



**mpc**  
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

**Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ**

Mgr. Jana Martinková

# **Riešenie školských konfliktov mediáciou**

Osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe

Banská Bystrica  
2014

**Vydavateľ:** Metodicko-pedagogické centrum, Ševčenkova 11,  
850 01 Bratislava

**Autor OPS/OSO:** Mgr. Jana Martinková

**Kontakt na autora:** Pracovisko: ZŠ J. A. Komenského, Komenského 50, 020 01 Púchov  
e-mailova adresa: j.martinkova4@gmail.com

**Názov OPS/OSO:** Riešenie školských konfliktov mediáciou

**Rok vytvorenia OPS/OSO:** 2014  
VII. kolo výzvy

**Odborné stanovisko vypracoval:** PhDr. Lubomíra Melišová

Za obsah a pôvodnosť rukopisu zodpovedá autor. Text neprešiel jazykovou úpravou.

Táto osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe/osvedčená skúsenosť odbornej praxe bola vytvorená z prostriedkov národného projektu Profesionálny a kariérový rast pedagogických zamestnancov.

Projekt je financovaný zo zdrojov Európskej únie.

## **Kľúčové slová**

konflikt, mediácia, rovesnícka mediácia, komunikácia, emocionálna inteligencia, asertivita, kritické myslenie, kompromis

## **Anotácia**

Predkladaná práca sa zaoberá problematikou riešenia konfliktov v škole, alternatívnym spôsobom akým je školská mediácia. Práca je určená pre pedagógov pôsobiacich na základných a stredných školách. Práca prináša stručné zhrnutie poznatkov o konfliktoch vo všeobecnosti, uvádza pozitívny a negatívny prístupy ku konfliktom v školskom prostredí, pravidlá dialógu pri riešení konfliktov. Opisuje mediáciu, jej výhody, priebeh, fázy, druhy sporov vhodné na mediáciu, uvádza pojem rovesnícka mediáciu. Práca sa ďalej zaoberá konkrétnym riešením konfliktov v škole - školskou mediáciou, stručne opisuje školský parlament, mediačnú skrinku, výber vhodného školského mediátora. Uvádza návrhy na prácu so žiakmi pred riešením konfliktu, kritické myslenie, asertívnu komunikáciu, emocionálnu inteligenciu, jej vplyv na riešenie konfliktov, dôsledky neriešených konfliktov na človeka a uvádza i overené vyriešené príklady školskou mediáciou.

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	5
<b>1 KONFLIKTY</b> .....	7
1.1 Negatívne prístupy ku konfliktom v školskom prostredí .....	7
1.2 Pozitívne prístupy ku konfliktom v školskom prostredí .....	9
1.3 Pravidlá dialógu pri konštruktívnom riešení konfliktov .....	11
<b>2 MEDIÁCIA</b> .....	13
2.1 Kto je mediátor .....	13
2.2 Výhody mediácie .....	14
2.3 Fázy mediácie a mediačná dohoda .....	15
2.4 Spory vhodné na mediáciu .....	15
2.5 Rovesnícka mediácia .....	16
<b>3 RIEŠENIE ŠKOLSKÝCH KONFLIKTOV MEDIÁCIOU</b> .....	17
3.1 Školský parlament .....	17
3.2 Mediačná skrinka .....	18
3.3 Rovesnícka mediácia .....	18
3.4 Prednášky pre žiakov .....	18
3.5 Výber rovesníckeho mediátora .....	28
3.6 Školské konflikty a ich vyriešenie v praxi školskou mediáciou .....	30
<b>4. ZÁVER</b> .....	31

## ÚVOD

V priebehu nášho života sa stretávame s konfliktami rôznej intenzity a rôzneho charakteru, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou fungovania spoločnosti a tiež i školského prostredia. Zaoberať sa problematikou konfliktných situácií v škole a vedieť ich konštruktívne vyriešiť je potrebné zvlášť v dnešnej dobe.

Konflikty sú prirodzenou súčasťou života a vznikajú všade tam, kde ľudia prichádzajú do vzájomného kontaktu. S konfliktami sa denne stretávajú deti i dospelí. Konflikty prelínajú celú históriu ľudstva a sú súčasťou našej spoločnosti. Je preto prirodzené, že v živote každého človeka sa z času na čas vyskytnú konfliktné situácie. Konflikty sú súčasťou každodennej reality a nevyhýbajú sa ani tzv. bezkonfliktným jednotlivcom, a preto ich netreba brať tragicky, negatívne. Práve naopak, treba ich brať ako nevyhnutnú súčasť kolobehu všedných dní, a tak sa k nim i postaviť – vecne, pragmaticky a racionálne.

Každý človek má svoje vlastné potreby a záujmy ktoré vychádzajú z jeho osobnosti a situácie v akej sa práve nachádza. Je prirodzené, že v priebehu nášho života narazíme na iného človeka alebo ľudí s odlišnými záujmami či potrebami a nastane medzi nimi konflikt. Konflikty nám tak často narušia náš pokoj, pohodu a medziľudské vzťahy medzi partnermi, spolupracovníkmi, susedmi či kamarátmi.

Konflikt však neplní iba negatívnu funkciu, ale má i mnoho pozitívneho. Ako pozitívne dôsledky konfliktu možno uviesť napr. vyjasnenie vzájomných postojov, názorov, zviditeľnenie hodnôt ktoré sú pre strany v konflikte dôležité a cenia sa, podpora spontánnosti v komunikácii, či zvýšenie výkonu a produktivity medzi členmi nielen pedagogického tímu a žiackeho kolektívu. Prispievajú tiež k mobilizácii psychických síl, podnecujú k učeniu i hľadaniu nových ciest, stimulujú ďalší rozvoj osobnosti človeka, prehlbujú empatiu. Konflikty sú tiež impulzom prebúdžajúcim tvorivé a citové predpoklady, vlohy, ktoré by inak zostali v nás driemať. Takéto konflikty nám prinášajú pokrok a pozitívne riešenia.

Pretože sa konfliktom nedá vo verejnom ani súkromnom živote vyhnúť, je potrebné naučiť sa s nimi žiť a tiež čo je dôležitejšie, treba ich vedieť riešiť. Ak nevieme dobre riešiť konflikty, môže to priniesť veľa zla, nešťastia, ľudskej bolesti, ba až nenávisti.

Často si však vážnosť konfliktu ani neuvedomujeme, až kým sa nestretáme s jeho najvyššou formou – násilím, či už sú to násilné trestné činy, alebo domáce násilie. Na školách je to šikanovanie a vzájomné ubližovanie medzi žiakmi, ale žiaľ nie sú výnimkou ani konflikty medzi pedagógmi navzájom. K takýmto prejavom konfliktov by však nemuselo dochádzať ak by ľudia už od útleho veku boli vedení k vzájomnému rešpektovaniu sa, k zručnostiam pri presadzovaní svojich potrieb a záujmov, ale i pri hľadaní priateľských foriem riešenia konfliktov.

V dnešnej dobe existuje mnoho spôsobov riešenia konfliktov a ktorý spôsob riešenia si vyberieme záleží len na nás. Predkladaná práca ponúka alternatívny spôsob riešenia konfliktov v školskom prostredí – školskú mediáciu. Školská mediácia je vhodná pre riešenie konfliktov najmä na stredných školách, pretože študenti majú už vyvinutý silný

vzťah k partnerskému jednaniu a spravodlivosti, čo umožňuje práve školská – rovesnícka mediácia. Môžu sa ňou riešiť však konflikty i na základných školách.

Riešenie konfliktov v školskom prostredí mediáciou je efektívne nielen medzi žiakmi a študentmi. Mediáciou môžeme riešiť celú širokú škálu konfliktov medzi pedagógmi navzájom, medzi žiakmi a učiteľmi, medzi rodičmi a školou, medzi pedagógmi a vedením školy...

Verím, že predkladaná práca pomôže aspoň čiastočne pri orientácii v problematike riešenia konfliktov v škole.

# 1 KONFLIKTY

Slovo konflikt patrí medzi často používané slová cudzieho pôvodu. Uvedené slovo pochádza z latinského výrazu *conflictus*, čiže zrážka. Toto slovo sa skladá z dvoch častí: je to predpona *con* a hlavná časť, jadro. Jadro slova konflikt sa odvodzuje od slovesa *fligó*, ktorého význam je udrieť, zraziť. Predpona *con* znázorňuje, že ide o vzájomné stretnutie dvoch účastníkov. *Confligére* teda znamená nielen niekoho zasiahnuť, ale vzájomne sa zasahovať (súboj). V doslovnom preklade by to mohlo znamenať - stretnúť sa s niekým, zraziť sa s niekým vo vzájomnom zápase (Křivohlavý, 2008).

Bednařík (2001) uvádza, že konflikt nastáva vtedy keď si jedna alebo viaceré strany uvedomia nárok na tú istú vec, alebo si uvedomia, že majú iný názor na danú situáciu do ktorej sú vtiahnutí, alebo o ktorej diskutujú.

Ľudia konflikty väčšinou nemajú radi a často samotné slovo konflikt v nás vyvoláva nepríjemné, negatívne pocity. Pritom bez konfliktov by nikdy nevznikol pozemský život ani my ľudia. Spoločnosť sa pritom vždy zaoberala konfliktom, ale žiadny z odborníkov nenašiel bezkonfliktovú spoločnosť.

Konflikt preto musíme brať ako súčasť nášho života, ktorému sa nedá vyhnúť, či je to v rodine, manželstve, práci, všade v spoločnosti, kde sa stretávajú ľudia s ľuďmi. Pre nás je preto dôležité správne sa ku konfliktom postaviť, vedieť ich vyriešiť a zvládnuť tak, aby nám nielen negatívne nezasahovali do života, ale aby nás ich konštruktívne vyriešenie obohatilo, pomohlo nám a posunulo ďalej. Z uvedeného vyplýva, že samotné konflikty nemajú iba negatívnu funkciu, ale i pozitívnu a môžu dokonca pôsobiť ako vysoko pozitívny faktor.

## 1.1 Negatívne prístupy ku konfliktom v školskom prostredí

Pedagógovia slovo konflikt väčšinou nemajú radi a často samotné slovo konflikt vyvoláva negatívne, nepríjemné pocity. Autori Wilmot, Hockerová (2004) uvádzajú, že mnoho ľudí sa pozerá na konflikt ako na činnosť, ktorá je negatívna a nemá žiadne očisťujúce kvality. Niektorí zaujmú i postoj, že to čo svet potrebuje je predovšetkým dobrá komunikácia a ak by si ľudia navzájom dobre rozumeli, nemuseli by zažívať konflikty. Aj keď sa zvyšuje uvedomovanie si potenciálne pozitívnych črt konfliktu, ešte stále veľa všeobecne známych predpokladov pracuje proti pozitívnemu pohľadu na konflikt. Môžeme hovoriť o nasledujúcich negatívnych prístupoch ku konfliktu, ktoré rovnako platia i v edukačnom procese:

### 1. *Harmónia je normálna a konflikt je nenormálny.*

Konflikt je normálny aj v dlhodobých vzťahoch. Pozorovanie ľudí vo vzťahoch ukazuje, že konflikt nie je prechodné poblúznenie. Strieda sa s harmóniou podľa vzoru prílivu a odlivu.

