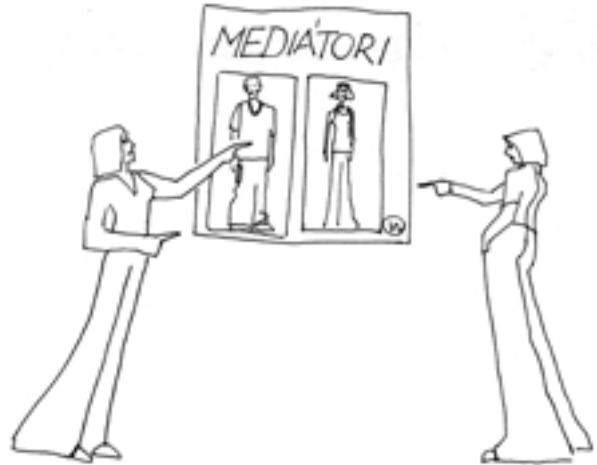


V. ŠPECIFIKÁ ŠKOLSKÉJ MEDIÁCIE



Na záver kapitoly o mediácii by sme radi upozornili na niekoľko špecifík, ktorými sa mediácia v školskom prostredí vedená samotnými študentmi-rovesníkmi, odlišuje od bežnej mediácie medzi dospelými.

Menšia štruktúrovanosť

V našej príručke je použitý veľmi štruktúrovaný model krokov postupu v mediácii. Jeden z podstatných dôvodov, prečo sme vybrali práve tento model mediácie, je jeho didaktická prehľadnosť a jasná logická nadväznosť jednotlivých krokov v mediácii.

Reálne mediačné sedenia nemusia mať takú jasnú štruktúru, pretože strany sa správajú na mediácii slobodne a často začínajú mediáciu tým, že začínajú navrhovať riešenia alebo uprostred vymýšľania riešení sa objavujú ešte predtým nepomenované záujmy. Keďže školská mediácia dáva dôraz aj na vzťahové záležitosti medzi stranami, má mediátor oveľa viac práce s držaním štruktúry a na jednej strane musí byť veľmi flexibilný a vedieť prechádzať šikovne z jedného štádia mediácie do druhého a zároveň musí dávať sedeniu jasnú a logickú štruktúru postupnosti.

Väčšia neformálnosť

V reálnych situáciách mediačných stretnutí, alebo pri modelovaní mediačných stretnutí, keď sporiace sa strany aj mediátor sú študenti (často sa poznajú zo školy) a niekedy ich učiteľ, vzťah a komunikácia medzi stranami a mediátorom sú veľmi neformálne.

Pozitívne na tejto neformálnosti je:

- že mediátor používa neformálny študentský jazyk, slang, dokonca žargón podobne ako sporiace sa strany, a tým získava dôveru strán,
- mediačná situácia nie je taká „strohá“, napätá, a preto neohrozuje strany v ich slobodnom prejavovaní emócií, postojov, záujmov a potrieb,
- mediátor je jeden z nich, a tým je prijateľnejší pre strany ako dospelá autorita, ktorá ani vekovo ani nijako inak nie je stranám podobná (ba práve naopak) – napríklad mediátor (ako aj strany) sa hojdá na stoličke, používa absurdný alebo čierny humor vo vhodnej chvíli tak, ako to majú študenti radi... (nechceme takýto prístup všeobecne odporúčať, ale len popísať aj neobvyklejšie prejavy neformálnosti, ktoré nebránili mediácii a práve naopak uvoľňovali konfliktnú atmosféru).

Na druhej strane mnohé prejavy neformálnosti mediátorov viedli k tomu, že sa stratiť jeho rola (napr. strážcu pravidiel) nevyhnutná na to, aby rozhovor strán o spore a jeho riešení smeroval efektívne dopredu – preto chceme zdôrazniť, aby mediátor napriek svojej výhode neformálneho vzťahu k stranám ostával vo svojej role a udržiaval so stranami aj „pracovnú stránku“ vzťahu.

Neformálnosť vzťahu medzi stranami (to, že si tykajú, poznajú sa z videnia...) by nemala brániť mediátorovi, aby zotrval v role mediátora, ktorý si je vedomý, akých pravidiel správania sa má držať, akú filozofiu riešenia konfliktu predstavuje a čo v mediácii pomáha a čo nie.

Prvky zmierovacieho procesu

V kapitole Možnosti riešenia konfliktov sme definovali rozdiel medzi mediáciou a zmierovaním. Rovesnícka mediácia, keďže sa deje medzi ľuďmi, ktorí sa poznajú zo školy, z triedy a väčšinou majú kamarátske a dlhodobejšie vzťahy, vyžaduje aj väčšie zameranie na vzťahovú stránku sporu. Mediácia vo svojej podstate je orientovaná na pragmatické riešenie vecnej stránky sporu, čo často nepostačuje v takých konfliktoch medzi ľuďmi, ktorí majú medzi sebou rozvinuté priateľské vzťahy.

Zmierovacie prvky v školskej mediácii sú najmä v snahe viesť obe strany k tomu, aby **porozumeli druhej strane a jej pocitom**, a čo si svojím konfliktom navzájom spôsobili. Ďalším charakteristickým prvkom zo zmierovania je **práca s predchádzajúcim vzťahom strán**, prípadne s nevyhnutnosťou dlhodobejšieho budúceho spolužitia strán (sedia spolu v lavici, chodia do tej istej triedy...). Vzťah strán je využívaný ako motivátor k ich pozitívnemu prístupu pri riešení konfliktu a k podpore vzájomnej spolupatričnosti. Niekedy súčasťou riešenia konfliktu je aj požiadanie o prepáčenie a priateľské zmierenie.

