oveľa menej škodlivé následky na vzťahy obchodných partnerov ako súdne či rozhodcovské konanie, umožňuje teda partnerom zachovať si priateľské vzťahy.

Mediácia sa začína výberom mediátora – nestrannej osoby, ktorá bude nápomocná pri riešení sporu. Strany by mali zvažovať jeho kvalifikáciu aj osobnostné charakteristiky. Mediátor musí byť schopný získať si už pri prvom stretnutí dostatočnú prirodzenú autoritu. Pretože vzťahy strán môžu byť mimoriadne napäté, mediátor musí byť schopný absorbovať stres a zachovať vždy chladnú hlavu.

Mediácia (z lat. mediare = čo znamená byť uprostred, strede ale tiež byť nestranný, nerozhodný, či neurčitý) označuje spôsob pokojného riešenia sporov, ktorého cieľom je

dohoda. Mediácia, 2011[online]. 2011. [cit. 2011-04-17]. Dostupné na internete: <<http://sk.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Mediácia>>

V širšom slova zmysle je to aktivita, v ktorej neutrálna tretia osoba, prostredník, alebo mediátor, pomáha dvom, alebo viacerým stranám v konflikte. Mediácia je to jedna z najnovších metód je stále v začiatkoch mimosúdneho pojednávania.

- Je to alternatívna metóda pre riešenie sporov, pomáha znižovať prekážky v komunikácii a podporuje sociálne zblížovanie ľudí.
- Používa sa napr. v právnej praxi – jej podstatou je riešenie konfliktov: mnoho klientov má problémy napr. v rámci rodiny, práce ako aj deti v školách.
- Je to neformálny proces riešenia konfliktov, pri ktorom mediátor, ako nezávislá a nezaujatá osoba, pomáha stranám identifikovať ich záujmy a podporuje ich v hľadaní spoločných, praktických a reálnych riešení.

Mediácia je dobrovoľný proces, účastníci konfliktu majú stále kontrolu nad výsledným riešením, a to tým, že si ponechávajú právo definovať konečný výsledok a nesú za svoje rozhodnutie zodpovednosť.

Mediácia má svoje postupy a proces je rovnaký pre všetkých účastníkov- odlišné sú situácie, čas, problematika a závery každej mediácie. Je to štrukturizovaný proces, zameraný na vytvorenie dohody medzi dvoma stranami v konkrétnom prípade.

Pri akomkoľvek riešení problémov, sporov sa ľudia snažia niečo získať, zaujímajú sa o to, či už vyhrajú alebo prehrajú a priebežne sledujú výsledky. Dôležité je aký vzťah majú k človeku, s ktorým riešia daný spor- do úvahy je potrebné zobrať, či budú v budúcnosti spolu jednať, spolupracovať, žiť vedľa seba, stretávať sa.

Mediácia podporuje klientov pri hľadaní vzájomnej prijateľnej dohody, ktorá môže byť do istej miery záväzná.

- výsledku sporu rozhodujú samotní účastníci.
- cieľom je jasne sformulovaná, zrozumiteľná a prakticky uskutočniteľná dohoda, na jej podobe sa podieľajú všetci zúčastnení.
- dohoda obsahuje konkrétne postupy riešenia, rozdelenie zodpovedností, úlohy.
- dohoda má písomnú formu+ popisy oboch strán a mediátora.

Konečnú podobu môžu jednotlivé strany konzultovať so svojimi právnikmi. Ak budú sporiace strany od mediácie očakávať priveľa, tak môže byť pre nich mediačný proces sklamaním a pri ďalšom sporu sa na mediátora vôbec neobrátia.

1.3 Základné princípy mediácie

Skúsme si v niekoľkých bodov zhrnúť prečo je mediácia pre sporiace strany dôležitá a aké sú jej prednosti.

Lepšie porozumenie situácie

Sporiace strany lepšie pochopia vlastnú i partnerovu situáciu, silné a slabé stránky argumentácie oboch strán, konfliktu lepšie porozumejú i po právnej stránke. Mediátor nie je sudca, nerozhoduje o vine či nevine, ale vytvára podmienky na nájdenie riešenia prijateľného pre všetky strany sporu.

Dobrovoľnosť a neformálnosť

Sporiace strany sa rozhodnú pre mediáciu - jej začatie i spolupráca počas celého procesu - je dobrovoľné, čím preberú spoluzodpovednosť za výsledok jednania. Podstatou dobrovoľnosti je aj možnosť strany kedykoľvek z vlastnej vôle od mediačného procesu odstúpiť, bez toho aby udal dôvod. Mediácia je v porovnaní so súdnym konaním menej formálna, čo vyplýva nielen z postavenia mediátora, ale aj zo samotnej podstaty mediácie.

Rovnoprávnosť

Mediačný proces slúži k posilneniu osoby, ktorá je vo vzájomných vzťahov nižšie postavená. Úlohou mediátora je aby udržal rovnoprávnosť po celý mediačný proces. Prostredníctvom mediácie sa sporiace strany stávajú rovnými dohodou.

Dôvernosť, dôvera

Dôvernosť je charakteristikou procesu kde mediátor je viazaný mlčanlivosťou, a pokiaľ nie je zákonom či dohodou o mediácii stanovené inak, nesmie poskytovať bez súhlasu klienta akékoľvek správy o priebehu mediácie. Dôvera ako charakteristika vzťahu sa vyskytuje ako dôvera strán v mediátora v jeho mediačné schopnosti, neutralitu, skúsenosti, nestrannosť. Dôvera medzi sporiacimi stranami navzájom je dôležitý predpoklad vzájomnej spolupráce.

Ústretovosť

Spoločná účasť na riešení konfliktu umožňuje klientom ustúpiť od konfrontačného jednania a zamerať sa na hľadanie vzájomne výhodného riešenia.

Rýchlosť

Výhodou mediácie je oslobodenie od procesných povinností, čo umožňuje riešiť konflikty takmer okamžite, bez čakania na stanovený termín.

Nízke finančné náklady

Klienti sa delia spoločne o finančné náklady, ktoré nie sú tak vysoké ako súdne výdaje a ďalšie právne služby. L. Hollá: (2003, str.37-44)

Mediácia znamená len zorientovanie v tom, čo nefunguje alebo čo spor spôsobil. Len málokteré riešenia sporu majú sporiace strany vo svojej moci ako mediácia. Žiadna iná osoba okrem sporiacich strán, nerozumie sporu tak dobre ako samotné sporiace strany.

1.4 Mediácie jej výhody a nevýhody

Súdne konania sú pre sporiace strany náročnejšie a to nie len z finančného, ale aj z časového hľadiska. Preto mediácia ponúka niekoľko výhod pred súdnym konaním. Každý spôsob riešenia sporu má svoje výhody a nevýhody.