### 2. *Konflikty a nedorozumenia sú ten istý fenomén.*

Často sa ľudia v konfliktom navzájom uistujú, že tento konflikt je naozaj len nedorozumenie. Zaznamenávame extenzívne používanie výrazu „zlyhanie komunikácie“, na opis konfliktných situácií. Z tohto pojmu vyplýva, že človek počas konfliktu

nekomunikuje. Problém so stotožnením s konfliktom a nedorozumením je v tom, že ľudia usudzujú, že ak je diskusia len nedorozumenie, môže sa vyriešiť dosiahnutím lepšieho porozumenia alebo lepšej komunikácie. Konflikty sú vážnejšie ako nedorozumenia. Vyžadujú si viac, ako len objasnenie pojmov alebo starostlivejšie počúvanie, hoci tieto dve zručnosti značne urýchľujú proces zvládania konfliktu.

### *3. Konflikt je výsledkom osobnej patológie.*

Konflikt sa často opisuje ako „chorý“ a účastníci konfliktu sú označení ako „chorí“, „neurotickí“, „paranoidní“, „závislí“, „antisociálni“, „ufňukaní“. Tieto nálepky neponúkajú žiadne náhrady za starostlivú analýzu prvkov konfliktu. Konflikty vznikajú častejšie následkom nedostatku osobnej moci a primalej sebaúcty ako nejakej chorej osobnosti. Pri štúdiu konfliktov by sa malo opisovať správanie a nie osobnosť. Konflikty vznikajú častejšie následkom nedostatku primeranej osobnej moci a primalej sebaúcty, ako nejakej chorej osobnosti. Proces samotného konfliktu by sa však nemal chápať ako patologický.

### *4. Konflikt by sa nikdy nemal stupňovať.*

Niekedy je najproduktívnejšia voľba dočasne zväčšiť konflikt, aby sme ho mohli vidieť, zaoberať sa ním a uznať jeho dôležitosť. Niekedy je vystupňovanie, emocionálne silné vyjadrenie nevyhnutné a nedá sa potlačiť bez poškodenia vzťahu (nenávisť, hostilita, beznádej, zúfalstvo a vlastné rozhodnutie odísť). Zvládanie konfliktov obsahuje osvojenie si zručností, aby nás druhí počúvali a videli konflikt. Spravodlivosť často slúži ľuďom s menšou mocou, ktorí sa spoja, aby konfrontovali ľudí s väčšou mocou. Niekedy ľudia s väčšou mocou zaujmú stanovisko a zväčšia konflikt, pretože je to správne. V školskom prostredí je dôležité ako sa konflikty riešia, rozhodne by sa nemali stupňovať a vhodný citlivý zásah riaditeľa napr. do konfliktu medzi pedagógmi alebo medzi rodičom a pedagógom by mal veci pomôcť. Vstup riaditeľa do konfliktu by mal pomôcť konflikt dostať na inú „úroveň“, spor vyriešiť podľa možnosti k spokojnosti všetkých strán.

### *5. Zvládanie konfliktov by malo byť slušné a disciplinované.*

Príliš príjemná komunikácia akéhokolvek druhu spôsobuje nedostatok autentickej výmeny. Produktívne zvládanie konfliktov je často chaotické a mäťúce. V konfliktoch sa nedodržiavajú pravidlá slušnej konverzácie. S narastajúcou intenzitou sa komunikácia stáva menej strategická a viac emocionálne expresívna a osobnejšia. Dobrý konflikt nie je nevyhnutne príjemný konflikt, hoci čím viac ľudia používajú produktívnu komunikáciu, tým je pravdepodobnejšie, že konflikt vyrieši problém a zároveň pomôže vzťahu napredovať.

Zvládanie konfliktov na slušnej úrovni, bez urážok, bez narušenia komunikácie, bez narušenia vzťahov patrí v školskom prostredí, či je to pedagóg, riaditeľ k veľmi dôležitým. Pedagógovia pri práci musia medzi sebou neustále komunikovať. V prípade, že by sa komunikácia zablokovala, malo by to negatívny vplyv na celkovú klímu v škole, a tiež by sa to odrazilo i vo výchovno-vzdelávacom procese.

### *6. Hnev je prevládajúca emócia v konfliktnej interakcii.*

Konflikt sprevádza veľa emócií. Známejšie sú horúce, hnevlivé, vnútro sťahujúce pocity, ktoré sprevádzajú konflikt, ako bolestivé, osamelé, smutné, sklamané, nenávisť a nešťastné pocity. Dospelí ľudia v našej spoločnosti nie sú vedení k tomu, aby si priznali



strach, stratu, pocity opustenia a osamelosti. Pri konflikte sa nič emocionálne spojenie medzi ľuďmi. Ako sa vzťah mení z blízkeho na vzdialenejší, prirodzená výmena názorov a citov sa stráca. Pri zážitku zlomeného srdca sa ľudia upnú k vyhýbaniu sa, trpkosti, hnevu alebo odвете. Strata emocionálnych väzieb je stále najbolestivejšou skúsenosťou ľudstva.

#### *7. Existuje jeden správny spôsob, ako vyriešiť rozdiely.*

Američania majú sklon vyriešiť spor na verejnosti jedným zo štyroch spôsobov - bitka, hlasovanie, súd alebo odvolanie sa na rôzne autority. Tieto prístupy naznačujú, že niekto vyhrá a niekto prehrá, ale všetci akceptujú priebeh a podradia sa výsledku. Niekedy najlepšia metóda riešenia sporu nie je jasná, čo vedie k bojom o to, ako viesť spor. Môžeme skúsiť využiť viac produktívnych spôsobov rozriešenia konfliktov (Wilmot, Hockerová 2004).

Konflikt je súčasť nášho života, nedá sa mu v sociálnych vzťahoch vyhnúť, vyskytuje sa všade okolo nás, či je to v rodine, manželstve, práci, všade v spoločnosti, kde sa stretávajú ľudia s ľuďmi. Je dôležité správne sa ku konfliktu postaviť, zvládnuť ho vyriešiť tak, aby nám nielen negatívne nezasahoval do života, ale aby nás jeho konštruktívne vyriešenie obohatilo a posunulo ďalej.

Naše problémy, konflikty sa nám môžu zdať niekedy i neriešiteľné. Sme spoločenské tvory, ktoré potrebujú o svojich problémoch hovoriť s inými ľuďmi, či je to niekto blízky alebo skúsený. Ak konflikt nevieme sami vyriešiť a zostaneme s ním sami, môže sa situácia zhoršiť. Vždy je preto vhodné sa s niekým skúseným porozprávať, čo nám pomôže získať nadhľad potrebný k riešeniu danej situácie (Niven, 2001).

Nevieme síce presne čo nás čaká v budúcnosti, ale vieme určite, že konflikty budú a budeme ich musieť riešiť (Zelina, Lenárt, 2007). Z uvedeného vyplýva, že samotné konflikty nemajú iba negatívnu funkciu, ale i pozitívnu a môžu dokonca pôsobiť i ako vysoko pozitívny faktor.

## **1.2 Pozitívne prístupy ku konfliktom v školskom prostredí**

Konflikty boli, sú a budú. Konflikty malé i veľké. Také, ktoré sa odohrávajú na každom kroku, kde sa človek stretáva s človekom. Ku konfliktom musí nutne dochádzať, pretože sme ľudia individuálne odlišní a byť človekom znamená dostávať sa deň za dňom do interakcie s druhými ľuďmi. Táto interakcia so sebou prináša riziká konfliktov, lebo rozdielne názory, potreby, hodnoty a túžby sú samozrejmosťou.

Tieto rozdielnosti však prinášajú i svoje pozitíva. Nútia nás nachádzať čo najlepšie riešenia. Konflikty nás nútia myslieť. Môžeme povedať, že konflikty prináša život bežne. Niektoré sú nebezpečné, niektorým sa dá predísť, ale iným nie. Ale sú i konflikty, ktoré prinášajú pokrok a pozitívne riešenia. Ak však človek nevie dobre zvládať a riešiť konflikty, môže to priniesť veľa nešťastia, zla, ľudskej bolesti i nenávisti (Zelina, Lenárt, 2007).

Schopnosť zvládať konflikty je životne dôležitá úloha. Ten, kto nie je schopný trvalo zvládať konflikty, nie je schopný adaptovať sa na zmeny a riskuje tak svoj vlastný

úpadok. Problém nie je však v tom, že konflikty medzi nami sú, ale v tom ako na ne reagujeme, ako ich dokážeme riešiť a čo robíme, aby k nim nedochádzalo alebo i v tom, čo robíme pre to, aby tam, kde k nim dochádza, nebol výsledok tak alarmujúci.

Ku konfliktu môžeme pristupovať z potenciálne pozitívnej perspektívy i v edukačnom procese. Môže dokonca priniest i veľa pozitívnych následkov, pretože môže pomôcť poukazovať na problémy a konkrétne ich adresovať, zdôrazňovať priority a pomáhať sa na ne zamerať, motivovať ľudí, aby sa viac zúčastňovali a správali sa tak ako to cítia, ale i pomáhať ľuďom naučiť sa spoznávať svoje rozdiely a využiť ich vo svoj prospech.

Otvorenie konfliktných tém teda pomáha zamerať sa na to, čo je naozaj dôležité a podnecuje ostatných, aby tiež vyjadrili svoje postoje. Ak by členovia tímu mlčali a nikdy nevyslovili svoje protichodné názory k názorom vedúceho tímu, výsledky projektu by nemuseli byť tak dobré.

Skúsenosti ukazujú, že i v partnerskom vzťahu, ak dvaja ľudia žijú dlhší čas spolu, ale i vo vzťahu pracovnom, skôr či neskôr, medzi nimi vznikne určité napätie, vzájomná agresivita alebo konflikt, ktorý treba riešiť. Je nevyhnutné, aby situáciu riešili, aby sa pohádali alebo aby si vydiskutovali svoje názory.

Hádka alebo výmena názorov na danú problematiku by však mala byť konštruktívna, obaja účastníci by mali dodržiavať pravidlá, zásady čestnej hry. Dôležité je uvedomiť si, či hádka pomohla účastníkom zbaviť sa vzájomného napätia, či sa upevnila ich súdržnosť a do akej miery priniesla nápravu.

Autori Wilmot, Hockerová (2004) uvádzajú, že konflikt má minimálne štyri pozitívne výhody. Konflikt je podľa autorov nevyhnutný a preto je konštruktívny spôsob prístupu ku nemu životnou nutnosťou.

### *1. Konflikt má funkciu „vyniesť problémy na stôl“.*

Často ľudia v sebe doslova „dusia“ problém, ktorý sa však nerieši. Ak sa problém dostane von a začne sa konštruktívne riešiť, nastáva riešenie.

### *2. Konflikt často pomáha ľuďom na pracovisku spojiť sa a vyjasniť svoje ciele.*

Veľakrát ľudia vytrvalo robia veci „rovnakým starým spôsobom“, až kým nevznikne konflikt. Keď konflikt vznikne, musia sa rozhodnúť, aké sú ich priority a ako používať svoje zdroje.

### *3. Konflikt môže slúžiť na odstránenie hnevu a môže pomôcť ľuďom navzájom si porozumieť.*

Človek by nemal donekonečna pokračovať v konflikte, akoby jeho pohľad bol ten jediný. Keď prehovorí ostatní a povedia čo chcú, čo potrebujú, čo si myslia a čo cítia, kruh porozumenia sa často rozšíri za jednotlivca. Aj keď to môže byť ťažké, konflikt môže pomôcť ľuďom uvedomiť si aj iné uhly pohľadu. Konflikt plní veľa pozitívnych funkcií. Je zdrojom zmien, stimuluje záujem, zabraňuje stagnácii, podnecuje riešenie problémov, overuje a prehodnocuje vzťahy, uvoľňuje napätie, upravuje sociálny systém (Bednařík, 2001). Môžeme konštatovať, že schopnosť vyriešiť konflikty je veľmi dôležitá, určite nielen v školskom prostredí.