Výchovný charakter mediácie

Podľa našej skúsenosti šikovný mediátor, ak je ním zrelý študent, študentmi prijímaný učiteľ, skrátka ktokoľvek, kto má prirodzenú autoritu u mediovaných strán – sprostredkováva stranám „výchovné posolstvo“. To v sebe neobsahujú len osoby mediátorov, ale aj samotný proces mediácie. Sprostredkovanie zručností a „filozofie“, ktorá posilňuje samostatnosť a sebavedomie strán v neagresívnom spôsobe riešenia sporov, je určite možné pokladať za výchovu.

Keďže najčastejšou podstatou konfliktov v školách je prestupovanie psychologických aj fyzických hraníc druhého človeka, mediácia pomáha sporiacim sa stranám uvedomovať si vlastné hranice aj hranice druhých ľudí – ako môžu efektívne brániť svoje hranice (potreby), a na druhej strane presadzovať svoje potreby bez toho, že by pošliapali alebo obmedzovali hranice druhých.

Použitie mediácie v konfliktných situáciách „na ulici“

Základným cieľom každého vzdelávania je, najmä ak ide o sociálne zručnosti, aby absolventi začali bežne v praxi používať to, čo sa naučili. Využívanie zručností riešenia konfliktov a novonadobudnuté videnie konfliktov umožňuje mladým ľuďom svoje zručnosti používať v bežných situáciách bez toho, aby sporiace sa strany museli zvolať na mediačné stretnutie. Príbeh hovoriaci za všetky ostatné: Zvyknem sa pýtať študentov, prečo sa prihlásili na tréning v školskej mediácii. Jedna stredoškolačka odpovedala: *„Íšla som s priateľom po našej ulici, keď sme stretli dvoch starých kamarátov, ako sa strašne hádali. Môj priateľ sa k nim do rozhovoru zapojil a postupne ich ukludnil, potom si svoj konflikt ujasnili a dohodli sa. A to všetko preto, že on sa s nimi začal tak normálne, pokojne rozprávať! To by som chcela vedieť aj ja. Preto som tu!“*

Mediácia a šikanovanie

V časti, kde popisujeme, v ktorých situáciách nie je mediácia vhodná, sme spomenuli aj šikanovanie. V predchádzajúcich odstavcoch sme hovorili, že mnoho konfliktov vzniká prekračovaním osobných hraníc druhého. Šikana je typický a veľmi negatívny príklad tohto javu. Podstatný rozdiel medzi „bežným“ prekročením hraníc (konfliktom) a šikanou je v tom, že šikana je opakované vedomé ubližovanie z pozície moci vždy voči (psychicky alebo fyzicky) slabším jedincom skupiny s cieľom zastrašiť druhú stranu a tešiť sa z prejaveneho strachu a bolesti druhej strany. Ak chceme riešiť mediáciou konflikt, ktorého podstatou je šikana, je nevyhnutné vedieť zistiť, v akom stupni je šikanovanie – ideálne je, ak máme dôveryhodné informácie od obete a iných svedkov šikany o tom, čo spôsobuje agresor obeti. Podľa toho môžeme skúsiť mediáciu, alebo zasiahnuť iným, razantnejším spôsobom.

Podľa Michala Kolára a jeho knihy *Skrytý svet šikanovaní ve školách* (1997) existuje päť stupňov šikanovania.

1. stupeň – mierne, prevažne psychické formy násillia, keď sa okrajový člen skupiny necíti dobre. Je neoblíbený, druhí s ním málo komunikujú, robia si na jeho účet vtipy a intrigy. Trýznenie obete je síce rozšírené, ale náhodné a nezúčastňuje sa na ňom väčšina triedy.
2. stupeň – manipulácia sa pritvrdzuje, obeť slúži ako ventil agresie, objavuje sa fyzická agresia a vytvára sa zreteľnejšia skupinka šikanistov. Oddeľuje sa skupina tyranov od neutrálne alebo protišikanský nastavenej skupiny v triede.
3. stupeň – kľúčový stupeň – vytvorí sa pevnejšie jadro agresorov, ktoré si vytvára svoje šikanistické rituály trýznenia. Zvyšok triedy toleruje a sem-tam sa pridáva k šikane. Ak sa šikana v tomto stupni nepodchytí, pohltí celú triedu.
4. stupeň – väčšina prijíma normy agresorov. Neformálny tlak skupiny pohltí aj zvyšok triedy a nikto sa nepostaví voči agresorom ani „nebonzuje“.
5. stupeň – totalita alebo dokonalá šikana. Je to posledné štádium zhubného procesu, ako ho nazýva Kolář. Normy agresorov sú prijaté alebo tolerované všetkými v skupine. Je to štádium kompletného vykorisťovania obetí šikany, vytvorenie vrstvy otrokov a otrokárov. Agresori strácajú posledné zvyšky zábran a obete sú ohrozované každý deň na životoch. Systém je kompletne uzavretý a ani pri zrejmých dôsledkoch šikany (zranenia, ublíženie na zdraví, strácanie peňazí...) ani samotná obeť neprezradí, že je obeťou šikanovania.

V prvých dvoch štádiách šikany je ešte možnosť získať od obete a iných svedkov šikany informácie o tom kto, ako a kým je šikanovaný. Samotná obeť šikany ešte spolupracuje a je možné ju ochrániť pred ďalším šikanovaním. Pomocou oddelených stretnutí (obeť, svedkovia ani agresor nemusia vedieť o stretnutiach iných s mediátorom) je možné s agresorom hovoriť o dôsledkoch jeho správania. Komunikáciu so spornými stranami nemožno nazývať mediáciou, ale v jej prvých štádiách je možno použiť prvky mediácie na odstránenie agresívneho správania agresora (tým, že si môže uvedomiť dôsledky svojho správania – ubližuje kruto obeti, môže byť za to vylúčený zo školy, trestnoprávny postih v prípade ublíženia obeti...) a konzultáciami s obeťou na posilnenie jej sebavedomia a spolupráce s protišikansky naladenou časťou triedy. V tejto fáze sa ešte konzultáciou posilnená obeť a protišikansky nastavení svedkovia dokážu postaviť proti šikanistom a rozvíjajúcu sa šikanu (aspoň v ich triede) zastaviť.