Nestrannosť

- ide o schopnosť mediátora pristupovať k obidvom stranám bez predsudkov
- ak si mediátor uvedomí, že prípad “nezvláda“ mal by prípad odovzdať, ihneď odstúpiť

Vyváženosť

- ide o zabezpečenie toho, aby sa strany rovnomerne podieľali na riešení sporu
- každý by mal mať rovnaký čas a rovnakú možnosť vyjadriť sa k všetkým otázkam jednania

Neutralita

- nehodnotiaci postoj mediátora ku klientom
- mediátor rešpektuje názory, postoje, návrhy oboch strán a nepresadzuje svoje názory, riešenia

Nezávislosť

- žiadne finančné, vzťahové alebo psychické prepojenie s niektorou zo strán
- odporúča sa nemediovať kauzy týkajúce sa príbuzných a známych

Neverejnost'

- ak sa sporiace strany spolu s mediátorom nedohodnú na inej forme mediácie, mediáčného sedenia sa zúčastňujú, iba tí ktorých sa konflikt týka

Dobrovoľnosť

- je jedna z hlavných, kľúčových podmienok mediácie, ktorá sprevádza celý mediálny proces od jeho začiatkov až do konca podpísania mediáčnej dohody

Rýchlosť a časová úspora

- oproti súdnemu konaniu, ktoré trvá niekoľko rokov, mediálny proces sa odhaduje na niekoľko dní, týždňov a v ťažších prípadoch na niekoľko mesiacov

Dôvernost'

- informácie získane v priebehu mediácie sú dôverné ak sa účastníci nedohodnú inak

Flexibilné a kreatívne riešenie

- sporiace strany samé navrhujú rôzne riešenia, ktoré obom stranám vyhovujú

Nízke finančné náklady

- náklady na mediáciu sú nižšie s porovnaním s nákladmi na súdne konania a právne služby. O mediácii 2011. [online] . 2011.[cit. 2011-04-17]. Dostupné na internete:<<http://www.komoramediatorov.sk/mediacia.html>>

Tieto princípy pomáhajú zabezpečiť, aby strany vnímali pomoc mediátora priaznivo, pozitívne. Výhodou mediácie sú menšie náklady, menší psychický otras ako pri súdnom spore.

1.5 Postup mediácie

Príprava, zahájenie dohodne sa postup, pri stretnutiach. Mediátor je v tejto fáze veľmi aktívny, no a na druhej strane všetko čo povie si dá schváliť so sporiacimi stranami. Aktívny súhlas či nesúhlas mu pomáha zapojiť sporiace strany do celej mediácie a tým vytvára spoluzodpovednosť, ako bude celá mediácia prebiehať. Takto má mediátor ľahšiu úlohu pri spore udržať správanie sporiacich strán.

Hľadanie dohody, rôznych riešení strany predkladajú určité návrhy. Mediátor si pri dialógu so sporiacimi stranami zapisuje záujmy, nároky, ktoré chcú sporiace strany pri mediácii dosiahnuť. Strany navrhujú, odmietajú riešenia, zrazu si niečo vyberú, odmietajú, vyjednávajú, ale zrazu z ničoho nič navrhnu ústupok.

Mediátor v tejto fáze je nadmieru aktívny a pomáha viesť diskusiu k vyjednaní spoločnej dohode.

Dosiahnutie dohody zachytenie všetkých dohôd, spíše sa písomná forma a obe strany sa zaviazujú plniť ju. Spísanie dohody slúži ako doklad sporiacich strán, ktoré sa na niečom dohodli, že sa mediácia uskutočnila, urobí sa presný zápis.

Mediácia sa končí

- dňom uzatvorenia dohody, ktorá je výsledkom mediácie
- dňom písomného vyhlásenia mediátora po konzultácii s osobami zúčastnenými na mediácii, že mediácia nebude pokračovať,
- dňom doručenia písomného vyhlásenia jednej z osôb zúčastnených na mediácii adresovaného druhej osobe zúčastnenej na mediácii a mediátorovi, ak si ho osoby zúčastnené na mediácii už zvolili, že mediácia je skončená.

Dohoda, ktorá vznikla ako výsledok mediácie, má písomnú formu a je pre zúčastnené strany na mediácii záväzná. Na jej základe môže oprávnený podať návrh na súdny výkon rozhodnutia alebo návrh na vykonanie exekúcie, ak je táto dohoda podľa ustanovených podmienok.

2 Mediálny proces a jeho účastníci

Základnými účastníkmi mediácie sú sporiace strany konfliktu a mediátor. Prítomnosť iných ľudí v tomto procese nie je nutná, je to však vec dohody sporiacich strán. Dôležité je, aby sporiace strany zvážili, či je prezencia iných účastníkov prospešná alebo nie. Mediátor je vlastne tretia, neutrálna osoba, ktorá pomáha sporiacim stranám konfliktu nájsť riešenie. Sporiace strany sú účastníci, ktorí riešia svoje konflikty.

2.1 Mediátor

Podmienkou je, aby mediátor bol nestranný, nemôže ním byť osoba spojená s jednou zo strán sporu, pretože potom by mediátor nespravodlivo ovplyvňoval druhú stranu a mohol by ju napríklad primäť akceptovať ako kompromis riešenie, ktoré by pre ňu bolo nevýhodné.

Mediátorom môže byť každý, ale sú tu nutné odborné predpoklady- odborná znalosť problematiky. Odborné znalosti sú vlastne teoretické vedomosti, ktoré sú získané vzdelávaním. Pri riešení konfliktov sa môžu uplatniť rôzne vzdelania mediátorov a to v práve, psychológii, sociológii, pedagogike.

Mediátor bez ohľadu na dosiahnutú úroveň vzdelania, absolvuje základný výcvik v mediácii.

Osobnostne predpoklady predstavujú kombináciu schopností, skúsenosti, osobnostných kvalít a komunikačných schopnosti. Zdroj: L. Hollá (2003, s.87-89)

Všeobecné požiadavky na osobnosť mediátora:

- celková zrelosť – zvládanie emocionality
- myslenie- flexibilita, kreativita, konštruktívne myslenie, vynaliezavosť, duchaprítomnosť, logické uvažovanie,
- vysoké morálne kvality- nestrannosť, bezúhonnosť, poctivosť, sebaistota, organizačný talent,
- sociálne schopnosti- nadväzovanie kontaktov, získavanie dôvery, empatia, komunikačne schopnosti (široká slovná zásoba),
- vonkajší prejav- príjemné vystupovanie, vzhľad prispôsobenie vystupovania v konkrétnej situácie

Mediátor je nestranná tretia osoba, ktorá v procese mediácie uľahčuje komunikáciu medzi stranami sporu. Mediátor pomáha vytvoriť bezpečné prostredie, v ktorom môžu zúčastnené strany otvorene diskutovať svoj spor pri vzájomnom rešpektovaní odlišností a názorov druhej strany. Mediátor napomáha stranám vzájomne pochopiť prečo spor vznikol, hľadať a rozvíjať alternatívy riešenia s cieľom dosiahnuť vzájomne akceptovateľnú dohodu. Kto je mediátorom 2011 [cit.2011-03-11]. Dostupné na internete: <<http://www.mediacia.info/mediacia-mediator.html>>

Mediátor je povinný vykonávať svoju činnosť nezávisle, nestranne, dôsledne, s náležitou odbornou starostlivosťou, poučiť osoby zúčastnené na mediácii, o ich právach, ktoré môžu byť mediáciou dotknuté a bez zbytočného odkladu informovať osoby zúčastnené na mediácii o všetkých skutočnostiach, pre ktoré by mohol byť z výkonu mediácie vylúčený, ak so zreteľom na jeho pomer k veci alebo k osobám zúčastneným na mediácii možno mať pochybnosti o jeho nezaujatosti.

Pre výkon profesie mediátora nie je vhodný jednotlivец, ktorý je agresívny, nedostatočne tolerantný, netrpezlivý, neschopný empatie, bez schopnosti získania si dôvery, neschopný spolupracovať a motivovať, sú malo rozhodný.