V prípade, ak konflikt riaditeľ ako vedúci pracovník, ale i pedagógovia nevedia konštruktívne vyriešiť a naopak ešte konflikt zbytočne zväčšujú, má to negatívny vplyv nielen na chod školy, zasahuje a narúša to medziľudské vzťahy v škole, čo môže mať v konečnom dôsledku aj negatívny odraz i vo výchovno-vzdelávacom procese.

### **1.3 Pravidlá dialógu pri konštruktívnom riešení konfliktov**

Každý problém a konflikt na nás negatívne vplyva dovtedy, pokiaľ si jasne neuvedomíme a nenájde spôsob ako sa s ním vyrovnáť, správne a konštruktívne ho vyriešiť. Komunikačné zdroje stoja v pozadí mnohých medziľudských konfliktov. Väčšinou sa jedná o problémy spojené s prenosom informácie, problémy spojené s nedobrym počúvaním, či komunikáciou.

Autori (Bratská a Ďurič,1992) výstižne uvádzajú osem základných pravidiel dialógu:

1. Tvoj oponent nie je nepriateľom, ale partnerom pri hľadaní pravdy!  
Cieľom diskusie je pravda, nie intelektuálna súťaž. Účasť v diani predpokladá úctu – k pravde, k druhému, i k sebe.
2. Snaž sa porozumieť druhému!  
Ak nepochopíš správne názor oponenta, nemôžeš jeho tvrdenia ani vyvracať, ani uznávať. Formuluj sám jeho námietky, aby bolo jasné, ako im rozumie.
3. Tvrdenie bez vecných dôkazov nevydávaj za argument!  
V takom prípade ide iba o tvoju mienku a partner jej nemusí priznať váhu argumentov.
4. Neodbiehaj od témy!  
Nevyhýbaj sa nepríjemným otázkam alebo argumentom tým, že odbiehaš od témy.
5. Nesnaž sa mať za každú cenu posledné slovo!  
Množstvo slov nenahradí chýbajúci argument. Umlčanie oponenta neznamená vyvrátenie jeho argumentov ani popretie jeho myšlienok.
6. Neznižuj osobnú dôstojnosť oponenta!  
Kto napadá osobu protivníka, stráca právo zúčastniť sa v dialógu.
7. Nezabúdaj, že dialóg si vyžaduje disciplínu!  
Rozumom, nie emóciami formulujeme svoje tvrdenia a úsudky. Kto nie je schopný svoje city a vášne ovládnuť, a kto nie je schopný zrozumiteľne a pokojne vyjadriť svoj názor, nemôže viesť zmysluplný rozhovor s druhými.
8. Nezamieňaj dialóg s monológom!  
Všetci majú rovnaké právo sa vyjadriť. Nezabíhaj k podružným veciam. Ohľaduplnosť voči ostatným sa prejavuje i tým, že dokážeš šetriť časom.



## 2 MEDIÁCIA

Mediácia predstavuje alternatívny spôsob riešenia konfliktov, ktorá prebieha za asistencie neutrálnej osoby – mediátora. Je to dobrovoľný, dôverný proces, pri ktorom neutrálna strana, mediátor, napomáha stranám dospieť k vyriešeniu ich sporu.

Mediáciu na Slovensku upravuje Zákon č.420/2004 Z.z o mediácii a Zákon č.141/2010 Z.z. Zákon, ktorým sa mení a dopĺňa Zákon č. 420/2004 Z.z.

Slovo „mediácia“ má svoj pôvod v latinčine. Je odvodené z latinského slova „medius“, čo znamená stredný, prostredný, ale tiež nestranný, nerozhodný či neurčitý.

Mediácia je teda mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastňujúce sa na mediácii pomocou odborníka – mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.

Mnohí slovenskí a českí autori ponúkajú vo svojich publikáciách vlastné definície pojmu „mediácia“. Uznávaný český lektor a facilitátor s viac ako dvadsaťročnými skúsenosťami v oblasti riešenia konfliktov, Bednařík (2001), uvádza, že mediácia je spôsob riešenia sporu, kde mediátor ako tretia, nezávislá a nezaujatá osoba pomáha stranám identifikovať ich záujmy, nabáda ich, aby hľadali spoločné praktické riešenia a pomáha im vyjednávať také riešenia, ktoré uspokojujú obe strany.

Ďalší autor Hnilica (2012) dopĺňa, že mediácia je metóda mimosúdneho riešenia sporu, kde strany pomocou neutrálnej tretej osoby (mediátora) riešia svoj spor vzájomnou dohodou, ktorá je prijateľná pre obe strany. Známa česká mediátorka Holá (2003, s. 190) uvádza, že „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“. Vo svojej definícii mediácie kladie dôraz najmä na komunikáciu. Mediácia nám teda pomáha zredukovať prekážky v komunikácii medzi účastníkmi sporu. Môže sa použiť, keď už obe strany sú v rozbehnutom konflikte a nevedia konflikt vyriešiť k obojstrannej spokojnosti, ale nechcú ísť do súdneho procesu.

### 2.1 Kto je mediátor

Mediátorom v zmysle Zákona 420/2004 Z.z o mediácii môže byť každá fyzická osoba, ktorá je zapísaná v registri mediátorov, na ktorej sa obe zúčastnené strany dohodnú, a ktorá funkciu mediátora prijme.

Mediátor by mala byť osoba nestranná, nezaujatá a mal by zabezpečiť vyváženosť podielu oboch strán na procese riešenia sporu. Neposudzuje a nehodnotí názory sporných strán, ale vníma ich a sleduje možnosť uskutočnenia náznakov dohody, pričom upozorní na riziká nerealistických riešení dohôd. Mediátor teda nie je v procese riešenia konfliktu rozhodcom a jeho úlohou nie je navrhovať riešenia, ale usmerňovať proces k vzájomnej dohode.

## 2.2 Výhody mediácie

Mediácia je pre obe strany sporu dobrovoľná a je možné ju v ktorejkoľvek fáze prerušiť a ukončiť. V školskom prostredí predstavuje nový trend pri riešení konfliktov a sporov cestou zmierovania a hľadania kompromisných riešení. Ponúka nový pohľad sprostredkovania súvislostí a riešenia konfliktov v školskom prostredí. Je menej štruktúrovaná, flexibilná, pri logickej a jasnej nadväznosti riešenia konfliktov. Pri školskej mediácii teda existuje väčšia neformálnosť, avšak každý mediačný proces má svoje dané pravidlá (Bieleszová,2012).

Základnou výhodou každej mediácie, ako i školskej je, že na rozdiel od súdneho procesu, kde jedna strana víťazí a druhá prehráva, výsledkom mediácie je dohoda, v ktorej sú obe strany spokojné (výhra – výhra). Okrem toho mediácia šetrí i peniaze a čas. Existuje teda niekoľko výhod mediácie:

### *Mediácia šetrí čas.*

Rýchlosť je prvá výhoda mediácie. Oproti súdnemu procesu, kde je celý proces zdĺhavý pre preťaženosť súdov, prietahom a množstvu prerokovaných vecí, kedy začiatok procesu môže nastať i po niekoľkých mesiacoch po podaní podnetu na súd, mediácia môže začať prakticky i hneď po oslovení mediátora. Celý proces mediácie predstavuje niekoľko sedení, v ideálnom prípade sa strany môžu dohodnúť už i na prvom mediačnom sedení.

### *Mediácia šetrí finančné prostriedky.*

Náklady na mediáciu sú výrazne nižšie ako poplatky pri riešení súdnou cestou. Navyše, ak sa rozhádané strany dohodnú na súdnom zmierení, vráti sa im podstatná časť súdnych poplatkov (od 30-90% podľa toho, v akej fáze je súdny proces).

### *Mediácia je dobrovoľná a ústretová.*

Rozhádané strany sa mediácii zúčastňujú dobrovoľne, môžu z nej kedykoľvek odstúpiť, alebo ju prerušiť, a to dokonca aj v prípade, ak je mediácia odporúčená súdom. Sami preberajú zodpovednosť za to, či nájdu spoločnú dohodu. Pri mediácii strany „nebojujú“, ale sa snažia nájsť kompromis. Tým, že vstúpili do mediačného procesu vzniká nádej, že majú záujem spor vyriešiť. Účastníci mediácie majú jedinečnú možnosť nadviazať priamy osobný kontakt, pri ktorom môžu opustiť konfrontačnú pozíciu a zamerať sa na hľadanie obojstranne výhodného riešenia.

### *Mediáciou sa nezhoršujú vzťahy strán sporu.*

Kým pri súdnom rozhodnutí jedna strana vyhrá a druhá prehrá, výsledkom mediácie je obojstranne výhodná dohoda. Takže mediáciou sa rozhádaným stranám nezhoršujú vzťahy, práve naopak, vďaka mediácii môžu strany naďalej pokračovať v spolupráci, či už v obchodnom alebo rodinnom prostredí. Mediácia tiež napomáha rozvíjať rešpekt k názorom iných ľudí, pretože pri mediácii zúčastnené strany počúvajú názor druhej strany v pokojnej atmosfére.

### *Mediácia je diskrétna.*

Všetky zúčastnené strany sú povinné v zmysle zákona 420/2004 o mediácii zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach súvisiacich s mediáciou. Proces mediácie je veľmi diskrétny a osobný. Mediácia podporuje tvorivé a netradičné riešenia konfliktov. Pri

mediácii je často krát konflikt vyriešený netradičným spôsobom výhodným pre obe zúčastnené strany, čo by pri autoritatívnom riešení zrejme nebolo možné.

*Mediácia je rovnoprávna.*

Mediačné konanie slúži k posilneniu osoby, ktorá má vo vzájomných vzťahoch nižšie postavenie. Úlohou mediátora je udržiavať túto rovnoprávnú vyváženosť počas celého mediačného procesu a zakotviť ju aj do mediačnej dohody.

*Mediácia je založená na čestnosti.*

Pri mediacii sa nevyžadujú dôkazy, či svedecké výpovede. Mediácia je postavená na pravdivosti, a keďže strany majú možnosť samostatne o sebe rozhodnúť, sú oveľa priamejšie a lepšie spolu komunikujú.

*Možnosť oddelenej mediácie.*

V prípade, že rozhádané strany nemôžu vôbec spolu komunikovať, ale sú ochotné riešiť spor dohodou, je možné mediáciu viesť oddelene s každým účastníkom (Holá, 2003).

### **2.3 Fázy mediácie a mediačná dohoda**

Mediácia je štruktúrovaný proces, ktorý má svoje pravidlá, ktoré možno z hľadiska rôznych faktorov upravovať. V procese mediácie by však nemali chýbať nasledovné kroky, fázy:

- kontaktovanie sporných strán,
- pravidlá mediačného stretnutia,
- rekonštrukcia a definovanie sporu,
- návrh alternatív riešení, výber riešenia,
- vytvorenie dohody a záver,
- mediačná dohoda zo zákona.

Mediácia zo zákona začína uložením Dohody o začatí mediácie do Notárskeho centrálného registra listín, ktorú uložia osoby zúčastnené na mediacii, alebo splnomocnený mediátor. Zmyslom mediačnej dohody je pevné stanovenie termínu začatia mediácie.