Tento proces je oveľa komplikovanejší ako samotný proces mediácie. Od tretieho štádia je určite nevyhnutný vstup odborníkov so skúsenosťami v boji proti šikane a spôsob intervencie je absolútne odlišný od mediácie – vedú sa rozhovory s informátormi a obeťou, hľadajú sa vhodní svedkovia, ochraňuje sa, prípadne izoluje obeť, konfrontujú sa svedkovia (sami sú často vo vyšších štádiách účastníkmi agresie), konfrontujú sa agresori – cieľom nie je dohoda agresora s obeťou, ale vyšetrovanie a odhalenie agresorov a pod nátlakom eliminácia ďalšej šikany.

Niekedy sa stáva, že priatelia-spolužiaci vyzerajú ako obeť a agresor, lebo ich niektoré prejavy agresie (prekračovania hraníc druhého) majú prvky šikany (vzájomné šfuchanie sa, zhadzovanie čapice z hlavy, neustále obťažovanie oplzlými kreslenými vtipmi cez hodinu, posielanie zabíjaných múch cez hodinu, čarbanie druhému do zošita...) a „obeti“ to aj naozaj vadí, len sa bojí brániť, pretože sa bojí straty priateľstva alebo kontaktu so skupinou, ktorá ho obťažuje. V takomto štádiu „prestupovania“ do šikany je mediačný zásah ešte účinný a strany sú schopné si vyjasniť, čo sa medzi nimi deje a dohodnúť sa na dodržiavanie vzájomných hraníc. Na druhej strane (najmä medzi chlapcami) je „tvrdšie“ vzájomné zaobchádzanie niekedy prejavom dobrého a srdečného vzťahu a dá sa pripodobniť súbojom všetkých mláďat divých zvierat. V podstate jediná vec môže byť problémom v takýchto cvičných bojoch. V zápale hry mladí zabúdajú na pravidlá a hranice – čo z etológie (veda o správaní zvierat) vieme, že šelmy ani iné divé zvieratá obvykle nerobia.

Miera navrhovania riešení a obsahového zasahovania zo strany mediátora

Najčastejšou otázkou, ktorá zaznieva na tréningoch mediácie je, či môže mediátor navrhovať riešenia stranám. Dôvodom tejto otázky je najčastejšie nutkanie mediátora „pomôcť“ stranám v ich „slepote“, keď nevidia, že predsa existuje jasné riešenie na ich problém. Nutkanie zase vychádza z toho, že sme od malička obklopení expertmi, ktorí nám radia, čo máme robiť a sami preberáme túto expertnú pozíciu v situácii, keď druhí vyzerajú, že potrebujú poradiť.

V mediačnom svete existujú na plynulej škále dva extrémne póly – v žiadnom prípade neradiť, nenavrhovať, ani sa sugestívne nepýtať na možné riešenia – a druhý pól, ktorý povoľuje navrhovať riešenia.

Naša skúsenosť pri tréningoch v školách je taká, že mladí mediátori, ktorí sú zruční v kladení otázok, vo využívaní kritického myslenia (keď testujú spolu so stranami, čo na jednotlivých návrhoch riešenia je prijateľné a čo nie), keď dokážu ovládnuť svoje nutkanie radiť, zažijú pozitívnu a pre nich prekvapujúcu skúsenosť, že strany našli svoje uspokojujúce riešenie. Presvedčiť tých, čo chcú radiť, nám pomáha, ak spolu s celou skupinou rozoberieme jednotlivé, niekedy veľmi rôznorodé riešenia mediačných simulácií. Keď

študenti vidia, že 6 skupín malo rovnaké mediačné simulácie, ale vzniklo z nich 6 pomerne odlišných riešení, uvedomia si, že každá individuálna dvojica sporných strán má svoje špecifické záujmy a potreby, ktoré aj v napohľad „jednoduchom a jasnom“ spore tak zmenia konečnú dohodu strán, že by ju mediátor nikdy nebol schopný sám tak dobre „ušiť stranám na mieru“.

Na druhej strane si uvedomujeme, že nepodsúvať, nesmerovať strany k „nášmu“ riešeniu je často spôsobené neistotou začínajúcich mediátorov, pocitom, že sa dostal so stranami do slepej uličky. Neradiaci prístup vyžaduje nielen sebakontrolu v chuti poradiť, ale aj mediačné zručnosti a skúsenosti v kladení správnych otázok a v štruktúrovaní dialógu počas vyjednávania strán.

Pri mediácii detí, mladých ľudí, ale aj dospelých je častým javom neschopnosť alebo zmätenosť strán pri formulovaní svojich emócií, záujmov, potrieb. Takisto môžu byť strany také citlivé alebo introvertované, že mediačná situácia ich môže ohrozovať a brzdiť v slobodnom prejavovaní sa. Tu by prístup mediátora „veď to musím nechať na nich“ bol kontraproduktívny a práve naopak, podporná aktivita mediátora je vítaná. Mediátor ju prejavuje skusmým formulovaním pocitov a záujmov strán, a tým im dáva najavo svoju podporu a porozumenie stranám a pomáha udržiavať proces mediácie v chode. Je to náročné v tom, aby mediátor bol dostatočne empatický a nepodľahol kúzlu, že vie všetko lepšie ako sporiace sa strany. To, že vystihol správne pocity a záujmy strán, si musí u nich overovať počas celého priebehu mediácie.