Mediátor sa snaží pochopiť, ako sa sporiace strany na konflikt dívajú a ako ho prežívajú. Pomáha im pochopiť a objasniť vzájomné potreby a učí ich vzájomne sa počúvať. Mediátor zbiera informácie o konflikte, tie potom ďalej analyzuje a nakoniec rozlišuje ich závažnosť. Mediátor neurčuje k akému výsledku v mediácii dôjde, negarantuje výsledok ale proces. Dbá na to, aby mala každá strana konfliktu komunikačný priestor vyjadriť sa k danej problematike a mediátor získal pre seba dostatok informácií pre svoje rozhodnutie. Nehľadá vinníka, neradí, nesúdi, nie je kritikom. Samotný výber mediátora nie je jednoduchý, treba zvážiť o aký druh sporu vlastne ide a treba prihliadať na profil mediátora ako na osobný tak aj na profesijný.

Mediátorom podľa zákona môže byť každá fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú, ktorú funkciu mediátora prijme.

2.2 Rola a schopnosti mediátora

Mediátor je školský profesionál so špecifickými, analytickými schopnosťami, odbornými znalosťami, skúsenosťami. Mediátor sa počas mediačného procesu ocitáva v niekoľkých rolách, ktoré sú pomenované podľa rôznych profesií sú to:

1 Mediátor „Terapeut“

Mediátor ako terapeut, ktorý pomáha vyjadriť pocity, myšlienky, záujmy, potreby. Táto rola je častá najmä v prvých krokoch procesu.

2 Mediátor „Učiteľ“

Mediátor ako učiteľ, ktorý vysvetľuje sporiacim stranám ako funguje mediačný proces. Ak má mediátor aj právnické vzdelanie môže sporiacim stranám poskytnúť pomoc v právnej oblasti.

3 Mediátor „stratég“

Mediátor ako stratég, ktorý analyzuje situáciu a vie predvídať jednotlivé kroky, ktoré budú nasledovať. Mediátor pomáha stranám zvažovať dôsledky, ktoré sami navrhli.

4 Mediátor „ Strážca“

Mediátor ako strážca, ktorý pomáha udržať stanovené pravidlá mediačného procesu a vlastne dohliada na to ,aby bola výsledná dohoda s právnymi predpismi.

5 Mediátor „Detektív“

Mediátor detektív, ktorý „pátra“ po okolnostiach, ktoré viedli vzniku konfliktu, zisťuje záujmy a potreby sporiacich sa strán. V tejto úlohe je cieľom získať dostatok informácii o spore.

6 Mediátor „Inovátor“

Mediátor ako inovátor má tvorivé myšlienky, nápady na riešenie konfliktu a pomáha sporiacim stranám hľadať prijateľné riešenia. Mediátor vytvára vhodné prostredie pri vytváraní nových nápadov a nových pohľadov na situáciu.

7 Mediátor „Hovorca“

Mediátor ako hovorca, ktorý vie formulovať svoje myšlienky, vie zrozumiteľne vysvetľovať to , čo strany hovoria. Zdroj: A. Bednařík: (2003, s.29-30)

2.3 Hlavné úlohy mediátora

Mediátor je bezúhonný, vykonáva svoju prácu nezávisle, nestranne, dôsledne. Je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s mediáciou. Mediátor by mal byť odborník, ktorý dokonale ovláda mediácne techniky či procedúry, typológiu ľudí. Mediátor má etický aj profesionálny kódex, ktorý obsahuje etické zásady a pravidlá etického správania vo vzťahu ku klientovi, kolegovi a vo vzťahu k spoločnosti. Mediátor ma za úlohu:

- 1) vysvetliť proces mediácie, jej fázy a postupy
 - objasniť úlohu mediátora
 - získať súhlas s pravidlami mediácie a vyjednať podmienky, ktorými sa budú
 - všetci zúčastnení riadiť
- 2) uľahčiť komunikáciu a byť zodpovedný za proces
 - vytvoriť dôveryhodnú, bezpečnú, konštruktívnu atmosféru, skúmať potenciály
 - oboch strán pre kooperáciu
 - obrátiť pozornosť od stratégie
 - podporuje diskusiu
 - umožniť stranám sledovať dosahovaný pokrok a prevziať riešenie do vlastných rúk
 - naučiť obe strany načúvaniu a výmene informácií
- 3) zhromažďovať informácie o danom prípade a pracovať so stanoviskami,
 - emóciami a postojmi klientov
 - mediátor by mal chápať ako sa strany pozerajú na konflikt a ako s ním narábajú
 - mal by rozumieť neverbálnej komunikácii, ktorá signalizuje napätie,
- 4) stupňujúcu agresivitu alebo nesúhlas
 - aktívne načúvanie , aby vytvoril priestor pre racionálne riešenia
 - zisťuje aktuálne záujmy a potreby sporných strán
- 5) analyzovať informácie, definovať sporné body, rozlišovať ich dôležitosť
 - chápať ako strany prežívajú realitu a dať chápaniu nový rámec, prijateľný pre obe strany
 - pomôcť pochopiť spor stranám, vzájomne potreby a záujmy

- skúmať ako strany vnímajú výhody a nevýhody
 - sprostredkovať potrebné a nevyhnutné informácie pre dohodu
- 6) sprostredkovať dohodu, pomáhať so spísaním dohody
- povzbudzovať obe strany pri hľadaní možných riešení jednotlivých problémov
 - je zodpovedný za kvalitu mediačnej dohody a nie za výsledok, k akému strany
 - došlo

Mediácia si hľadá svoje významné miesto v našom živote. Je však veľmi dôležité, aby sa toto slovo stalo známym a to nie len pre starších ľudí ale aj pre mladých ľudí.

2.4 Mediačný proces

Je orientovaný na zblíženie sporných strán a na zohľadnenie ich postojov, názorov, potrieb, pocitov. Výsledok nie je závislý od preukázaných skutočností alebo predpokladaných dôkazov, ale od záujmov ktoré sporiace strany sledujú.

A. Bednárik (2003, s.7-21)

Priebeh mediačného procesu trvá dve až tri hodiny a ak sa na sedení nepodarí daný spor vyriešiť strany sa dohodnú s mediátorom na ďalšom stretnutí. Každé sedenie má svoje výhody a nevýhody. Hlavným prínosom oddelených sedení je skutočnosť, že strana povie mediátorovi veci, ktoré by v prítomnosti druhej strany nikdy nepovedal. Sporiace strany si môžu mediátora vybrať zo zoznamu mediátorov, ktoré vedú profesijne komory.

Prvý kontakt s mediátorom vo väčšine prípadov uskutočňuje sporiace strany prostredníctvom telefonátu alebo e-mailu. Sporiace strany sa s mediátorom dohodnú na nezáväznom stretnutí, na ktorom im mediátor vysvetlí ako prebieha mediačný proces a snaží sa zistiť či daný spor môže vyriešiť. Ak je spor vhodný pre mediáciu a sporiace strany sa dohodnú na riešení svojho sporu, tak ich mediátor vyzve aby podpísali dohodu o mediácii. Je to vlastne dokument, v ktorom mediátor označí stranu sporu, v krátkosti definuje spor medzi stranami a vymedzí základné pravidlá procesu napr. oslovovanie, kladenie otázok, slušné správanie.

Jej súčasťou je finančné ohodnotenie mediátora, spôsob platby a ďalšie podrobnosti týkajúce sa poskytovania mediačných služieb. Po podpísaní dohody je stanovené miesto, deň a hodinu prvého mediačného sedenia.

2.4.1 Fázy mediačného procesu

Mediačný proces sa skladá z niekoľkých fáz, s ktorými mediátor oboznamuje sporiace strany.

1 krok: Zahájenie mediácie.

Mediáciu zahajuje mediátor, ktorý oboznamuje sporiace strany aj o možnostiach dohodnúť sa na oddelených sedeniach. Cieľom mediátora je získať dôveru sporiacich strán a navodiť vhodnú atmosféru pre ďalšie kroky procesu. Zahájenie mediácie je neformálne a nenesie sa v slávnostnom duchu.