### **2.4 Spory vhodné na mediáciu**

Mediáciou sa podľa zákona č.420/2004 Z.z. riešia občiansko-právne vzťahy, rodinno-právne vzťahy, záväzkové obchodné a pracovno-právne vzťahy, čím vzniká široký priestor pre riešenie problémov a vysoká využiteľnosť v praxi.

Skúsení mediátoria tvrdia, že mediáciou sa dajú riešiť takmer všetky spory. Oblasť školstva teda nie je výnimkou. Naopak, je mimoriadne vhodná pre oblasť školstva, pretože sa často jedná o „citlivé veci“ v ktorých často účastníkom záleží na diskretnosti a tiež na efektívnom a rýchlom vyriešení sporov.

V škole je možné riešiť rôzne spektrum problémov a konfliktov:

- 1. Mediácia v škole** – rieši konflikty medzi žiakmi, medzi pedagógmi, medzi žiakmi a pedagógmi, rodičmi a pedagógmi, medzi pedagógmi a vedením. Pri takejto

mediácii je vhodná účasť ako i vedenie celého procesu mediácie profesionálnym mediátorom.

2. **Rovesnícka mediácia** – peer mediácia, vhodná ako služba pre žiakov, študentov (základnej, strednej školy) ktorá pomáha žiakom riešiť spory v škole, ale tiež osvojiť si vyjednávacíe, komunikačné zručnosti. Peer mediácia je zároveň preventívna metóda riešenia malých sporov, ktoré ešte neprerástli do väčších a zvyšuje sa tak celková pozitívna klíma a kultúra školy.

## 2.5 Rovesnícka mediácia

Konflikty medzi žiakmi a učiteľmi a medzi žiakmi navzájom sú väčšinou riešené prostredníctvom tzv. peer-mediácie. Peer-mediácia predstavuje vrstovnicke riešenie konfliktov prostredníctvom mediácie na školách a v školských zariadeniach. Je postavená na dvoch základných princípoch:

1. Princíp vrstovníctva – žiaci sú po výcviku sami schopní pomôcť vyriešiť konflikt medzi spolužiakmi aj bez zásahu zo strany učiteľa.
2. Princíp mediácie – pri riešení konfliktu pomáha zúčastneným stranám tretia osoba (žiak, učiteľ).

Peer-mediačný vzdelávací program absolvujú učitelia a vybraný počet žiakov, ktorí sú potom aktívni ako mediátori a celá škola je oboznámená s možnosťou riešiť svoje konflikty prostredníctvom mediácie. Strany konfliktu sú väčšinou na mediáciu poslané učiteľom, iným spolužiakom alebo sa pre mediáciu rozhodnú sami a nahlásia sa mediátorovi osobne alebo cez mediačnú poštovú schránku, ktorá býva umiestená v priestoroch školy (Bednažík 2001).

V USA existuje asi päťtisíc stredných a základných škôl, na ktorých dobre funguje peer-mediácia a dosahujú päťdesiat až osemdesiat percentnú úspešnosť v riešení konfliktov. Podobné programy sú rozšírené aj v Kanade, Austrálii, Izraeli, Írsku, Holandsku a Nemecku. Prvé pokusy o zavedenie peer-mediácie na školách sa uskutočnili už aj v Poľsku a Maďarsku. Výskumom bolo dokázané, že atmosféra na školách sa po zavedení peer-mediácie zreteľne zlepšila, poklesol počet konfliktov riešených agresiou a učitelia sa nemuseli tak často zaoberať a vyrovnávať so spormi medzi žiakmi.

Veľkým prínosom peer-mediácie je skutočnosť, že mladí ľudia (žiaci, študenti) sa učia riešiť svoje vlastné konflikty, čo im v budúcnosti pomôže ľahšie prekonať možno oveľa väčšie a náročnejšie prekážky.

Autorka Bieleszová (2012, s. 55) uvádza, že „nové skúsenosti žiakov sú zdrojom nových tém rozhovorov a následne aj zdrojom nových konfliktov v školskom prostredí. Ich riešenie môže byť súčasťou rovesníckej mediácie (peer-mediácie), kedy rovesník pomáha riešiť problém z pozície tretej neutrálnej strany“. Výhodou riešenia konfliktov v škole prostredníctvom mediácie je dobrovoľnosť sporných strán pri vstupe do mediácie. Zároveň klesá pravdepodobnosť, že sa v budúcnosti budeme musieť zaoberať tým istým problémom. Dôvernosťou mediačného procesu stúpa tiež otvorenosť a hľadanie podstaty konfliktu je zreteľnejšie. V školskom prostredí umožnením rovesníckej mediácie teda sprostredkujeme žiakom i študentom novú sociálnu skúsenosť a mediačnú zručnosť, ktorá posilní ich samostatnosť.



### **3. RIEŠENIE ŠKOLSKÝCH KONFLIKTOV MEDIÁCIOU**

V nasledujúcej kapitole sa budeme venovať riešeniu školských konfliktov na školách prostredníctvom rovesníckej mediácie, ktorá sa osvedčila autorke pri práci so žiakmi na základnej škole pri riešení ich sporov a konfliktov.

Myšlienka rovesníckeho riešenia konfliktov však pochádza z USA, kde v 60. a 70. rokoch vznikali prvé projekty na vzdelávanie proti násiliu reagujúce na rastúce etnické a sociálne napätie. V 80. rokoch bolo v USA už niekoľko aktívnych organizácií a centier, ktoré podporovali na školách programy riešenia konfliktov pre žiakov a učiteľov. Alternatívne riešenie konfliktov sa stalo súčasťou vzdelávania a neskôr – vrátane mediácie - bolo integrované do oficiálneho rozvrhu škôl. Podobné programy sa realizovali aj v iných krajinách, napr. Izraeli, Holandsku, Anglicku, Kanade... (Bednařík, 2001)

Do niektorých našich škôl na Slovensku boli zavedené programy rovesníckeho sprostredkovania pri riešení konfliktov, alebo už spomínaného termínu peer-mediácie. Kedysi sme žiadne z takýchto programov nepoznali a je veľmi prospešné že ich riaditelia škôl zavádzajú a podporujú.

Prax je však taká, že zavádzanie a sprostredkovanie takýchto programov do škôl nie je až tak efektívne, rýchle a plošné ako by si to dnešná doba vyžadovala. Je preto jednou z možností, ak škola disponuje kreatívnymi pedagógmi a vedenie ich podporí, vytvoriť si podľa našej osvedčenej praxe podobný model a rovesnícku mediáciu zaviesť do svojej školy. Zo začiatku je vhodné osloviť profesionálneho mediátora, ktorý proces školskej mediácie môže pomôcť naštartovať...

#### **3.1 Školský parlament**

Pred zavedením rovesníckej mediácie na škole je vhodné vytvoriť školský parlament, zložený z dvoch volených žiakov z každej triedy.

Zástupcovia svojich spolužiakov vyjadrujú ich názory a záujmy na pôde parlamentu, predkladajú návrhy na nové aktivity v škole a hľadajú riešenia aktuálnych problémov.

Snahou parlamentu by malo byť docieľiť spoluprácu pedagógov a žiakov pri utváraní i realizácii plánov spoločnej činnosti, nahradiť pasívnu účasť žiakov na spoločenských podujatiach ich priamou aktivitou na výbere, príprave, realizácii, i hodnotení rôznych podujatí: naučiť žiakov verejne vystupovať, vhodne argumentovať svoje názory i názory rovesníkov z tried, niesť istú mieru zodpovednosti za život vo svojej škole a zároveň podporiť sebadôveru, samostatnosť, tvorivosť a umožniť sebarealizáciu žiakov, zážitkovou formou si vyskúšať v malom školu demokracie a života.

Vhodné je odstrániť bariéry učiteľ – žiak, čo prispieva k ich samostatnému zmysľaniu a konaniu. Rovnako je vhodné odstrániť i vzájomné nedorozumenia a predchádzať im.

Tu niekde vznikla myšlienka vytvoriť skrinku umiestnenú v priestoroch školy do ktorej mohli i anonymne žiaci hádzať na lístočku napísané svoje názory, postrehy, ale

i sťažnosti. Ak chceli aby sa ich problém riešil prostredníctvom rovesníckeho mediátora, bolo to potrebné uviesť, podpísať sa a následne koordinátor so žiakom prebral postup riešenia, vysvetlil postup pri školskej mediácii jej podmienky.

### **3.2 Mediačná skrinka**

V našej pedagogickej praxi sa osvedčila drevená skrinka, ktorú sme dali vyrobiť a zavesili sme ju pod nástenku školského parlamentu vo vestibule školy. Skrinka by mala byť uzamknutá a kľúče od tej našej mal pedagóg – koordinátor, ktorý bol zodpovedný za chod školského parlamentu na škole. Postupne sa začala plniť nielen návrhmi, ale i rôznymi sťažnosťami nielen na spolužiakov, ale i na pedagógov, dokonca sa objavilo a úspešne vyriešilo šikanovanie žiakov vo vyššom ročníku.

### **3.3 Rovesnícka mediácia**

Cieľom rovesníckej mediácie je pokles počtu konfliktov na škole riešených agresivitou, aby si vzniknuté konflikty vyriešili žiaci medzi sebou a nemuseli sa nimi zaoberať pedagógovia. Zároveň je to presvedčenie, že ak žiaci i študenti prevezmú zodpovednosť za riešenie svojich sporov, konfliktov, naučia sa zručnostiam, schopnostiam ktoré ich nasmerujú k efektívnemu vyriešeniu konfliktov, pomôže im to pri posilňovaní medziľudských vzťahov a naučia sa i kritickému spôsobu myslenia, čo im dnešná škola neponúka...

Vrátíme sa však ku spomínanej skúsenosti, kde sme začali s „mediačnou skrinkou“, ktorá bola pre autorku námetom na zavedenie rovesníckej mediácie. Výhodou bolo, že pedagóg ktorý mal na uvedenej škole na starosti školský parlament, bol zároveň v jednej osobe i akreditovaný mediátor ( autorka práce) a poznal priebeh, komunikáciu a fázy mediácie a nebol preto problém zaviesť ho do školy.

Školský parlament sa na svojich zasadnutiach venoval rovesníckej mediácii a na ich určených tréningoch sa mohli zúčastniť žiaci ktorí to považovali za prospešné. Ako prvé bolo treba žiakom vysvetliť priebeh školskej mediácie, komunikáciu v konflikte, ale venovali sme sa i kritickému mysleniu ako prevencii pred vznikom konfliktu, emocionálnej inteligencii, asertivite, taktike, štýlom a taktike pri riešení konfliktov. Priebeh a fázy mediácie v škole sú zhodné s mediačným procesom vo všeobecnosti, ktorý sme už v našej práci uviedli v druhej kapitole. Školská mediácia je však menej formálna.

Osvedčený program rovesníckej mediácie ktorý sa stretol s úspechom na škole za prítomnosti mediátora sa začal prípravou žiakov na samotný mediačný proces – t.j. prednáškami v oblasti riešenia konfliktov s názornými konkrétnymi situáciami.

### **3.4 Prednášky pre žiakov**

Prednášky sme sprostredkovali v nasledovnom poradí:

1. Mediácia, čo je to, zákon o mediácii. Mediator, etický kódex mediátora. Priebeh a fázy mediácie. Ukončenie mediácie, možnosti uplatnenia mediácie.