Impulzivita a agresia v konfliktoch

Veľmi typickým prejavom konfliktov medzi deťmi a mladými ľuďmi je, že sa v nich veľmi rýchlo objavuje násilie v rôznorodých formách. Býva to, samozrejme, aj násilným nastavením osobnosti (prijatý model správania z filmov, od rodičov a rovesníkov), ale mnoho prejavov agresie je spôsobených impulzivitou, výbušnosťou. Pri najmenšom podpichnutí alebo nespokojnosti so správaním druhej strany prepukne medzi stranami šarvátka, bitka. Trvá nejaký čas, kým sa strany spamätajú a zistia, že riešenie ich konfliktu bitkou malo oveľa horšie dôsledky ako pôvodný zdroj konfliktu. Častým opakovaním v škole, na ulici, doma aj v televízii sa model agresívneho riešenia stáva sociálne prijateľným spôsobom riešenia konfliktov.

Dnešná kultúra konzumu ani dospelých, a tým pádom ani ich deti neučí, odkladať uspokojovanie svojich potrieb na neskôr, alebo ich presadzovať sociálne prijateľnými (neagresívnymi) spôsobmi. Týmto sa vraciame k začiatku príručky a k téme sebaregulácie správania.

Program riešenia konfliktov a mediácie zameraný na nacvičovanie zručností je jedným z fungujúcich prostriedkov, ako pomôcť žiakom narábať so svojou impulzivitou (u málokoho je to nezmeniteľná neurologická predispozícia) a dávkovať svoje silné emócie takým spôsobom, aby prospeli vyriešeniu situácie a nie k jej eskalácii.

PREDNOSTI ŠKOLSKEJ MEDIÁCIE

Mediácia má niektoré podstatné výhody oproti riešeniu konfliktov z pozície autority:

1. **Dobrovoľnosť strán v mediácii** – strany sa sami rozhodujú, či chcú riešiť svoj konflikt prostredníctvom tretej osoby a po celý čas mediácie v nej zotrvávajú len potiaľ, pokiaľ sami chcú – pri autoritatívnom riešení sporu (učiteľom, riaditeľom, inou autoritou) je jedným zo znakov autoritatívnosti to, že strany sa musia zúčastniť na riešení sporu, ak ich autorita na to vyzve (zavolá si ich „na koberec“ a dá im svoje riešenie). Školská mediácia má niekoľko podob „dobrovoľnosti“ – 1. úplnú dobrovoľnosť, keď sa strany sami prihlásia na mediáciu, 2. keď intervencia učiteľa alebo spolužiaka je vedená mediačným spôsobom v prípadoch, kedy obvykle zasahuje učiteľ autoritatívne, 3. učiteľ pošle študentov na mediáciu, pretože nechce riešiť ich konflikt autoritatívne.
2. **Investícia do budúcnosti** – pri autoritatívnom rozhodnutí sa síce konflikt rieši rýchlo, ale obvykle sa konflikt opakuje, pretože nebol riešený, ale rozhodnutý autoritou bez toho, že by strany mali možnosť sa k rozhodnutiu vyjadriť alebo ho ovplyvniť. V mediácii síce viac času trávime ujasňovaním si záujmov strán a hľadaním vhodného riešenia konfliktu, ale pravdepodobnosť, že sa budeme musieť tým istým konfliktom zaoberať znova podstatne klesá.
3. **Dôvernosť** – na mediačnom stretnutí sú len tí ľudia, ktorých sa rozhodnutie bezprostredne týka, mediátor aj účastníci mediácie sú viazaní dôvernosťou, a preto môžu otvorenejšie hovoriť o svojich záujmoch. Rozhodnutia autoritou sa často dejú priamo na mieste pred ostatnými ľuďmi a nie je neobvyklé, že autorita ostatných divákov využíva ako donucovací a trestací prostriedok – „Mali by ste sa pred ostatnými hanbiť. Máte triedne pokarhanie.“
4. **Ústretovosť** – na rozdiel od autoritatívneho vyšetrovania, kde cieľom je dokázať druhého vinu, nepravdu – celý proces mediácie je vedený od konfrontačného spôsobu správania k ústretovému a ponúka obom stranám možnosť „zachovať si svoju tvár“ do budúcnosti. Mediácia vytvára atmosféru, kde všetci zúčastnení „získavajú“ a nie sú postavení jeden proti druhému.
5. **Mediácia je založená na čestnosti** – nevyžaduje dokazovanie, svedectvá od svedkov, vyvracanie svedectiev druhej strany. Mediácia je postavená na pravdovravnosti strán a nie na tom, že každá strana zatĺka a klame, len aby sa z konfliktu vyvliekla. Pri autoritatívnom a často aj trestajúcom spôsobe riešenia konfliktov je obranná reakcia strán v konflikte prirodzená, ale ak im je daná možnosť samostatne o sebe rozhodnúť, strany oveľa priamejšie a pravdovravnnejšie spolu komunikujú.
6. **Emócie strán sú rovnako hodnotnými údajmi ako objektívne fakty.** V mediácii mediátor pomáha stranám hovoriť aj o negatívnych emóciách, a tým tieto nepríjemné pocity uvoľniť. Pri autoritatívnom riešení konfliktov negatívne emócie ešte zosilnejú práve zásahom autority.
7. Mediácia **podporuje tvorivé a netradičné riešenia** konfliktov, pretože vyžaduje od strán, aby brali do úvahy obe strany a viaceré záujmy. Autoritatívne riešenia bývajú obvykle zjednodušujúce, alebo sa riadia zvyklosťami školy a uspokojujú najmä záujmy autority. Napríklad: „Hlavne, aby bolo v triede ticho.“
8. **Pomáha pochopiť a tolerovať odlišné postoje a záujmy strán.** Pri autoritatívnom spôsobe rozhodnutia nie je priestor na porozumenie strán navzájom.