2 krok: Zisťovanie faktov a okolností sporu.

Strany sporu jedna za druhou, majú priestor k popísaniu konfliktu ako ju vôbec vnímajú zo svojej pozície bez vzájomného prerušovania. Vo väčšine je to po prvýkrát, kedy majú možnosť strany počúvať, čo si tá druhá strana sporu myslí a čo cíti. Ak sa strany nevedia dohodnúť kto bude rozprávať ako prvý, tak môže mediátor navrhnúť losovanie, ktorého náhoda určí poradie.

Úlohou mediátora je dohliadnuť na dodržanie dohodnutých pravidiel a na slušné správanie. Mediátor dáva časový priestor stranám, načúva stranám sporu, kladie im otázky a tak zistí maximálne množstvo informácií dôležitých pre porozumenie situácie. Cieľom nie je odhaliť príčinu konfliktu ani nájsť vinníka.

3 krok: Porozumenie záujmom.

Dochádza k vzájomnej komunikácii sporných strán za účelom opustenia pôvodnej súperiacej pozície a postupné objavovanie spoločných hodnôt, názorov a potrieb. Úlohou mediátora je kontrolovať proces, dodržanie stanovených pravidiel a podporovať sporiace strany v komunikácii.

4 krok: Hľadanie riešenia a formulácia návrhov.

Cieľom je na základe zistených potrieb a záujmov strán hľadať vhodné riešenia sporných bodov, ktoré by uspokojili obe sporiace strany. Hlavnou úlohou mediátora je podporovať sporiace strany v tvorivom hľadaní. Výsledná dohoda ale aj každé jednotlivé riešenie, by mali uspokojiť obe sporiace strany.

5 krok: Vytváranie a spísanie mediačnej dohody.

Úlohou mediátora je dbať na to, aby bola dohoda vyvážená, realistická, dosiahnuteľná a splniteľná. Výsledná dohoda nie je právne záväzným rozhodnutím. Je ju však možné uzatvoriť notárskeho zápisu, ktorý založí jej priamu vykonateľnosť.

6 krok: Ukončenie mediácie.

Mediátor zhrnie priebeh procesu, ocení výsledok, snahu a ochotu oboch strán, stanovia sa podmienky pre dodržanie výslednej dohody a prípadnú kontrolu jej dodržania. L.Hollá: (2003, s.102-111)

Samotný mediátor obvykle sleduje sporiaca strany a kontaktuje ich po určitom čase, aby zistil, ako prebieha plnenie konečnej dohody.

2.4.2 Miesto konania mediačného procesu

Mediačné stretnutia sa uskutočňujú na mieste, na ktorom sa sporiace strany s mediátorom dohodli. Môže ísť o priestory jednej zo sporiacich strán, v kancelárii mediátora, v priestoroch mediačného centra alebo na neutrálnej pôde. Dôležité je, aby zvolené miesto vyhovovalo obom sporiacim stranám a cítili sa tam príjemne, aby tam nebola napätá atmosféra.

Dá sa povedať, že prostredie v ktorom sa mediačné stretnutie uskutočňuje by malo byť:

- dostupné pre obe sporiace strany a mediátora,
- mali by byť s dostatočným súkromím,
- s prístupom informácii internet, telefón, fax,
- pohodlné vybavené stolom, priestorom na sedenie, toaletou,
- vybavené aspoň dvoma miestnosťami pre prípad oddeleného sedenia,
- príjemne na pohľad mala by tam byť príjemná atmosféra, čisto, denné svetlo,
- pokojné bez rušenia svetelných alebo zvukových efektov, hlukom z vonkajšieho prostredia.

Mediácia v Českej aj Slovenskej republike je postupne inštitucionalizovanou formou mediačných centier. Bývajú zriadené ako ziskové alebo neziskové organizácie, existujú samostatne alebo ako súčasť rozhodcovských centier. Tieto centrá majú vlastné pravidlá mediačného konania, určujú pravidlá odporúčajú sporiacim stranám vhodných mediátorov a tiež určujú výšku odmien mediátorov.

Trvanie mediačného procesu

Dĺžka mediačného procesu závisí od mnoho faktorov ako je zložitosť sporu, naliehavosť sporu, počet strán sporu a náročnosť dosiahnutia dohody medzi sporiacimi stranami. Na rozdiel od súdneho konania, sa trvanie mediačného procesu počíta v dňoch, týždňoch a pri komplikovaných sporoch sa to počíta v niekoľkých mesiacoch. Ak sa na prvom mediačnom procese nepodarí spor vyriešiť, alebo chcú sporiace strany pokračovať v ďalšom hľadaní, mediačný proces sa ukončí a účastníci sa dohodnú na ďalšom termíne stretnutia.

Ak sporiace strany nájdu riešenie, ktoré im vyhovuje spíše sa dohoda o vyriešení sporu, ktorú podpíšu obe strany a aj mediátor. Podpisom dohody je proces mediácie ukončený a úloha mediátora sa tu končí. Takto spísaná dohoda zaväzuje sporiace strany plniť si povinnosti ku ktorým sa zaviazali.

3 Analýza možných konfliktov v edukačnom prostredí

Kto z nás sa v živote nestretol s konfliktom? Sú vôbec medzi nami taký? Je možné uchrániť sa pred konfliktom? Je vhodné ich pomenovať alebo lepšie ak zostanú skryté?

Na každú otázku by sme pravdepodobne dostali rôzne odpovede, od rôznych ľudí. Ľudia sa medzi sebou líšia v mnohých veciach, na prvý pohľad viditeľných, ale aj takých ktoré môžeme vidieť. Odlišnosť sa môžu stať medzi ľuďmi príčinou konfliktu. Konflikty nevznikajú bez príčiny a neočakávané. Môžu prepuknúť náhle, ale vo väčšine prípadov najmä dlhšiu históriu. Najčastejšie príčiny konfliktu sú: nepochopenie, nedorozumenie, nečestnosť, rozdielne názory bez akceptácie druhého.

Človeka ovplyvňujú v priebehu života také vlastnosti, črty osobnosti, ktoré ovplyvňujú jeho správanie v medziľudských vzťahov.

3.1 Teoretické východiská konfliktov

Pojem konflikt (conflictus) pochádza z latinského slova, označuje sa ním naraziť na seba, zrážka, respektíve zraziť sa s niečím.

Konflikt 2010. [online]. 2011.[cit. 2011-04-17]. Dostupné na internete:

<<http://cs.wikipedia.org/wiki/Konflikt>>

„ Konflikt medzi subjektmi a objektmi vyznieva dosť hrozivo, predsa nie každý konflikt má podobu nezmierniteľnej útočnosti, ktorá by smerovala k ohrozeniu iného človeka.“

V. Kačani a M. Buchová: (2001, s.25)

Medzi subjektmi a objektmi vždy dôjde ku konfliktu, ktorý človek musí riešiť a to hlavne sám za seba. Citový stav najvýraznejšie ovplyvňuje kvalitu medziľudských vzťahov, najviac sa to prejavuje v rodinnom prostredí, kde medzi rodičmi a deťmi prevládajú city, príbuzenstvo. Ak sa k názoru pridá citové či emocionálne podfarbenie, vytvárame si vzťah k týmto veciam, udalostiam, javom, situáciám, ľuďom. Každý z nás si vytvára svoj názor na skutočnosti okolo seba.

Nie sú zriedkavé ani konflikty medzi učiteľmi a rodičmi, ktorí sa rozhadávajú pri hodnotení výkonov a správania žiaka.

Vo svete nedokonalého človeka sa spája konflikt nevyhnutne s tvorivosťou.