2. Školská mediácia – peer mediácia, poznatky a skúsenosti zo zahraničia, možnosti a prínosy riešenia pre žiakov na školách.
3. Kritické myslenie ako prevencia pred vznikom konfliktu.
4. Emocionálna inteligencia a jej vplyv na riešenie konfliktov.
5. Asertivita – základ zvládania konfliktov.
6. Dôsledky konfliktov na človeka.
7. Taktika a štýly riešenia konfliktov.
8. Stratégia konštruktívneho riešenia konfliktov.
9. Pravidlá dialógu pri konštruktívnom riešení konfliktov.
10. Prečo je potrebné vedieť riešiť konflikty, zhrnutie, názorné ukážky, tréningy komunikačných zručností...

V stručnosti uvádzame len časť z našich použitých prednášok sprostredkovaných žiakom.

### **Kritické myslenie ako prevencia pred vznikom konfliktu**

V dnešnej dobe sa formovanie a rozvoj kritického myslenia u žiakov a študentov ukazuje ako naliehavé. Množstvo informácií a zdrojov, ktoré nám súčasná doba prináša dáva tušiť, že proces výberu nemusí byť vždy jednoduchý. Na ceste k samostatnosti vysloviť názor a pod silou racionálnych argumentov zohráva škola veľmi dôležitú úlohu.

Schopnosť pozrieť sa kriticky na argument je ovplyvnená históriou formovania nášho správania, našimi zážitkami z detstva, získanými skúsenosťami, ale i postojmi vzorov, ktorých normy a hodnoty sme prijali do života. Kritické myslenie je dôležité aj z hľadiska kultúrnych a sociálnych rozdielov, ktoré prináša súčasná doba.

Dobrý pedagóg by mal vytvárať dostatočné podmienky na rozvoj kritického myslenia, podvedome by mal viesť svojich žiakov k schopnosti vysloviť svoje potreby a pocity. Ak sa vytvorí bariéra procesu kritického myslenia, dávame svojim žiakom neistotu, ktorá sa časom môže premeniť na frustrácie a komplexy. V dnešnom zrýchlenom svete prijímania informácií a faktov by mal pedagóg žiakov viesť k schopnosti vysloviť svoj názor, naplniť vlastné potreby a prežiť pozitívne pocity rešpektu k sebe a k druhým.

Kritické myslenie neznamená myslieť negatívne. Kritické myslenie vyžaduje pestovanie schopnosti porozumenia argumentácii a procesu, ktorý nás pri jeho tvorbe sprevádzal.

- Kritické myslenie pomáha naštartovať odolnosť žiakov a študentov voči nátlakom a konfliktom.
- Formovaním kritického myslenia umožňujeme žiakom nadobudnúť skúsenosť na pôde školy.
- Žiakov a študentov učíme formulovať výstižne a zdravo argumenty.
- Identifikovaním problému učíme žiakov a študentov hľadať vhodné stratégie pre ich konštruktívne riešenie.
- Používaním a uplatňovaním kritického myslenia sa žiak stáva zrelší a prístupnejší k prijímaniu zodpovednosti za rozhodnutie a správanie.
- Rozvojom kritického myslenia zlepšujeme vzťahy v triede a znižujeme tiež mieru precitlivenosti na konštruktívnu kritiku.

- Spolu so schopnosťou posúdiť informáciu rastie aj žiakova schopnosť tolerancie k názorom druhým a tiež k rešpektu človeka ako osobnosti s vlastnou potrebou vyjadrenia sa (Bielešová, 2012).

Naše správanie a kritický postoj k predkladaným informáciám a faktom je dôležitý z hľadiska množstva zdrojov, z ktorých žiak čerpá informácie (sociálne siete, internet, médiá, kamaráti).

Škola je ideálnym miestom v procese učenia sa kritickému myslieniu, a tým aj formovaniu k názorovým odlišnostiam. Proces učenia sa kritickému posudzovaniu faktov nie je jednoduchý, vyžaduje si toleranciu a čas i priebežné sebareflexie. Ak takémuto myslieniu svojich žiakov naučíme, dávame im do života kompetenciu robiť múdre rozhodnutia! Súčasťou prednášky bola diskusia, ako i konkrétne ukážky formovania argumentov.

### **Emocionálna inteligencia a jej vplyv na riešenie konfliktov**

Veľký podiel na formovaní medziludských vzťahov a tiež na riešení konfliktov v škole má emocionálna inteligencia, ktorá umožňuje jednotlivcovi prekonávať prekážky, zdolávať frustrácie, ovládať náladu, utvárať empatické vzťahy a celkovo ovplyvňovať kvalitu myslenia ku vzťahu k iným ľuďom.

Úspech v práci je podmienený nielen odbornou kvalifikáciou, ale tiež schopnosťou v oblasti jednaní s ľuďmi, riešenia konfliktov s nimi a v riadení pracovných skupín a tímov. Úspech v živote a v povolání je podmienený nielen výškou intelligenčného kvocientu – IQ, ale aj úrovňou kvocientu emocionálnej inteligencie (Štepaník, 2003).

V súvislosti s teóriou emocionálnej inteligencie sa uvádza, že rozhodujúcou podmienkou pri správaní sa jednotlivca je taká aktivita, ktorá by čo možno najviac eliminovala a vytvárala výraznejšie konfliktné situácie v medziludských vzťahoch, a to prostredníctvom citového života. Ľudia s vysokým IQ sú mimoriadne schopní v oblasti myslenia, ak však u nich výraznejšie absentuje často emocionálna inteligencia – EQ, sú tiež ťažkopádni, v krajných prípadoch aj neschopní primeranej medziludskej inteligencie.

Muži s vysokou EQ majú zmysel pre mravné správanie, sú zodpovední, starostliví, nesebeckí, majú bohatý citový život, sú spokojní sami so sebou i s prostredím, v ktorom žijú. Naopak ženy, ktoré majú vysokú EQ, majú pozitívny vzťah k sebe, sú asertívne, priame, spoločenské a sebavedomé. Zriedka pociťujú vinu a úzkosť (Kačani, Bucková, 2001).

Pre dosiahnutie úspechu je preto dôležité vcítenie, vyjadrovanie a chápanie pocitov, ovládanie nálady, nezávislosť, prispôsobivosť, obľúbenosť, schopnosť riešenia medziludských problémov, vytrvalosť, priateľskosť, láskavosť a úcta.

Medzi dôležité vlastnosti emocionálnej inteligencie patrí schopnosť dokázať sám sebe možnosť usmerňovať primeranú motiváciu a nevzdávať sa ani pri komplikovaných životných situáciách spojených s frustráciou. Ďalej tiež schopnosť ovládať vlastné pohnútky tak, že ich riešenie je možné aj prostredníctvom regulácie vlastnej nálady. Či

schopnosť vedieť sa vcítiť do prežívania a správania iných, a tieto stavy im tolerovať. Vyššia úroveň emocionálnej inteligencie dokáže pozitívne ovplyvniť kvalitu vlastného myslenia.

Naopak jej nedostatok v medziľudských vzťahoch priamo pôsobí na vytváranie a priebeh rozličných nezhôd a konfliktov medzi ľuďmi. Miera poznania jednotlivca do veľkej miery ovplyvňuje naše reakcie a správanie voči nemu.

Z uvedených skutočností vyplýva, že jednou z najdôležitejších črt osobnosti je ich individuálnosť, neopakovateľnosť. Vždy ide o konfrontáciu jedinečných bytostí, ktoré navodzujú individuálne rozdiely. Nedostatok inteligencie v sociálnych vzťahoch ovplyvňuje vytváranie a priebeh rozličných nezhôd a konfliktov medzi ľuďmi.

Vplyv inteligencie je dôležitý, pretože napríklad personálna inteligencia, alebo inteligencia medziľudských vzťahov je schopnosť rozpoznať momentálny stav, temperament, náladu, alebo motiváciu ľudí a teda zodpovedajúcim spôsobom na tento stav správne reagovať (Kačáni, Bucková, 2001).

Inteligenciu medziľudských vzťahov možno pozorovať v prejavoch a schopnostiach ovládať vlastné pohnútky tak, že ich riešenie je možné aj prostredníctvom regulácie vlastnej nálady. Dôležitá je i empatia, schopnosť vcítiť sa do prežívania a správania iných a tieto stavy im tolerovať. Vyššia úroveň emocionálnej inteligencie dokáže pozitívne ovplyvniť kvalitu vlastného myslenia.

### **Asertivita - základ zvládnutia konfliktov**

Asertivita je schopnosť, komunikačná zručnosť, primeraným spôsobom vyjadrovať svoje názory, pocity a potreby v interakcii s inými ľuďmi, teda i v konfliktoch. Zahŕňa v sebe schopnosť komunikovať, súhlasiť, nesúhlasiť, žiadať, ale i kritizovať bez agresivity, manipulácie alebo pasivity. Asertívny človek dokáže vyjadriť svoj názor bez urážok, akceptovať názory ostatných, žije slobodne a pritom neobmedzuje slobodu iných (Novák, 2012).

Psychológovia zistili, že ľudské správanie je zákonité a riadi sa určitými pravidlami. Správanie však možno za istých podmienok meniť. V konfliktnej situácii sa jednotlivca zmocní úzkosť, prestáva si veriť a začne sa správať ústupčivo, môže sa stať, že súhlasí so všetkým, neodváža sa oponovať. Pri takomto opakovanom spôsobe správania si osvojí určitý spôsob - vzorec správania, ktorý bude používať, keď sa bude schyľovať k výmene názorov. Nepríjemnú skúsenosť z riešenia konfliktu si zovšeobecní na podobné situácie a bude sa snažiť im vyhýbať. Učením si človek dokáže osvojiť nevhodné riešenia, ale rovnako sa dokáže aj naučiť tieto riešenia odstrániť, nahradiť ich novými, lepšími.

Práve konfliktná situácia môže mať za následok ústupčivú neasertívnu reakciu, ale aj asertívnu reakciu. Pri riešení nezhôd, konfliktov je potrebné osvojiť si určité správanie, mať potrebnú dávku sebadôvery a nadobudnuté zručnosti aj správne využiť.

Avšak ľudia pri riešení konfliktov môžu zlyhávať, buď z dôvodu naučenia sa zvládania riešenia od „zlých vzorov“, kde sa buď vopred vzdali alebo naopak útočia bez rozmyslu.

Dokladom toho je agresívny človek, ktorý sa pravdepodobne niekedy v minulosti obklopoval agresívnymi ľuďmi alebo skúsenosti ho naučili, že agresivita je užitočná a prospešná. Agresor si na úkor iných uplatní svoje. Pri konfliktoch očakáva odpor, nastaví sa naň a reaguje hneď nepriateľsky. Ľudia sa takémuto človeku zväčša vyhnú a u neho to ďalej posilňuje agresívne správanie.

Ústupčivý človek si zase neverí, že konfliktné situácie zvládne. Seba vidí ako neschopného, a tým si sám privodí úzkosť. Od nej je blízko k úniku z konfliktných situácií, ktoré si vyžadujú asertívnu reakciu.

Problémom teda nie sú konflikty samotné, ale vnímanie vlastnej nedostatočnosti. Ľudia, ktorí si v konfliktoch neveria, sú presvedčení o vlastnej neschopnosti. Všetku energiu a pozornosť sa tak odrazí na ich správaní a nespôsobilosti riešiť problémy.

Naopak ľudia, ktorí si veria, vstupujú do konfliktu otvorene, rozumne, vyrovnané a pokojne – asertívne. Takýto prístup ich vedie k spokojnosti so sebou samým, zvyšovaním sebavedomia a dobrým medziľudským vzťahom medzi ostatnými ľuďmi.