9. **Odbremeňuje učiteľov od riešenia sporov medzi študentmi.** Aj keď spočiatku investícia do toho, aby študenti a učitelia ovládali alternatívne spôsoby riešenia konfliktov, vyzerá ako ďalšia záťaž popri bežnom učení, ale ďalej, v priebehu školského roka, klesá potreba učiteľov riešiť konflikty medzi žiakmi a v konečnom dôsledku ich odbremeňuje. Na rozdiel od autoritatívneho spôsobu riešenia konfliktov sa časť zodpovednosti prenáša na samotné strany a na školských mediátorov.
10. **Učí účastníkov mediačných tréningov *narábať samostatne a neagresívne so svojimi konfliktmi.***

AKO ZAVIEŠŤ PROGRAM RIEŠENIA KONFLIKTOV V ŠKOLE

V tejto kapitole skúsime zhrnúť, čo všetko pokladáme za potrebné urobiť, aby program riešenia konfliktov mohol v školách fungovať či už ako projekt, ako samostatný výberový predmet, ako súčasť iného vyučovacieho predmetu alebo ako krúžok.

Pri písaní tejto kapitoly sme si vedomí, že dnešné školstvo a situácia učiteľov, v pomere vyťažnosti, náročnosti a finančného ohodnotenia, poskytuje veľa priestoru a možností na jeho zlepšenie (to je pozitívna mediátorská preformulácia veľkého a dlhodobého sťažovania sa učiteľov). Zároveň máme skúsenosť, že akékoľvek zavádzanie nových metód do škôl býva úzko spojené s angažovanosťou a nadšením tých, čo ich prinášajú. Študenti aj učitelia niekedy narážajú na bariéru nepochopenia a nedôvery u ostatných, ktorý takýto program neabsolvovali. Preto je dobré počas celého procesu zavádzania programu na školu informovať a zapájať do programu všetkých, ktorí s ním kedykoľvek v rámci školy môžu prísť do kontaktu.

Informovanie školy

Ako prvé je potrebné informovať všetkých, čo navštevujú školu o tom, že sa bude v škole zavádzať takýto program. Ideálne je poinformovať všetkých členov učiteľského zboru nezávisle od toho, aké predmety učia. Je dobré informovať všetkých preto, že ak budú svedkami konfliktu medzi študentmi, nemusia (ak to nie je nevyhnutné) zasahovať, ale môžu ich odporučiť na mediáciu školeným mediátorom.

Pred uskutočnením tréningu študentov odporúčame informovať žiakov vo všetkých triedach o tom, že sa pripravuje program riešenia konfliktov a tí, čo majú záujem sa na ňom zúčastniť, majú možnosť prihlásiť sa. Informovať študentov o programe má dva ciele – získať záujemcov o program a informovať študentov o tom, že v blízkej budúcnosti budú mať možnosť aj iným spôsobom riešiť svoje spory so spolužiakmi.

Tréning učiteľov

Je veľmi dobré a výrazne to podporuje životaschopnosť programu, ak učiteľský zbor a iní zamestnanci školy alebo ich časť absolvujú tréning v riešení konfliktov veľmi podobný tomu, aký absolvujú študenti. Okrem toho, že učitelia získajú nové užitočné zručnosti pri riešení sporov so žiakmi, s učiteľmi alebo v súkromnom živote, budú rozumieť základným princípom a neautoritatívnemu prístupu pri riešení konfliktov. Po absolvovaní tréningu sú potom učitelia nielen oporou programu, ale sú schopní efektívne využívať nadobudnuté zručnosti pri pozitívnom vedení triedy, pri práci so študentmi mimo vyučovacej hodiny, vedia lepšie odhadnúť, ktoré konflikty musia riešiť so študentmi sami a ktoré konflikty môžu posunúť na mediáciu trénovaným mediátorom-študentom.

Tréning študentov

Najpodstatnejšou časťou programu riešenia konfliktov je urobiť tréning študentov. Počas tohto tréningu získajú na základe praktických cvičení a simulácií konfliktných situácií konkrétne zručnosti a praktické vedomosti o konfliktoch. Je niekoľko možností, akým spôsobom sa môže takýto tréning uskutočniť.

Najviac skúsenosti máme s jednorazovým tréningom mimo školy. Študenti na chate spolu s lektorom absolvujú dva a pol dňa intenzívneho tréningu v zručnostiach na riešenie konfliktov a mediáciu. Tento model je finančne náročnejší, ale je efektívny v tom, že študenti sú plne koncentrovaní na tému a svoj čas plne venujú tréningu. Na druhej strane vidina možnosti vynechať jeden alebo dva dni zo školy môže pritiahnúť na tréning aj študentov, ktorí sú motivovaní podstatne odlišne, ako len naučiť sa niečo nové a pomáhať ostatným. Tomu sa dá zabrániť dobrým výberom študentov, o ktorom budeme hovoriť ďalej.

Druhý model, ako uskutočniť tréning, spočíva v tom, že sa uskutoční počas školy v čase vyučovania – buď sa takisto uskutoční ako trojdňové školenie na pôde školy, alebo sa rozdelí na niekoľko blokov v priebehu pol roka alebo celého roku ako osobitný výberový predmet alebo dobrovoľný program v závislosti od toho, ako si ho zadefinuje škola.