„V súvislosti s príčinami vzniku konfliktu vystupuje do popredia faktor odrazu JA, úroveň sebahodnotenia, sebarealizácie, sebapoznania.“

V. Kačani a M. Buchová: (2001, s.12)

Každého človeka však zaujímajú tie konflikty, s ktorými sa denno-denne stretávame a strpčujú nám život, zbytočne nás oberajú o energiu, čím sa vlastne oslabuje aktivita organizmu. Konflikt nie je len psychického aspektu, ktorý odráža nezhody medziľudských vzťahov, ale nezhody spôsobujú prežívanie vnútorných napätí. Tento pojem nie je neznámi vo filozofii, politike, sociológii a v iných oblastiach spoločenskej činnosti.

Stres a konflikt

„Stres predstavuje výraznú záťaž organizmu a stav, ktorý sa prejavuje špecifickou adaptačnou reakciou na pôsobenie nepriaznivých vplyvov prostredia.“

V. Kačani a M. Buchová: (2001, s.24)

Stres má negatívny vplyv na vytváranie a pokojné riešenie konfliktov, v konečnom dôsledku sťažuje uspokojenie potrieb človeka alebo mu v tom bráni. Konflikt môže spôsobiť aj kríza, ktorá je prejavom prežívania človeka, pretože sa dotýka jeho citového života. Človek sa dostáva v kríze do životných situácií, ktoré ovplyvňujú medziľudské vzťahy a komunikáciu. Sú to vlastne situácie pred ktorými sa nedá uniknúť. Za jeden z mnohých faktorov, hlavný zdrojov konfliktu je úzkosť. Môžeme teda konštatovať, že úzkosť tvorí agresívne chovanie, správanie, ktorého dôsledkom je nenávisť, nepriateľstvo, hnev.

V období puberty a adolescencie sa nevyhneme konfliktu medzi mladšími a staršími, medzi deťmi a rodičmi, medzi učiteľmi a žiakmi, ale aj v bežných spoločenských situáciách. Platí tu, že väčšinou mladí ľudia nemajú toľko životných skúseností ako starší a tiež nemajú rozvinuté duševné funkcie, aby im umožnili reálny pohľad na riešenie situácií. Tento problém sa zvyrazňuje v období puberty, kedy sa z malého dieťaťa stáva dospelý jedinec. V tomto období sa vyskytujú mnohé problémy, keď mladý jedinec prestáva uznávať autoritu dospelého človeka a začína byť kritický. Objavia sa tu vlastnosti ako je vzdorovitosť, neposlušnosť a tiež sklon k asociálnemu správaniu.

Najčastejšie problémy, konflikty sa vyskytujú vo vlastných rodinách, postojom k rodičom, k ideám života, vo vzťahoch s rovesníkmi, pohlavím, súrodencami a tiež k morálnym hodnotám. Aj dnes mladí jedinci ignorujú starších ľudí, rodičov a učiteľov. Sú to však konflikty, ktoré znepokojujú mnohých ľudí, ale so zmenou zmiznú, pretože z mladších jedincov sa stávajú starší, reálnejší, skúsenejší.

Najvýraznejšie to môžeme pozorovať v častých konfliktoch medzi rodičmi pokiaľ sa jedna o to ako majú vychovávať svoje deti a čo je pre ne najdôležitejšie. Príkladom takýchto sporov môžu byť aj susedské spolunažívanie, starostlivosť o deti, spolupráca na pracovisku, obchodne a pracovne spory, predaj aj kúpa.

Prečo riešiť konflikty

- *skutočnosť, že konfliktov v našom živote je dosť a stále sa hromadia a nakoniec, náš život by bol jeden veľký konflikt,*
- *konflikty je dobré riešiť preto, lebo nám znepríjemňujú život*
- *konflikty berú radosť zo života,*
- *konflikty nám môžu brať odvahu pokúsiť sa o niečo o čom by sme sa mali pokúsiť,*
- *konflikty nám narušia dobré vzťahy medzi ľuďmi*
- *konflikty bývajú pozadím veľmi zlých medziľudských vzťahov*
- *konflikty znižujú kvalitu nášho života*

Príčiny konfliktov 2010. [online]. 2011. [cit. 2010-04-12]. Dostupné na internete:

<<http://www.vyvlastnenie.sk/predpisy/zakon-o-mediácii/mediacia-informacie-a-priklady/konflikty-v-zivote-cloveka/>>

Rozoznávame 5 typov správania sa ľudí v konfliktoch pri ich riešení:

Prispôsobenie sa správanie jedna strana zvyčajne ustúpi v záujme vyriešenia konfliktov: čiže dobrovoľne sa vzdá všetkého, nebojuje za seba, zrieka sa svojich potrieb v prospech druhého.

Presadenie jedna strana sa snaží získať všetko, resp. zvíťaziť nad druhou stranou, ide vlastne o presadenie vlastných cieľov, názorov- nezohľadňujú sa vôbec vzťahy k druhému človeku, autoritatívne presadenie seba, neústupnosť, viac moci, peňazí, vplyvu takýto človek nerád ustupuje.

Únik daný spor sa nechá tak, nerieši sa, o veci sa nediskutuje, neudrzuje sa dobrý vzťah k druhej strane človeka sa správa tak, ako kedy sa nič nestalo, problém sa potom zvyčajne vracia späť.

Kompromis klasické riešenie v niečom ústup, v niečom zisk, obe strany sa zachovávajú do istej miery dobré vzťahy, svoje potreby uspokojia len na čas, omyl sa považuje za najlepší spôsob riešenia.

Dohoda adekvátne riešenie najefektívnejší ale často najnáročnejší spôsob riešenia, je založený na naplnení cieľov, záujmov a potrieb všetkých zúčastnených strán, umožňuje zachovať dobré vzťahy všetkých zúčastnených a možnosť spolupráce v budúcnosti. Každý konflikt prináša určité problémy a preto mediácia pomáha riešiť konflikt týmto spôsobmi:

- vedie ľudí od negatívnych emócií k pozitívnym, resp. k neutrálnym.
- mediácia - pomáha ľuďom porozumieť si, rešpektovať záujmy a potreby druhého človeka.
- mediácia sa zaoberá budúcnosťou a nie minulosťou - minulosť je dôležitá len na pochopenie potrieb, záujmov, schopností a reakcií.
- cieľom mediácie je dospieť k určitej dohode, ktorá je záväzná, ale nie je konečná flexibilne sa dopĺňa- reaguje na zmeny.

Dá sa povedať, že život bez konfliktov vôbec neexistuje. Konflikt sa vyznačuje aj osobnostnou klímou, vyvoláva zmeny v komunikácii, ktorá viazne alebo predchádza do prudkého monológu jednej z konfliktných strán, ktorá sa stáva cynickou a sarkastickou. Každý konflikt, ktorý vznikne sa nejako vyvíja.

Človek, ktorý nám pomáha s komunikáciou sa nazýva facilitátor. Facilitátor nerozhoduje, ale uplatňuje pravidlá, s ktorými zúčastnene strany súhlasili, pomáhajú im dosiahnuť dohodu. Facilitátor sa zameriava na proces komunikácie medzi sporiacimi stranami. Je veľmi dôležité vytvoriť komunikačný priestor pre každého zo sporiacich strán.

3.2 Alternatívne riešenia konfliktov

Alternatívne riešenia konfliktov je spoločné meno pre niekoľko typov riešenia konfliktov, ktoré nie sú niektorými považované za súčasť tradičného hlavného prúdu právnych vied, no získali si prijatie širokej verejnosti.