Žiakom sme vysvetlili, že poznaním a uplatňovaním kritického myslenia, emocionálnej inteligencie a asertívneho správania pri riešení konfliktov im sprostredkujeme nové vedomosti a sociálne skúsenosti a zručnosti.

### **Dôsledky konfliktov na človeka**

Žiakom sme vysvetlili, že psychiku človeka ovplyvňuje každý konflikt. Záleží na sile, dĺžke a charaktere prežívania danej konfliktnej situácie. Malé, bežné konflikty si človek rieši väčšinou bez výraznejších problémov, ale je dosť ľudí, na ktorých následky riešenia konfliktov zostanú v podobe duševnej nerovnováhy.

Mnoho ľudí reaguje na problémy alebo konflikty s hnevom, útekem, alkoholom alebo rezignáciou. Vôľa prekonať ťažkosti, konflikty môže vzniknúť len vtedy, keď človek hľadá možnosti na ich prekonanie. Mnohí ľudia potláčajú svoje nevyriešené problémy a konflikty namiesto toho, aby život budovali pozitívne a úspešne. Vedieť rozpoznať svoje problémy je znakom vnútornej slobody, odvahy a sebavedomia (Enkelmann, 1990).

Konflikt je bežný, každodenný jav. Nie všetky sú však také, ktoré nám škodia. Konflikty ktoré nám môžu narušiť naše zdravie, psychiku majú:

- majú veľkú intenzitu
- dotýkajú sa osobne významnej oblasti
- majú dlhé trvanie, sú chronické
- človek ich nie je schopný riešiť.

Dlhotrvajúce a výraznejšie konflikty môžu teda viesť aj k nebezpečným duševným poruchám a chorobám, ktoré môžu zasiahnuť aj vážne duševné funkcie. Pri častejšom a výraznom opakovaní konfliktov narastá intenzita a spojením strachu, stresu a frustrácie môže dochádzať ku vzniku neuróz. Pri veľmi ťažko riešiteľnom konflikte dochádza často práve k psychickým poruchám.

Najdôležitejším faktorom, ktorý pôsobí na vznik neurózy je napätie, stres vyvolaný neriešiteľnými konfliktovými situáciami, to sú najmä dlhotrvajúce konflikty, ktoré sa týkajú významnej oblasti života človeka.

Škola je prostredím, kde sa s konfliktami stretávame pomerne často. K vzniku konfliktov v škole môže teda prispieť i neurotický učiteľ, neprimerané požiadavky na žiaka, vysoké ambície žiaka, kolektív triedy, nesprávne riadenie školy, nespokojný rodič a rôzne iné dôvody.

Bežné, denné mierne konflikty nespôsobujú jednotlivcovi vnútorné problémy a napätie a väčšinou majú pozitívny dopad na osobnostný rozvoj správania a konania. Malé konflikty majú schopnosť mobilizovať tvorivé sily v nás, buď zdokonaľovaním vonkajšieho správania alebo hľadaním tvorivých riešení.

Dôležité je, aby problémy a konflikty nevládli nad nami a nad našimi životmi. Nad problémami i svojimi životmi by sme mali vládnuť my sami. Sloboda nám dáva možnosť vybrať si cestu života – jej cieľ a spôsoby, aby jej dôsledky boli pre nás čo najpriaznivejšie (Křivohlavý, 2009). I preto je dôležité vedieť sa naučiť techniky zvládania riešenia konfliktov, a poznať i ich alternatívnu cestu.

### **Taktika a štýly riešenia konfliktov**

Preferencia štýlu riešenia konfliktov sa počas života človeka vyvíja a podmieňuje ju zmes genetiky, osobnej filozofie, rodinného zázemia a životných skúseností. Jednotlivec preferuje harmóniu a pokoj, alebo vysoko energické až agresívne zapojenie do konfliktu. Konštruktívne, tvorivé zvládanie konfliktov závisí od schopnosti, akú taktiku človek zvolí pri jeho riešení. Štýly používané v konfliktoch sú štruktúrované reakcie alebo zhľady správania, ktoré ľudia používajú (Wilmot, Hockerová, 2004).

Taktiky sú individuálne ťahy, ktoré ľudia robia, aby uskutočnili svoj všeobecný prístup. Štýly opisujú celkový obraz, kým taktika opisuje špecifické časti komunikácie celkového obrazu.

Väčšina odborníkov v súčasnosti však používa päťštýlový prístup. Po dôkladnej analýze všetkých piatich štýlov zistíme, že všetky štýly sa prelínajú mnohými spôsobmi, ktoré nám poskytujú informácie o našich rozhodnutiach.

Rozdelenie štýlov je podmienené ich fungovaním, či už podľa aktivity a pasivity alebo i podľa toho, či sú spolupracujúce alebo asertívne.

#### *Aktivita a pasivita*

Bez aktivity by sa nedala použiť ani súťaž, ani spolupráca. Súťaženie a spolupráca sú aktívnejšie štýly. Oba tieto spôsoby vyžadujú aktívnu prácu a vysoko energetickú zaangažovanosť. Vyhýbanie a prispôsobenie sú pasívnejšie taktiky. Odmietnutie zhovárania znamená pasívnejšiu taktiku. Odísť preč – znamená vyhýbanie. Zmeny témy, neuspokojenie druhého je pasívna taktika. Pasivita je niekedy správnu voľbou, ak problém nie je pre účastníka priveľmi dôležitý, ale je to zlá voľba, keď sa skrývajú

naozajstné preferencie a na vzťahu nám záleží. Kompromis je štýlom uprostred, môže byť aktívny i pasívny, v závislosti od typu a postavenia v konflikte.

### *Spolupráca a asertivita*

Pri využívaní asertívneho štýlu sa účastník nebojí povedať čo chce. Ak sa vyhýbate alebo prispôsobujete, nezverejňujete svoje želania – poddáte sa bez boja. Väčšina z nás používa kombináciu týchto štýlov.

Štýly možno rozdeliť nasledovne:

### **Vyhýbanie**

Alternatívny spôsob riešenia konfliktu. Označuje sa i ako prehra – prehra. „Vyhýbač“ sa môže vyhnúť problému tým, že zmení tému alebo sa jednoducho stiahne a prestane sa problémom zaoberať. Predstieraním, že konflikt neexistuje, je jedna strana napr. s vysokou mocou oslobodená od zaoberania sa problémom s nízkou stranou. Vyhýbanie však konflikt nerieši a ani mu nezabráni. Je veľká pravdepodobnosť, že konflikt prepukne znova.

### **Súťaživý štýl**

Súťaženie charakterizuje agresívne a nespolupracujúce správanie, presadzovanie vlastných záujmov na úkor druhých. Ľudia so súťaživými štýlmi sa snažia získať moc priamou konfrontáciou alebo snahou vyhrať hádku bez prispôsobenia sa cieľom a túžbam druhých. Osoba so súťaživým štýlom si zvyčajne myslí, že je nevyhnutné zapojiť druhého účastníka do otvorenej hádky. Súťaživý štýl zvládania konfliktov je produktívny ak človek súťaží, aby uskutočnil individuálne ciele bez zničenia druhej osoby. Užitočný je, keď treba ukázať druhej strane, aký je daný problém pre Vás dôležitý.

*Taktiky používané v súťaživom štýle:*

### *Vyhrážanie*

Vyhrážanie je najbežnejšie používanou taktikou, rýchlo siahame ku hrozbám, pretože sme presvedčení, že sú účinné. Vyhrážanie môže byť účinné, ak hrozba spĺňa dve kritériá – zdroj hrozby musí kontrolovať výsledok a recipient musí pokladať hrozbu za negatívnu. Hrozby môžu byť konštruktívne, alebo deštruktívne. Môžu byť využité konštruktívne na zdôraznenie dôležitosti konfliktnej témy pre Vás, ale na druhej strane majú tendenciu vyvolať rovnaké správanie i u druhej strany. Verbálna agresivita je širšia kategória komunikácie ako hrozby. Verbálna agresivita je forma komunikačného násillia. Mnoho konfliktných strán, keď vstúpi do konfliktu, hneď začne napádať jeden druhého. Ak sa zameriame na protistranu, ako na jediný zdroj konfliktu, je ľahké sklznúť k znevažujúcim osobným poznámkam a extrémnym príkladom verbálnej agresivity.

### *Výskyt násillia*

Výskyt násillia - súťaživá taktika je fyzické násillie. Vzniká vtedy, keď sa verbálna agresivita a hrozby posunú za hranice. Prejavy sú nasledovné - hodiť do partnera predmet, skrútiť ruku, ťahať za vlasy, strkať do partnera, použiť nôž, strelnú zbraň,



škrtiť partnera, zbitie, úmyselne podpáliť alebo obariť partnera, kopnúť ho. Presný výskyt násilia nie je možné poznať, no je to bežnejšie ako predpokladáme.

### *Kompromis*

Kompromis je stredný štýl, je riešením, pri ktorom každá zo sporiacich sa strán niečo získa a niečoho sa vzdá. Každá zo strán je však po prijatí daného riešenia do istej miery nespokojná a v tejto nespokojnosti môže byť skrytá hrozba ďalších konfliktov. Riešenie kompromisom si vyžaduje veľmi presné stanovenie pravidiel realizácie prijatého riešenia, zabezpečovacích a kontrolných opatrení. Kompromis funguje vtedy, ak zlyhali všetky ostatné štýly.

### *Prispôsobenie*

Toto riešenie sa nazýva i ústupom, z pohľadu jednej osoby. Druhá osoba získava maximum a osoba prvá nič. Rozdiel oproti predchádzajúcim štýlom je v tom, že jedna strana sa rozhodla dobrovoľne ustúpiť a ponechať maximum uspokojenia záujmov riešenia na druhej strane. Ten, kto praktizuje prispôsobenie, nepresadzuje svoje individuálne potreby a uprednostňuje spolupracujúci a harmonizujúci prístup. Tento štýl používajú často ľudia, ktorí hrajú rolu trpiteľa, uľtúkanca, sabotéra, martýra. Keď človek zistí, že nemá pravdu, najlepšie môže spraviť, ak sa prispôsobí prejavenej rozumnosti druhého. Prispôsobenie staršej alebo skúsenejšej osobe môže byť spôsob zvládnutia konfliktu tým, že stavíme na úsudok najskúsenejšej osoby.

Pri prispôsobivom štýle používame viaceré techniky, medzi ktoré patrí:

- vzdanie sa, poddanie sa (urobme to po tvojom),
- stiahnutie sa (nepotrebujem byť do toho zahrnutý),
- popretie potrieb (bude mi fajn, len choď...),
- vyjadrenie túžby po harmónii (je to zabudnuté, už sa tým netráp...).

### ***Spolupráca***

Spolupráca je riešenie označované ako výhra - výhra, znamená nájdenie tvorivého riešenia konfliktu, ktoré umožňuje plné uspokojenie potrieb oboch strán. Spolupráca si vyžaduje vysokú úroveň záujmu o vlastné ciele a konštruktívne zapojenie sa do konfliktu. Spolupráca je spoločná snaha nájsť s druhým vzájomne prijateľné riešenie. Strany vstupujú na vysvetľovacu, na riešenie problému zameranú úroveň, než aby sa vyhýbali alebo sa snažili zničiť jeden druhého. Štýl spolupráce charakterizuje tvorivé hľadanie nových možností.