Tretia možnosť je vybrať si niektoré kapitoly a cvičenia z príručky a aplikovať ich v rámci inej vyučovacej hodiny ako osvieženie predmetu – ak by sa napríklad na slovenčine preberala na literatúre kniha, kde je ústredným motívom nezvládnutý konflikt medzi dvoma osobami, je to ideálna príležitosť pre učiteľa, aby nasimuloval so žiakmi tento konflikt a riešil ho spôsobom, akému ho učí táto príručka. To isté platí pre dejepis, literatúru, etickú výchovu a iné predmety.

Výber študentov

Je viac možností, ako vybrať do mediačného programu študentov svojej školy. Výber je závislý od viacerých kritérií a prístupu školy.

Všeobecné kritériá, ktoré by sa mali zachovať pri výbere študentov (aj učiteľov): **dobrovoľnosť** – študent, chce absolvovať takýto program, **vekové, pohlavné, ročníkové aj triedne zastúpenie** – odporúčame usmerniť výber tak, aby všetky tieto kritériá boli čo najrovnomernejšie rozložené – rôznorodosť ročníkov, tried aj pohlaví prospieva efektívnosti programu a dynamike tréningu.

Jedným z prístupov je **cielený výber** asertívnych, líderských typov študentov. Ďalšie podmienky výberu sú sociálne zručnosti ako aktívne počúvanie, empatická vnímavosť, zmysel pre humor, schopnosť vedieť dávať dobré otázky atď. Výhoda takéhoto výberu je, že existuje pravdepodobnosť, že takíto študenti sa rýchlo naučia potrebné zručnosti a budú ich využívať. V našich podmienkach vidíme veľkú nevýhodu v tom, že sa vytvorí ďalšia „elitná“, učiteľmi vybraná skupina študentov. Pre ich „elitnosť“ môže byť ostatnými študentmi odmietaná a ich mediačné služby nebude nikto využívať.

Ďalší z modelov je **stanovenie kritérií** a všetci prihlásení, ak chcú absolvovať program, musia splniť stanovené kritériá. Výber takýmto modelom sa môže urobiť prostredníctvom testov správania v konfliktných situáciách, osobnostným dotazníkom, pohovorom... – vyžaduje väčšiu prípravu a objektivnosť tých, čo sa takýmto spôsobom podujmú vyberať. To je jedna z nevýhod takéhoto typu výberu. Jeho výhodou je, že výberom prejdú študenti, ktorí majú predpoklady na efektívne riešenie konfliktov v škole, nemusia to byť študenti s dobrými výsledkami v iných predmetoch, nemusia ním prejsť len „pozitívni lídri“ triedy a oproti predchádzajúcemu modelu sa „zobjektívňuje“ výber.

Naším modelom, ktorý preferujeme, je **samovýber prihlásených študentov**. Ten prebieha tak, že všetci záujemcovia o program sa môžu prihlásiť na výberové stretnutie. V prípade, že je väčší počet prihlásených ako kapacita programu (program absolvuje 25-30 študentov a obvykle sa hlási okolo 40), na stretnutí so záujemcami si študenti sami vymýšľajú a sami schvaľujú kritériá výberu a urobí sa dohoda, že s konečnou voľbou daného počtu študentov (podľa nimi vymyslených kritérií) musia všetci prítomní súhlasiť. Takto sa rieši prvý spoločný konflikt a študenti môžu na vlastnej koži zažiť, ako sa dá nájsť cesta k dohode. Výhoda tohto vyberania je, že sa motivovaní žiaci dostanú do výberu (nemotivovaní stratia pri vyberaní trpezlivosť), splnia sa všeobecné kritériá, a do výberu sa dostanú aj žiaci, ktorí by cez výber učiteľov nikdy neprešli, lebo sú to „zlí žiaci“ alebo „negatívni lídri“. Nevýhodou takéhoto výberu je, že niekedy sa naozaj ťažšie pracuje s takto rôznorodou skupinou, ale naučiť efektívne riešenie konfliktov „negatívneho lídra“ je oveľa väčšou odmenou pre učiteľa, triedu aj školu, ako naučiť riešenie konfliktov žiaka, ktorí mal k tomu vždy sklony.

Supervízne stretnutia

Aby takýto program mohol fungovať naďalej aj po skončení tréningu (najmä ak sú jednorazové), osvedčený spôsob, ako udržať študentov motivovaných a v mediačnej „kondícii“, je stretávať sa s nimi pravidelne v rámci možností, ale minimálne raz mesačne. Na supervíznych stretnutiach je možné pokračovať v riešení simulácií konfliktov, nácviku špecifických komunikačných zručností, alebo pracovať na analýze reálnych mediačných prípadov, ktoré sa udiali v škole a školskí mediátori ich mali možnosť riešiť. Na supervíznych stretnutiach sa takisto veľmi často pripravujú a dohadujú spôsoby propagácie mediačného programu v škole (podrobnejšie ďalej). Takéto mediačné supervízne stretnutie môže trvať 1 až 1,5 hodiny.

Reálne mediácie

Okrem toho, že je veľmi užitočné, ak študenti získajú zručnosti na riešenie konfliktov, pravým úspechom tohto programu je, ak sa uskutočňujú reálne mediačné stretnutia, ktoré mediujú študenti. To znamená, že v škole alebo aspoň v časti školy je taká atmosféra a pochopenie programu, že spory medzi študentmi si riešia študenti medzi sebou prostredníctvom mediátorov.