So zvyšujúcim sa počtom prípadov, ktoré na tradičné súdy kládli čoraz väčšie nároky, na alternatívne riešenia konfliktov stali akceptovateľnou cestou ako zmenšiť preťaženosť

súdob, pričom sa spory urovnávali spravodlivo a čestne. Alternatívne riešenia konfliktov sú zároveň aj lacnejšie ako tradičný súd.

3.2.1 Typy alternatívnych spôsobov riešenia konfliktov

Alternatívne riešenia konfliktov sa delia na najmenej tri podskupiny: vyjednávanie, mediácia a arbitráž.

Vyjednávanie, účasť je dobrovoľná a nie je žiadna tretia strana, ktorá by usmerňovala sporiace strany pri konflikte, to znamená, že rozhodnutie je plne v rukách zúčastnených strán a majú vymyslieť možnosti, ktoré im prinesú obojstranný zisk, ktorí im bude vyhovovať.

Mediácia účasť je dobrovoľná, zároveň je tu tretia strana- mediátor, ktorá pomáha s riešením konfliktu sporiacich strán, no nemôže mediáciu predpísať.

Arbitráž účasť je dobrovoľná aj pri arbitráži sa vyskytuje tretia strana- mediátor, na ktorej sa sporiace strany dohodli, ktorá nie len pomáha s riešením sporu. Arbitráž je jedna z najnovších foriem vyriešenia sporu. Bola vykonávaná už v v časoch Rímskej ríše, kde mnoho ľudí hralo rolu prostredníkov alebo rozhodcu.

Zásadným prvkom v riešení konfliktov, či už normálnym, alebo alternatívnym spôsobom je komunikácia.

Ako potvrdenie tohto tvrdenia o zásadovosti komunikácie, je prítomnosť a dôležitosť komunikácie pri všetkých metódach riešenia konfliktu. V komunikácii sa konflikt prejavuje, komunikáciou sa zároveň aj rieši.

Hlavné pole využitia mediácie je v oblasti obchodu, právnych sporov a diplomacie, no formy mediácie nájdeme aj v iných sférach. Napríklad manželské poradne, či poradne pre páry sú založené na metóde mediácie, kde psychológ vystupuje ako mediátor v konflikte dvoch partnerov.

3.3 Možnosti riešenia konfliktu medzi učiteľom a žiakom

Konflikt medzi učiteľom a žiakom môže byť vtedy, keď učiteľ svojho žiaka ponižuje, prenasleduje, zosmiešňuje alebo ho dokonca udiera. Hľadanie pravdy je veľmi náročné. To že má človek okolo seba ľudí, z ktorých sú mu niektorí viac sympatickí a iní menej je to vlastne nepopierateľný fakt.

Pedagóg má v triede svojich obľúbených a menej obľúbených žiakov. Nie je to vôbec nič nenormálne, neobvykle, ale je to úplne normálne a prirodzené nedá sa tomu vôbec vyhnúť. Dobrý pedagóg by mal tieto svoje city vedieť ovládať, skryť a keď tak by sa mal o to aspoň posnažiť. Nie je to však také úplne jednoduché. Negatívne pocity sa dajú ovládať no je moc náročné svojím obľúbeným žiakom nedať najavo svoju priazeň. S obľúbenými žiakmi učiteľ udržuje očný kontakt, viac ich vychvaľuje, prehliadne bežný priestupok, prehrešok keď niečo zabudnú. Bohužiaľ tieto aj iné maličkosti úplne stačia na to, aby si ostatne deti mysleli, že učiteľ na nich sedí, nechváli ich tak často, nevšíma si ich, keď spravia menší prehrešok, priestupok tak im to neprejde.

V školskom prostredí učiteľ učí žiakov, sprostredkúva informácie je vlastne autorita a práve s autoritou majú mnohé deti veľký problém. Úlohou učiteľa je správne vytvoriť mravné zásady a ponechať žiakom dostatočný priestor na rozhodovanie a konanie.

Konflikty medzi učiteľom a žiakom je nerešpektovanie autority učiteľa. Učiteľ pre žiaka vlastne nepredstavuje žiadnu autoritu, buď kôli tomu, že ju naozaj nemá, alebo preto že ho žiak vôbec nerešpektuje. Konflikt väčšinou začne tak, že žiak začne učiteľa slovne napádať, spochybňuje jeho tvrdenie, odmieta vykonávať úlohy pred celou triedou. Učiteľ väčšinou zareaguje tak, že sa snaží bojovať so žiakmi, aby nestratil svoju autoritu aj pred druhými žiakmi. Učiteľ žiakovi, ktorý mu oponuje udelí trest, čo vlastne strápní a urazí, zosmiešni žiaka. Žiaľ žiak na to zareaguje negatívne a učiteľ akúkoľvek aktivitu berie a vníma ako útok na svoju osobu.

Škola je pre dieťa, žiaka naozaj ako ich druhý domov, kde trávi väčšinu svojho času. Ak sa dostanú do konfliktu s učiteľom, znepríjemní to život všetkých, ktorých sa konflikt týka. Keď žiak nevychádza z učiteľom rodičia majú možnosť to riešiť. Na začiatku by to mohli riešiť konflikt tak, že sa obrátia na iného učiteľa napr. na triedneho učiteľa, ktorý by mal dobre poznať svojich žiakov, ich správanie a mal by vedieť odhadnúť, kde by mohla byť príčina konfliktu s iným učiteľom. Najlepšie by bolo keby sa vyhľadala školský psychológ ak ho škola vôbec ma.

Rodičia dieťaťa sa môžu porozprávať aj s inými rodičmi triedy, či aj ich detí majú problém, konflikt s tým istým učiteľom, ak má problém celá trieda s učiteľom, tak to mení situáciu. Ak majú s učiteľom problém viacerí žiaci, konflikt pretrváva je dobre navštíviť riaditeľa školy. Bohužiaľ stáva sa aj to, že učiteľ nezvláda svoju prácu a riaditeľ školy ho prepustí, na to však riaditeľ školy potrebuje dostatok dôkazov od rodičov.

Ak chceme hovoriť s učiteľom netreba prísť za ním v bojovej nálade, ale treba sa vyzbrojiť ochotným počúvaním a vypočuť si názor učiteľa. Rodičia by sa mali spýtať učiteľa na svoje dieťa ako sa správa na hodinách, prečo si myslí, že dieťa má problém s ním, alebo s daným predmetom a či náhodou nemá nápad ako by sa to dalo zmeniť. Keď rodičia prídu s tým, že jeho dieťa nemá záujem o daný predmet, alebo sa ho nevie naučiť a musí sa ho „nabyflit“, tak toto učiteľa naštartuje na spoluprácu so žiakom a nik ho nebude obviňovať že na ňom sedí.

Ak si rodičia myslia, že je jeho dieťa nespravodlivo potrestané, ohodnotené, tak môžu požiadať o komisionálne preskúšanie, vtedy ho preskúša iný učiteľ, ktorý sa daným predmetom zaoberá. Komisionálne preskúšanie môže rodič požiadať aj vtedy, keď jeho dieťa vymeškalo určité percento hodín daného predmetu, vtedy ho preskúša učiteľ, ktorý sa venuje danému predmetu. Ak má rodič pocit, že vyskúšal všetko a škola daný konflikt nerieši, tak môže svoje dieťa preradiť na inú školu, na ktorej sa dohodne rodič s dieťaťom. Ak má dieťa problémy aj na inej škole, tak treba hľadať príčiny správania dieťaťa a vyhľadať odbornú pomoc.