Od kompromisu sa odlišuje, pretože v kompromise sa hľadajú okamžité a ľahké riešenia, ktoré čiastočne uspokojia obe strany, pri spolupráci strany tvorivo pracujú na hľadaní nových riešení, ktoré maximalizujú ciele ich oboch.

Spolupráca je vysoko energetický štýl riešenia konfliktov, ktorý sa hodí ľuďom v dlhodobých, oddaných vzťahoch, či už osobných alebo profesionálnych. Keď spolupráca funguje, človeku bráni používať deštruktívne prostriedky, ako napr. násilie. Takmer každá konfliktná situácia obsahuje v sebe možnosť spolupracujúceho riešenia, jeho nájdenie si však vyžaduje značnú ochotu oboch strán k vyjednávaniu a využitiu zručností zvládania a riešenia konfliktných situácií. Medzi techniky spolupracujúceho štýlu patria:

- deskriptívne výroky (nehodnotiace výroky o pozorovateľných veciach konfliktu),
- odhaľujúce výroky (myšlienky, pocity pri konflikte...),
- hodnotiace výroky (výroky, ktoré explicitne posudzujú povahu a rozsah konfliktu),
- dožadovanie sa odhalenia (nehostilné otázky o konflikte, ktoré sa nedajú pozorovať),
- dožadovanie sa kritiky (nehostilné otázky vyžadujúce si kritiku vlastnej osoby),
- podporujúce poznámky (výroky vzťahujúce sa na porozumenie, podporu),
- ústupky (výroky, vyjadrujúce sa ochotu zmieriť sa, robiť ústupky),
- prijatie zodpovednosti – výroky, ktoré prisudzujú zodpovednosť za konflikt sebe alebo obom stranám, napr. myslím, že sme k problému prispeli obaja (Wilmot, Hockerová, 2004).

Človek je pri riešení konfliktov ovplyvnený druhými, najmä ak využíva štýl spolupráce. V praxi sa ľudia najčastejšie vidia, ako sa snažia vyriešiť konflikt s použitím spolupracujúceho štýlu.

Druhú stranu zasa najčastejšie vidia ako tú, ktorá používa kontrolujúce alebo agresívne štýly. Ľudia majú sklon vidieť seba ako toho, kto chce a má snahu riešiť konflikt a druhú stranu vidia ako tú, ktorá blokuje vyriešenie konfliktu. V konflikte máme tendenciu vidieť seba v pozitívnom, lepšom svetle a protistranu vždy v negatívnom svetle.

Všetci si myslíme a predpokladáme, že náš štýl riešenia konfliktov je ten najlepší. V priebehu konfliktu sa štýly riešenia menia, aj ako dôsledok našich životných skúseností. Človek môže svoj štýl riešenia zmeniť i vtedy, keď starý štýl u neho prestane fungovať. Preto sa psychologické analýzy konfliktov dotýkajú predovšetkým rôznych vlastností osobnosti, prežívania a správania jednotlivcov. Dôležité je najmä to, ako sa človek realizuje a správa v konkrétnych spoločenských podmienkach.

Autori Kačáni – Bucková (2001) uvádzajú, že správanie človeka vo vzťahu ku konfliktným situáciám možno z psychologického hľadiska rozdeliť do troch všeobecných modifikácií:

#### 1. Priblíženie – priblíženie

Mierny konflikt medzi dvoma kladnými akceptovateľnými situáciami. Vzniká vtedy, keď je jednotlivec nútený zvoliť si jednu z rovnako lákavých situácií. Napr. moje obľúbené družstvo hrá zápas. V tom istom čase hrá koncert v mojom meste obľúbená kapela – rád by som sa na jej vystúpení zúčastnil. Ide o konflikt medzi dvoma kladnými situáciami, z ktorých jednu si jednotlivec musí vybrať.

#### 2. Priblíženie – vyhýbanie

Vzniká konflikt medzi kladnou a zápornou situáciou. Ide o prípad, keď má človek riešiť dve rovnako príťažlivé a nepríťažlivé situácie, ktoré vyvolávajú kladné i záporné city. Napr. poslednýkrát hrajú dobrý film, ktorý by som rád videl. Zajtra však mám ťažkú skúšku. Tu vzniká osobný konflikt medzi tým, čo by som chcel a tým, čo by som mal urobiť.

#### 3. Vyhýbanie – vyhýbanie

Konflikt vzniká vtedy, ak má človek riešiť dve rovnako záporné, nepriaznivé situácie. Musí si zvoliť jednu z dvoch nežiaducich alternatív. Napr. vo firme treba pripraviť

materiál na poradu. Náhle sa však objaví nečakaný, naliehavý a nepríjemný problém v oblasti príbuzenských vzťahov. Musíme sa rozhodnúť pre jedno z týchto nepriaznivých riešení, ktoré zákonite vyvolávajú osobný konflikt.

### **Stratégia konštruktívneho riešenia konfliktov**

Stratégia riešenia konfliktov je teda také použitie štýlov a taktík, ktoré smerujú k dosiahnutiu cieľa – vyriešenia konfliktu. Každý človek bez ohľadu na vekové a individuálne osobitosti má viacero možností reagovať na každú kontroverziu v medziľudských vzťahoch.

Skúsenosti ukazujú, že pri vzniku napätia, konfliktu, vzniknutého či medzi partnermi alebo spolupracovníkmi, je potrebné vymeniť si názor na daný problém, pohádať sa, s cieľom vyriešiť konštruktívne svoj problém.

Medzi dôležité pravidlá, ktoré slúžia na konštruktívne riešenie konfliktov, ktorých dodržiavanie má pomáhať jednotlivým stranám prijímať prijateľné riešenia, patrí:

1. Vedieť určiť typ konfliktu, ktorého sa zúčastňujú.
2. Poznať alternatívy na elimináciu násilností – násilného konania.
3. Nemali by z konfliktov vycúvať, mali by ich prijať.
4. Mali by si vážiť samého seba, partnera, ale i svoje potreby.
5. Mali by vedieť rozlíšiť medzi záujmami a stanoviskom, ktoré zastávajú.
6. Mali by si preštudovať záujmy, aby vedeli identifikovať a zrovnávať spoločné
7. záujmy.
8. Mali by sa približovať k záujmom druhej strany tak, aby kooperáciou vedeli
9. vyriešiť problém.
10. Mali by dbať na komunikáciu, aby mohli čo najzrozumiteľnejšie posúvať
11. informácie.
12. Mali by si vzájomne kontrolovať subjektivitu, klamlivé úsudky, percepcie, ktoré sú častými súčasťami akútnych konfliktov.
13. Mali by si rozvíjať schopnosti riešiť konflikty, aby získali reálny obraz o tom, ako reagujú v konfliktných situáciách.
14. Každý by mal dodržiavať morálku pri riešení konfliktných situácií.

V súvislosti s riešením konfliktov platí pravidlo, že pokiaľ chce niekto spoznať dobre svojho partnera, spolužiaka, priateľa, kolegu, tak by mal pozorovať to, ako sa správa v konfliktnej situácii.

### **Prečo je potrebné v živote vedieť riešiť konflikty**

Konfliktné situácie nás v živote nútia hľadať nové, lepšie riešenia. Tam, kde nie je konflikt, nie je ani zmena. Nemnosť, nečinnosť znamená stagnáciu. Konflikt je prirodzenou súčasťou života a nemá zmysel snažiť sa ho odstrániť. Zvládnutie konfliktu je životne dôležitá schopnosť človeka. Prečo by sme mali konflikty riešiť? Prečo nemôžu zostať neriešené? Prečo by sme sa mali púšťať do niečoho, čoho sa možno bojíme alebo je nám nepríjemné?

Dôvodov existuje viacero:

- 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,
- berú nám radosť zo života,
- konflikty nám môžu brať odvahu pokúsiť sa o niečo,
- konflikty nám narúšajú dobré vzťahy medzi ľuďmi,
- konflikty bývajú pozadím veľmi zlých medziľudských vzťahov, medzi manželmi, kamarátmi, spolupracovníkmi, susedmi,
- neriešené konflikty znižujú kvalitu nášho života (Křivohlavý, 2008).

Ten, kto nie je schopný trvalo zvládnuť konflikty, nie je schopný sa prispôbiť zmenám a riskuje vlastný úpadok. Potrebné je preto konfliktom rozumieť a naučiť sa ich zvládať tak, aby ich riešenie nebolo deštruktívne, ale konštruktívne. K tomu nám pomáha správna orientácia v konfliktoch, vhodná taktika, štýly riešenia i stratégie.

Pri každej z doporučených prednášok je uvedený autor, z ktorého je zdroj citovaný alebo parafrázovaný. Nakoľko problematika konfliktu je pomerne rozsiahla téma a naše námety na prednášky sú uvedené v tejto práci len veľmi stručne pre nedostatok miesta, odporúčame pedagógom, koordinátorom pri školskej mediácii z uvedenej literatúry čerpať viac podľa požiadaviek konkrétnej školy a záujmu žiakov, študentov.

### **3.5 Výber rovesníckeho mediátora**

Rovesnícka, školská mediácia (peer mediácia) je mediáciou, kde treťou stranou je žiak, rovesník spolužiakov ktorý pomáha svojim spolužiakom riešiť ich vlastný problém. Vystupuje pritom z pozície tretej neutrálnej strany.

Peer (z angl. rovesník) mediátor uľahčuje a riadi proces riešenia problémov posilňovaním pri diskusii žiakov, aby riešili, vyjednávali o svojich záujmoch korektným spôsobom a urobili spolu dohodu o vyriešení svojich konfliktov.

Dôvodom zavedenia a rozširovania rovesníckeho riešenia konfliktov na školách je presvedčenie, že ak žiaci a študenti prevezmú zodpovednosť za riešenie svojich konfliktov a naučia sa zručnostiam, ktoré smerujú k ich efektívnemu riešeniu konfliktov, môže to pomôcť pri posilňovaní spôsobu myslenia a zrelšom spôsobe budovania vzťahov.

Cieľom rovesníckej mediácie, čiže rovesníckeho riešenia konfliktov na škole je okrem iného, aby poklesol počet konfliktov riešených agresivitou a pedagógovia sa nemuseli tak často zaoberať a riešiť konflikty a spory so žiakmi.

Pri rovesníckej mediácii sa nám osvedčilo, že žiaci si vyberali spomedzi seba rovesníckeho mediátora. Žiaci si zvolili predsedu školského parlamentu, a zároveň to bol v našom prípade i v jednej osobe i rovesnícky mediátor. Bol to žiak ôsmeho ročníka a rozhodne mal zručnosti a schopnosti robiť školského mediátora, medzi žiakmi bol obľúbený, bol pre nich „vodca“, učitelia ho akceptovali, mali ho radi a on sám nemal

žiadny problém od komunikovať ho i priamo s riaditeľom školy, prípadne ho požiadať o pomoc zložitejšieho prípadu. Mal schopnosť aktívne počúvať, identifikovať dôležité fakty, vedel preformulovať sporné body, pomáhal vytvoriť vzájomnú dohodu, bol vnímavý, trpezlivý a rešpektoval názory iných. Bol pre všetkých žiakov osobnosť.

Školský koordinátor – pedagóg ho pri prvých mediáciách viedol, ale veľmi skoro sa adaptoval do svojej role a koordinátor pôsobil pri rovesníckych meduáciách už len ako príseďaci...