Na to, aby sa mohlo zorganizovať mediačné stretnutie, je potrebných niekoľko vecí: Počas tréningu alebo na supervíznych stretnutiach sa dohodne fungovanie **Klubu mediátorov** – dohodne sa **koordinátor študent** a **koordinátor učiteľ**, ktorí by prenášali informácie od učiteľov a študentov k ostatným aktívnym mediátorom. Je dobré, ak škola dá k dispozícii **miestnosť**, kde by sa mohli mediácie uskutočňovať – väčšinou je to trieda, ktorá sa využíva aj na iné osobitné účely (má koberec, je viac vyzdobená, má kreslá...) alebo kabinet, kde sa pohodlne zmestia 4-6 ľudí. Je dobré, ak si mediátori vedú v jednom spoločnom **mediačnom zošite**, ktorý je prístupný len mediátorom, dátumy, mená a témy mediovaných sporov, prípadne, aby mali zamykáciu skrinku alebo zásuvku v stole, kde by odkladali aj zošit aj **mediačné zmluvy**. Ak sú pripravení mediátori, technické podmienky na mediáciu a ak je mediácia dostatočne v škole spropagovaná, je potrebné už len mať mediačné prípady.

Takisto významnou zmenou v škole je, ak tréning riešenia konfliktov absolvovali učitelia a iní pracovníci školy, a potom v kontakte so študentmi využívajú aktívne počúvanie a iné zručnosti efektívnej komunikácie a riešenia konfliktov. Niektoré mediácie potom prirodzene robia medzi študentmi aj učitelia sami alebo ako spolumediátori v dvojici so študentom mediátorom.

Iniciácia mediácie

Ako mediačný prípad môže vzniknúť? Na mediáciu sa môžu sporiace strany **prihlásiť osobne** z vlastnej iniciatívy u učiteľa, u koordinátora alebo u mediátora, ktorého poznajú.

Mediátori môžu vytvoriť mediačnú schránku, k nej priložiť formulár so žiadosťou o mediáciu s uvedením svojho mena, triedy a stručného popisu problému (vzor je v prílohe), a k schránke napísať krátky návod na použitie. Raz týždenne sa môžu koordinátori (učiteľ aj žiak) stretnúť, vybrať schránku, oddeliť žiadosti vhodné na mediáciu od tých, ktoré sú vhodné skôr na konzultáciu (poradenstvo), alebo sú len recesiou žiakov (napr. „Nechce ma poslúchať pes.”)

Ak sa ohlásia priamo u mediátora, ten potom postupuje podľa zavedeného postupu popísaného v mediačných krokoch.

Ďalšia možnosť je, že mediátor v triede, v škole alebo medzi priateľmi vie neformálne vstúpiť do sporu a s využitím mediačných zručností pomôže konflikt riešiť – mediácia neprebíha v uzavretom mediačnom stretnutí, ale mediátor v diskusii pomáha objasniť podstatu sporu a nájsť stranám riešenie.

Iný spôsob, ktorý sa osvedčuje, je, že učitelia oboznámení s mediáciou, intervenujú v spore dvoch študentov a odporúčia im riešenie ich konfliktu pomocou školského mediátora. Ak súhlasia, učiteľ im sprostredkuje stretnutie s mediátorom. Sú aj osobitné prípady, keď učiteľ alebo iný pracovník školy iniciuje mediáciu pre sporiace sa strany v prípade, ak dvaja pohádaní študenti svojím konfliktom sťažujú prácu učiteľa počas hodiny, alebo ak svojím konfliktom zasahujú do kompetencií napríklad školníka (maľujú po stenách školy nápisy). V týchto prípadoch sa mediácia využíva ako „predautoritatívne”, alternatívne riešenie sporu – znamená to, že študentov pošlú alebo prehovorí, aby išli riešiť svoj spor na mediáciu a až v prípade, že to odmietnu alebo sa na mediácii nedohodnú, bude sa musieť v ich prípade rozhodnúť autoritatívne v záujme ochrany toho, koho svojím konfliktom obťažujú alebo ohrozujú (napr. majetok školy).

Propagácia programu riešenia konfliktov v škole

Propagácia má dva základné ciele – viac informovať študentov o tom, čo je mediácia a dať do povedomia študentov to, že v škole existujú konkrétni ľudia, na ktorých sa môžu v prípade potreby obrátiť.

V rámci propagácie sa tvorivosti a realizácii nápadov medze nekladú, a preto ako príklady opäť použijem to, čo sme sa naučili v priebehu rokov od študentov a učiteľov, ktorí absolvovali naše kurzy. V rámci písomnej propagácie sa dá využiť školský časopis, nakresliť veľkoplošné plagáty na hlavnú chodbu školy alebo malé plagátky do každej triedy, letáky, vizitky, tričká s nápismi a logami mediácie, mať tablo s fotografiami mediátorov, urobiť školskú internetovú stránku atď. Ďalšie možnosti sú využiť školský rozhlas, pripraviť scénu s konfliktom a jeho riešením a predviesť ju spolužiakom na hodinách, vytvoriť schránku na mediačné spory... možností je nekonečno, stačí ich len vymyslieť a dohodnúť, kto ich dokedy zrealizuje. Úlohou učiteľov je v realizácii nápadov študentov podporovať alebo im priamo pomáhať.



Možné problémy zavádzania mediácie

Práve po skončení tréningu, informovaní o školskej mediácii a poskytnutí všetkých uvedených technických podmienok sa prejaví, do akej miery sa podarilo nielen študentov, ale aj učiteľov presvedčiť o tom, že využívanie mediátorských služieb môže priniesť do školy novú kultúru riešenia konfliktov. Keďže ľudia v celej slovenskej spoločnosti sú veľmi nedôverčiví voči akýmkoľvek tretím osobám, s ktorými nemajú priamy priateľský vzťah, bude dlhšie trvať, kým mediálne služby nielen v školách, ale aj v susedstvách alebo v komerčnej sfére budú využívať ľudia, ktorí by ich naozaj mohli potrebovať.