Väčšina učiteľov obľubuje žiakov, ktorí sú bystrí, zaujímajú sa o daný predmet a baví ich učivo. Učiteľ má pri nich pocit z dobre vykonanej práce a verí, že jeho práca má zmysel. Učiteľ má rád žiakov, ktorí sú snaživí, vynakladajú nejaké úsilie. Má rád žiakov, ktorí sa správajú milo k učiteľovi aj k svojim spolužiakom. Tiež má rád žiakov, ktorí majú charakter, neklamú, nepodvádzajú. Pokiaľ žiak cíti, že si ho učiteľ všíma, váži a vníma ho ako osobnosť, akceptuje ho, prejavuje mu úctu tak isto sa správa žiak k učiteľovi.

Učiteľ nemá rád žiakov, ktorí vyrušujú, pretože je to pre neho veľmi nepríjemné, keď musí ustavične niekoho prekrikovať a napomínať, takýto žiak si sympatie určite nezaslúži. Učiteľ sa sťažuje, že žiaci nereagujú na jeho požiadavky, cíti sa bezmocný a zahanbený.

Frustrácia je vlastne psychický stav, ktorý vyvoláva neuspokojenie potrieb, ohrozenie niečoho čo chceme získať, dosiahnuť. Toto všetko spôsobuje napätie, nespokojnosť,

úzkosť a hnev. Snaha niektorých žiakov, býva učiteľom nedocenená, nepovšimnutá. Frustráciou sa u žiakov zvyšuje nezáujem učiteľov, pohrdanie, zosmiešňovanie, ponižovanie.

Vzťah medzi učiteľom a žiakom vyplýva z podstaty výchovno - vzdelávacieho procesu v škole. Vyplýva to z toho, že sa žiak aktívne podieľa na procese výchovy a vzdelávania. Pri predchádzaní konfliktov je vhodné, aby učiteľ vnímal osobnosť žiaka a jeho individualitu. Základom je mať úctu k žiakovi a vedieť ju prejavovať, neznamená to však súhlasiť so žiakovým správaním, ale treba ho rešpektovať, ako plnohodnotnú bytosť.

3.4 Konflikt medzi žiakmi, rovesnícka mediácia

Peer- mediácia je vlastne rovesnícke riešenie konfliktov prostredníctvom mediátora, ktorým je rovesník na školách a v školských zariadeniach. Mediátor vrstovník je po výcviku schopný pomôcť vyriešiť konflikt medzi spolužiakmi, bez toho, aby potreboval pomoc učiteľa.

Peer- mediálny vzdelávací program absolvujú ho učitelia a žiaci, ktorí sú vybraní a aktívne vykonávajú svoju rolu mediátora, celá škola je oboznámená s možnosťami, že na škole sa nachádza mediátor, ktorý im pomôže vyriešiť konflikt. Mediátorom pre rovesnícku mediáciu môže byť aj učiteľ alebo školský zamestnanec, ktorý má mediálne zručnosti a vie ich využiť.

Mediátorom sa väčšinou stáva žiak, ktorý bol vybraný učiteľom, svojimi spolužiakmi, alebo sa pre mediáciu sám nahlásil či už osobne alebo cez mediálnu schránku, ktorá sa nachádza v priestore školy.

Rovesnícka mediácia rieši problém študentov, ktorí diskutujú o svojich problémoch, konfliktoch, záujmoch a ako vlastne vyriešiť daný problém.

Mediácia pomáha riešiť tieto problémy:

Ohováranie - konflikt vzniká s tým, že jedna strana ohovára druhú poza chrbát a nevie to vlastne povedať priamo do očí. Tento konflikt môže poškodená strana vnímať ako neadekvátne, útočné, posmešné, nepravdivé, zhadzujúce.

Obťažovanie - je to vlastne konflikt verbálneho alebo neverbálneho správania, ktoré druhý vníma ako obťažovanie, vyhrážanie, sexuálne neprijemné, vyzývavé pohľady až cez gestá. Verbálne obťažovanie je posmievanie, nadávanie, šikana, kriminalita.

Správanie v triede - je to vyrušovanie ostatných spolužiakov počas vyučovania, tak že sa nemôže vôbec sústrediť na vyučovací proces obťažuje ich pri vyučovaní, opisovaní, rozprávaní, drgá svojho spolužiaka s ktorým sedí.

Žiarlivosť - je to zlá vlastnosť jedinca. Medzi spolužiakmi je to žiarlivosť na svojich spolužiakov, kamarátov, či už ide o študijné výsledky alebo kto je ako oblečený. Žiarlivosť sa prejavuje na úspechy v škole alebo mimoškolských aktivitách.

Vniknutie do súkromia - je to odcudzenie vlastných, osobných vecí a požičanie si vecí bez opýtania, dovolenia, prezradenie dôverných informácií o kamarátovi spolužiakovi. Je to dosť veľké sklamanie a stratenie dôvery voči spolužiakovi.

Chodenie chlapcov s dievčatami - konflikt o tom kto s kým chodí, kto s kým chodil, komu druhý chlapec prevzal dievča alebo naopak.

Medzi skupinové konflikty - sú to rôzne názory, rasové či menšinové konflikty, rôzne rovesnícke skupiny ako metalisti, skíni, feťáci a každá skupina má svoj vlastný štýl prejavu.

Mediálne násilie - je to vlastne vplyv médií či už ide o televíziu, počítače, DVD. Televízia môže slúžiť ako vzor vhodný k napodobňovaniu pre malé deti, pretože majú nízku rozlišovaciu schopnosť. Počítače majú veľký vplyv na závislosť a dosť rovesníkov sa prejavuje v počítačových hrách, prebehujú sa kto z koho, kto koho zabije nevedia sa od počítača odtrhnúť. Toto má veľmi veľký vplyv na agresivitu rovesníkov. Je zjavné, že televízne násilie prispieva k agresivite jedinca, rovesníka.

Vplyv partii - žiak sa často identifikuje s normami skupiny, významnú úlohu tu hrá vodca skupiny, lebo jeho správanie sa stáva príkladom pre ostatných rovesníkov. Pod tlakom skupiny rovesník stráca kontrolu nad vlastnou agresivitou, dopustí sa takých činností, ktoré by za normálnych okolností neurobil. Partia dáva jedincovi anonymitu, pocit že niekam patrí a je voči svojej partii poslušný. Agresivita je predovšetkým tam, kde je skupina považovaná za hodnotu, ktorá vedie k zvýšeniu jedinca. Čo raz viac a viac mladých ľudí, rovesníkov je v partiách či subkultúrach.

3.5 Konflikty medzi učiteľmi

Na učiteľa sa vyvíja neskutočne vysoký tlak, zo strany náročnosti v súčasnej dobe. Učiteľ je tiež iba človek a nie stroj, preto má aj on právo byť náladový. Človek aj učiteľ je individuálna ľudská bytosť, má iný temperament, každý inak zvláda záťaž. U učiteľov môžu nastať rôzne konflikty či ide o strach zo zamestnania, rôzne platobné podmienky, ako aj o jeho profesionálny rast, ktorí sa ho netýka len z pedagogickej a odbornej činnosti, ale aj prístup k technológiám a novým chápaniam vzdelávania, čo kladie veľmi vysoké nároky na jeho osobnosť.

Medzi učiteľmi môžu nastať konflikty z dôvodu generačného rozdielu veku. Starší učitelia sa ťažšie prispôbujú vysokým nárokom na učenie a technické vymoženosti. Učiteľské povinnosti sú spojené z príjemnými aj nepríjemnými zážitkami. Na plnenie pracovných úloh, má vplyv či má učiteľ dlhoročnú skúsenosť, či je učiteľ spokojný alebo nie.