Osobu školského mediátora si volia žiaci slobodne a je len na nich a na nastavených pravidlách danej školy či bude každý rok nový žiak – mediátor, alebo osvedčený a schopný školský mediátor zostane i naďalej pomáhať svojim rovesníkom, spolužiakom.

### Výber miesta pre mediáciu

Pre každú mediáciu je vhodná „neutrálna pôda“, nerušená miestnosť ktorá nemusí byť veľká, ale mala by pôsobiť skôr útulne. Miestnosť by mala pôsobiť upokojujúco, príjemne, kde sa všetky strany sporu budú príjemne cítiť. Vhodné je, ak sporné strany sedia oproti sebe a školský mediátor sedí za vrchom stola – odkiaľ riadi a usmerňuje komunikáciu a hľadanie správnej cesty, riešenia problému.

### Frekvencia stretnutí k danému sporu, konfliktu

Ak si to vyžaduje situácia a problém je veľký, je vhodné rovesnícke mediačné zvolať viac –krát, podľa potreby, ideálne s (1-2 týždňovým odstupom) a hľadať ďalšie spôsoby riešenia, do vyriešenia sporu k spokojnosti oboch strán.

### 3.6 Školské konflikty a ich vyriešenie v praxi školskou mediáciou

Rovesnícky mediátor za pomoci koordinátora vyriešil úspešne viacero školských konfliktov. Uvádzame niektoré z nich.

<b>OVERENÉ PRÍNOSY PEDAGOGICKEJ PRAXE PRI RIEŠENÍ KONFLIKTOV PROSTREDNÍCTVOM ROVESNÍCKEHO MEDIÁTORA</b>	
<b>PROBLÉM - KONFLIKT</b>	<b>VYRIEŠENIE</b>
<b>OHOVÁRANIE</b>	aktívne počúvanie, vydiskutovanie problému, pochopenie strán, ospravedlnenie, obnovenie komunikácie
<b>VULGÁRNE NADÁVANIE</b>	vydiskutovanie príčin, ospravedlnenie, uvedomenie si pravidiel správania
<b>VYHRÁŽANIE SA BITKOU</b>	vydiskutovanie si príčin, ujasnenie, pravidiel, ospravedlnenie, obnovenie kamarátskych vzťahov, pochopenie protistrany

<b>FYZICKÉ NAPADNUTIE BITKA V ŠKOLE MEDZI DVOMA</b>	vydiskutovanie dôvodov, ujasnenie pravidiel správania sa v škole, uvedenie si trestnoprávnej právnej zodpovednosti, obnovenie
<b>"SKUPINAMI" (MEDZISKUPINOVÝ KONFLIKT)</b>	komunikácie, ukladanie napätia
<b>VNIKNUTIE DO SÚKROMIA (NEDOVOLENÉ POZERANIE SMS SPRÁV V SPOLUŽIAKOVOM TELEFÓNE)</b>	ujasnenie pravidiel ochrany súkromia, aktívne počúvanie, vydiskutovanie, ospravedlnenie sa proti strane
<b>ZOSMIEŠŇOVANIE NA FACEBOOKU, URÁŽKY</b>	vydiskutovanie si dôvodov takéhoto konania možné príčiny postihu v škole, uvedenie si nevhodného správania, ospravedlnenie
<b>ŽIARLIVOSŤ MEDZI SPOLUŽIAČKAMI</b>	aktívne počúvanie, vydiskutovanie dôvodov, obnovenie komunikácie
<b>POUŽÍVANIE VULGARIZMOV VOČI SPOLUŽIAKOM</b>	vydiskutovanie si dôvodov takéhoto konania, možné príčiny postihu v škole, uvedenie si nevhodného správania, ospravedlnenie

### Čo hovoria výskumy o rovesníckej mediácii

Podľa výskumov (Ondrušek – Shapiro, 1999) sa darí dohody dosiahnuť asi v 70- 80% prípadov, u sledovaných problémových študentov klesli ich agresívne prejavy o 47% a na mnohých sledovaných školách **klesli všeobecne problémy spojené s agresivitou detí viac ako o 50%**.

Viac ako 60% učiteľov, ktorí absolvovali programy na riešenie konfliktov, vo výskume potvrdzuje, že získané zručnosti využívajú na efektívne riadenie triedy a udržiavanie disciplíny. Okrem toho skvalitnili svoje metódy práce a spôsoby riadenia triedy v komunikovaní neohrožujúcim spôsobom, aktívnom počúvaní a v riešení problémov so žiakmi ( Havráneková, 2011).

## ZÁVER

Konflikty sú nevyhnutnou a pretrvávajúcou súčasťou nášho života. Majú dôležitý význam nielen pre jednotlivca, ale i pre spoločnosť – dávajú nám impulz ktorý nás vedie k uskutočneniu zmien, ale podnecujú i náš psychický vývin. Konflikty a ich riešenie je často veľkým problémom nielen v školskom prostredí, ale i v rodinách, partnerských vzťahoch, všade v spoločnosti okolo nás.

Dnešná škola učí žiakov písať, počítať, rozumieť dejinám, chémii, fyzike, biológii, to ako funguje svet a spoločnosť. Dnešná škola však neučí sociálnym, ani komunikačným zručnostiam, ktoré by pomáhali pri zvládaní problémov a vznikajúcich konfliktoch.

My pedagógovia, ale i naši žiaci, často vidíme mnohé vzory správania sa priamo okolo nás. Vidíme mocných a silných, ako si silou a postavením presadzujú svoj názor, pretože naša spoločnosť preferuje autoritatívne a silné osobnosti.

To, ako sa správame v konfliktnej situácii je veľmi dôležité, pretože na základe nášho správania si druhí o nás vytvárajú názor, obraz a mienku. I z tohto dôvodu je veľmi prospešné do škôl zavádzať alternatívne formy riešenia konfliktov – školskú mediáciu.

Školská mediácia nám prináša nesporne mnoho pozitív v školskom prostredí. Nielenže žiaci a študenti prevezmú zodpovednosť za svoje konflikty, naučia sa zručnostiam a efektívnej komunikácii a pochopeniu protistrany. Naučia sa i inému spôsobu myslenia a v konečnom dôsledku budovania vzťahov v budúcnosti.

Samotný proces mediácie nám sprostredkováva i výchovné posolstvo – posilňovanie samostatnosti, sebavedomia strán v neagresívnom riešení konfliktov.

Každý pedagóg svojou osobnosťou a svojím správaním významne ovplyvňuje dianie na škole a preto by mali byť príkladom v pozitívnom správaní voči ostatným. Takéto zručnosti ale nemá každý, nie sú vrodené, ale získavajú sa učením, preto je potrebné a vhodné ich doplniť.

Znalostiam riešenia konfliktov nielen mediáciou je však potrebné sa učiť, dopĺňať si vzdelanie v sociálnych a komunikačných zručnostiach a tréningoch, ktoré by boli nápomocné ich neagresívnemu zvládaniu nielen v školskom prostredí. Aby takéto znalosti mohli pedagógovia odovzdávať svojim žiakom, študentom, musia ich najskôr sami ovládať. Potrebné je preto doplniť tréningové príležitosti pre profesionálny rast a učenie, ktoré zatiaľ existujú len náhodne a len vo veľmi malej miere.

Ak pedagógovia nevedia s konfliktom efektívne narábať pretože ich nikto nenaučil zručnostiam ktoré by pomáhali prekonávať bariéry vznikajúce v konfliktoch medzi ľuďmi, používajú potom len to, čo doteraz videli u druhých. Profesionálny model v našich školách chýba, pretože mnohé deti trávajú s pedagogickými a výchovnými zamestnancami často oveľa viac času, ako s vlastnými rodičmi.

Nikdy by sme nemali dovoliť konfliktom vládnuť nad našimi životmi. Nad našimi problémami a konfliktami musíme vedieť vládnuť my sami!

## ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV

1. BEDNAŘÍK, A. 2001. *Riešenie konfliktov*. Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou. Centrum prevencie a riešenia konfliktov. Partners for Democratic Change Slovakia. Bratislava. 2000. ISBN: 80-968095-4-7
2. BAUM, T. 2009. *Umění přátelského řešení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 190 s. ISBN 978-80-7367-525-7.
3. BIELESZOVÁ, D. 2012. *Školská mediácia. Riešenie konfliktov a sporov zmierovaním*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2012. 89 s. ISBN 978-80-8078-510-9.
4. BRATSKÁ, M.- ĎURIČ, L. 1992. *Vieme riešiť záťažové situácie?* Bratislava: SPN, 1992. 151 s. ISBN 80-7094-292-4.
5. GLUCHMANOVÁ, M. 2007. *Agresivita a násilie školskej mládeže na Slovensku v kontexte učiteľskej etiky*. In *Pedagogické rozhľady*. ISSN 1335-0404, 2007. roč. 8, č.4, s. 40-43.
6. GOLEMAN, D. 1997. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997. 348 s. ISBN 80-85928-48-5.
7. HOLÁ, L. 2003. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003. s.190. ISBN 8024704676.
8. HOLÁ, L. 2011. *Mediace v teorii a praxi*. Grada: Praha, 2011. 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.
9. KAČÁNI, V. - BUCKOVÁ, M. 2001. *Ako zvládať konflikty*. Bratislava: Iris, 2001. 135 s. ISBN: 80-89018-21-1.
10. KŘIVOHLAVÝ, J. 2008. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 189 s. ISBN 978-80-7367-407-6.
11. KŘIVOHLAVÝ, J. 2009. *Psychologie moudrosti a dobrého života*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 138 s. ISBN 978-80-247-2362-4.
12. NIVEN, D. 2001. *100 tajemství lidského štěstí*. Praha: Portál, 2001. 132 s. ISBN 80-7178-522-9.
13. NOVÁK, T. 2012. *Asertivita nejen na pracovišti*. Bratislava: BizBooks, 2012. 160 s. ISBN 978-80-2650-0209.
14. ENKELMANN, N. B. 1990. *S radostou k úspěchu*. Bratislava: Corinex, 1990. 144 s. ISPN 80-85199-09-2.
15. SEVERE, S. 2000. *Co dělat, aby se vaše děti správně chovaly*. Praha: Portál, 2000. 189 s. ISBN 80-7178-368-4.
16. ŠTEPANÍK, J. 2003. *Umění jednat s lidmi*. Praha: Grada Publishing, 2003. 152 s. ISBN 80-247-0530-3.
17. WILMOT, W.W.-HOCKEROVÁ, J. L. 2004. *Interpersonálny konflikt*. Bratislava: Ikar, 2004. 495 s. ISBN 80-551-0832-3.
18. ZELINA, M.- LENÁRT, M. 2007. *Vieme, že...* Bratislava: OPKPZ, 2007. ISBN 978-80-969183-3-1.



## Internetové zdroje

1. HAVRANEKOVÁ, I. 2011. *Mediácia v školskom prostredí*. [online].Dostupné na internete: <http://www.najpravo.sk/clanky/mediacia-v-skolskom-prostredi.html>
2. HNILICA, R. 2012. *Alternatívne spôsoby riešenia sporov*. Štúdia. [online]. Bratislava. 2012. 93 s. [cit.2012-02-02]. Dostupné na internete.
3. ONDRUŠEK – SHAPIRO , 1999. *.Mediácia v školskom prostredí*. [online].Dostupné na internete: <http://www.najpravo.sk/clanky/mediacia-v-skolskom-prostredi.html?print=1>

## Zákony:

1. Zákon č.245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Zákon č.420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.
3. Zákon č.141/2010 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č.420/2004 o mediácii.