V školách sa stretávame so všeobecne rozšíreným postojom voči tomu, aby tretia osoba zasiahla do sporu. Študenti aj učitelia na takúto ponuku reagujú: „A prečo by mal niekto, koho nepoznám, strkať nos do mojich vecí?“ Naozaj nie sme naučení prijímať pomoc od odborníkov, najmä ak máme pocit, že vyjde najavo, že sme „zlyhali“. Najčastejším dôvodom odmietania takejto pomoci je práve pocit, že takto priznávame, že nie sme v poriadku, ak potrebujeme pomôcť v takej banalite, ako je spor s druhým človekom. Teraz nehovoríme len o študentoch. Tento postoj sa týka naprostej väčšiny susedských sporov, rodinných sporov, etnických sporov, ekonomických aj právnych sporov – kde dotknutí majú skôr tendenciu obracať sa na niekoho mocného a silného s očakávaním, že rozhodne v ich prospech. A radi tomu prispedia snahou akýmkoľvek spôsobom si nakloniť „rozhodcu“ na svoju stranu – nie vždy len argumentmi, faktami, transparentnými záujmami, ale aj priamym korumpovaním.

Ďalšími problémami zavádzania školskej mediácie do praxe sú – všeobecná preťaženosť učiteľov a ich pochopiteľná nechuť robiť „zase niečo navyše zadarmo“, nedostatok učiteľov vycvičených v moderných sociálnych zručnostiach a kolaboratívnych stratégiách práce s triedou a na neposlednom mieste aj dlhodobá história autoritatívneho hierarchického prístupu v celej spoločnosti, najmä v školstve.



ZÁVER

Bude trvať niekoľko rokov, kým sa v školách zmení atmosféra (v niektorých sa už mení) – nielen v nových spôsoboch a technikách učenia, ale aj v celkovom prístupe učiteľov k žiakom. Súčasťou tohoto prístupu je zabezpečenie priateľskej, neohrozujúcej atmosféry, partnerského vzťahu žiaka a učiteľa, spolupodieľanie sa žiakov a ich rodičov na riadení školy, spoločná zodpovednosť za učenie a takisto spolupráca učiteľov, žiakov a ich rodičov na riešení problémov a konfliktov vzniknutých v škole.

To si vyžaduje niekoľko náročných zmien od učiteľov – vzdať sa časti svojej moci (najmä moci experta na všetky informácie – dnes je všetko na internete, aj keď ani to ešte nie je úplná pravda), zvýšiť svoje komunikačné zručnosti a zručnosti na pozitívne riadenie triedy, a pracovať so študentmi aspoň toľko ako s obsahom preberanej látky. Plne si uvedomujeme, ako je to ťažké žiadať v dnešnej dobe – keď býva v triedach viac ako 30 žiakov, nie sú žiadne technické prostriedky na spiestenie výučby a chýba motivácia pracovať v dnešných podmienkach, keď väčšina očakáva, že sa situácia bude možno aj zhoršovať.

Naše pozitívne nastavenie voči tomuto programu spočíva nielen v tom, že sme videli a počuli, ako to v rôznych školách, v rôznych mestských komunitách dobre funguje, ale aj v tom, že študenti aj učitelia veľmi ochotne a radi vstupujú do programu, snažia sa naučiť nové zručnosti a napriek všetkým ťažkostiam, keď musia meniť svoj postoj k riešeniam konfliktov, veľmi oceňujú užitočnosť toho, čo sa naučili.

To, že študenti a učitelia sú po pochopení zmyslu mediácie ochotnejší prijať pomoc tretej strany, alebo sami ponúknuť svoje zručnosti ostatným, nás utvrdzuje v zmysluplnosti tohto programu. Ďalší dôvod, prečo treba takýto program rozširovať na Slovensku, vidíme v tom, že tí, čo nemajú pozitívnu skúsenosť s riešením konfliktov (a to je väčšina), sa im celkom pochopiteľne vyhýbajú, alebo sa ich snažia prekonať agresivitou. Čím viac ľudí bude mať zručnosti v riešení konfliktov, tým je väčšia pravdepodobnosť, že konflikty, aj keď ich bude rovnako veľa ako dnes, sa budú riešiť efektívnejšie, bez zbytočného boja a bez zbytočných strát a poranení na celý život.

ŠKOLY, NA KTORÝCH SA USKUTOČNILI PROGRAMY ŠKOLSKÉJ MEDIÁCIE

1996 – 1. Súkromné gymnázium na Čapkovej ulici v Bratislave.

1997 – Gymnázium Ladislava Novomeského na Tomášikovej ulici v Bratislave,
Gymnázium na Metodovej ulici a Gymnázium Ladislava Sáru v Bratislave.

1998 – tréning pre budúcich trénerov (vysokoškolských učiteľov a študentov z Katedry etickej a občianskej výchovy Pedagogickej fakulty UK, učiteľov stredných škôl, psychológov a študentov), tréning pre učiteľov a študentov z Gymnázia v Pezinku a v Modre, Gymnázium J. Hronca na Novohradskej ul., BA, Gymnázium na Pankúchovej ulici, BA, Gymnázium J.G.Tajovského v Banskej Bystrici.

1999 a 2001 – tréningy pre žiakov a učiteľský zbor na Základnej škole J. A. Komenského na Majerníkovej ulici v Bratislave.

1999 a 2000 – výberová prednáška Alternatívne riešenie konfliktov na Katedre psychológie Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave.

2000 – tréning pre žiakov a učiteľov zo Strednej priemyselnej školy elektrotechnickej a Gymnázia v Nových Zámkoch, Pedagogickej a sociálnej akadémie v Leviciach a Strednej priemyselnej školy poľnohospodárskej v Leviciach.