Konflikt môže nastať medzi triednym učiteľom a iným učiteľom, ktorý vyučuje jeho triedu a sťažuje sa na triedu, že sú jeho žiaci neposlušní, ignorujú jeho vyučovanie, učiteľ si nevie dať s nimi radi, ale iný učiteľ s tým nemá nijaký problém. Úspech je v tom aký vzťah si vytvára učiteľ k žiakom, ide tu tiež o dôveru, úctu, rešpekt. Väčšinou učiteľov je staršieho veku a má viac skúsenosti, preto lebo mladí ľudia k tomuto povolaniu neinklinujú, a nevedia si vytvoriť rešpekt.

K učiteľovej osobnosti určite patrí ľudský prístup k tým, s ktorými sa denne stretávajú, úspešne rieši medziludské vzťahy má istý príkladom, má mať dobrú náladu, optimizmus. Na druhej strane sa očakáva od učiteľa, aby bol humanistický a na strane druhej, aby plnil všetky požiadavky dnešnej modernej doby. Týmto je učiteľ vystavený nadmiernej záťaži, ktorá spôsobuje stres.

ZÁVER

Cieľom našej bakalárskej práce bolo zistiť, čo je mediácia, kto je mediátor a aké sú konflikty pri riešení sporiacich strán. Poskytujeme zamyslenie sa nad tým, ako v súčasnom svete riešime naše konflikty, čo ich spôsobuje. Väčšinou sa hneď obraciame na súdy, ale súdy by mali byť až poslednou možnosťou riešenia konfliktov a mal by byť voľbou až vtedy, keď sme vyskúšali všetky možnosti, ktoré zlyhali.

Mediácia nám ponúka nový spôsob riešenia našich konfliktov. Jej vyjadrením je to, aby sporiace strany dospeli k riešeniu konfliktov a našli spoločné riešenia a dospeli k zmluvnej dohode, za pomoci tretej strany - mediátora.

Mediátor pomáha sporiacim stranám vyriešiť ich konflikt, vedie ich vlastne k tomu, aby našli spoločné riešenia, ktoré budú vyhovovať obidvom stranám, lebo v mediácii sa nepozná slovo víťaz a porazený, ale každá sporiaca strana je víťazom. Keď sa strany dohodnú, tak podpíšu zmluvnú dohodu, ktorá ich zaväzuje k tomu, aby si plnili svoje povinnosti na ktorých sa obe strany dohodli.

Mediácia sa končí dňom, kedy sa obe sporiace strany dohodli a podpíšu zmluvnú dohodu. Môžeme ju považovať za najlepší spôsob riešenia konfliktov, riešia sa ňou jednoduchšie konflikty, ktorými sa nemusia zaťažovať súdy. Hľadá si svoje významné miesto nielen na Slovensku a v Českej republike, ale aj v iných krajinách Európskych krajínach.

No je však veľmi dôležité, aby sa slovo „mediácia“ stalo známym a zrozumiteľným pre všetkých ľudí, či sa jedna o dospelých alebo mladých ľudí, na ktorých vlastne záleží či toto slovo sa v budúcnosti stane známym alebo či zapadne prachom.

Keď máme zhrnúť našu prácu, tak potom nasledovne. V prvej kapitole sme teoreticky spracovali základné pojmy ako je mediácia, základne princípy mediácie, mediácia jej výhody a nevýhody, postup mediácie. V ďalšej časti sme sa venovali tomu kto je mediátor, aké sú hlavné úlohy mediátora, čo je mediačný proces, miesto konania mediačného procesu. V poslednej kapitole sme sa venovali konfliktu. Aké môžu nastať konflikty medzi učiteľom a žiakom, medzi spolužiakmi a v poslednom rade konflikt medzi učiteľmi.

Veríme, že touto bakalárskou prácou sme prispeli k zvýšeniu do popredia a tomto novom a podľa nášho názoru neznámom slove „mediácia“. Dúfame, že mediácia sa bude stávať známejšou a túto metódu budú využívať ľudia pri riešení svojich jednoduchých konfliktov.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY:

HOLLÁ, L. 2003, *Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6, 190 s.

PRUŽINSKÁ, J. 2006, *Průručka pre odbornú a laickú verejnosť*. Bratislava: ARK-trening, poradenstvo, mediácia, 2006. ISBN 80-969571-6-3, 34 s.

PRUŽINSKÁ, J. 2006, *Průručka pre študentov*. Bratislava: ARK-tréning, poradenstvo, mediácia, 2006. ISBN 80-969571-4-7, 22 s.

KUTLÍK, F. 2006, *Průručka pre účastníkov konania*. Bratislava: ARK-tréning, poradenstvo, mediácia, 2006. ISBN 80969571-5-5, 18 s.

ŠETRN, P. a spoluautori 2010, *Možnosti řešení trestných činů*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-757-2, s. 212

MICHANČOVÁ, S. 2010, *Súčasnosť a perspektívy probácie a mediácie*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 2010. ISBN 9788055501628, 343 s.

BEDNÁŘIK, A. 2001, *Riešenie konfliktov. Průručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktou, 2001. ISBN 80-968095-4-7, 201 s.

TRÉLAŮN, B. 2005. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-935-6, 143 s.

FOLTÝN, J. 1997. *Jak řešit problémy dětí se školou. Lenikón pro rodiče*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-125-8, 322 s.

FONTANA, D. 2003. *Psychologie ve školní praxi. Půručka pro učitele*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-626-8, 383 s.

NAVRÁTIL, S. 2005. *Školní konflikt: jak jim předcházet? Jak je řešit?* Brno: Paido,2005. ISBN 80-7315-106-5,

ŠTŮR, I. 2003. *Naše konflikty a naše děti. Zdroj: rodina a škola.*-Roč.51, č. 2 (2003). ISBN ISSN 0231-6463. S.11

ROSINSKÝ, R. a kol. 2009. *Pedagogicko- Psychologické a interkulturne aspekty práce učitel'ov žiakov z odlišného socialnokulturneho prostredia.* Nitra: UKF 2009. ISBN978-80-8094-589-3, 209 s.

KYRIACOU, CH. 2005. *Řešení výchovných problémů ve škole.* Praha: Portál 2005. ISBN 80-7178-945-3 151 s.

MARTÍNEK, Z. 2009. *Agresivita a kriminalita školní mládeže.* Praha:Grada Publishing 2009. ISBN978-80-247-2310-5 152 s.

Internet

Príčiny konfliktov 2010. [online]. 2011. [cit. 2010-04-12]. Dostupné na internete:

<http://www.vyvlastnenie.sk/predpisy/zakon-o-mediacii/mediacia-informacie-a-priklady/konflikty-v-zivote-cloveka/>

Konflikt 2010. [online]. 2011.[cit. 2011-04-17]. Dostupné na internete:

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Konflikt>

Kto je mediátorom 2011 [cit.2011-03-11]. Dostupné na internete:

<http://www.mediacia.info/mediacia-mediator.html>

O mediácii 2011. [online] . 2011.[cit. 2011-04-17]. Dostupné na internete:

<http://www.komoramediatorov.sk/mediacia.html>

Mediácia, 2011[online]. 2011. [cit. 2011-04-17]. Dostupné na internete:

<<http://sk.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Mediácia>>

Cez históriu k súčasnosti 2011, [online] . 2011.[cit. 2011-02-09].Dostupné na internete:

<http://www.vyvlastnenie.sk/predpisy/zakon-o-mediacii/mediacia-informacie-a-priklady/cez-historiu-k-sucasnosti-v-europe/>

Mediácia 2011. [online] . 2011.[cit. 2011-03-25]. Dostupné na internete:

<http://www.mediacia.net/sk/prirucka-ms-sr-o-mediacii/ou>