

## ÚLOHA ŠKOLSKÉHO PSYCHOLÓGA PRI PRÍPRAVE A SUPERVÍZII ROVESNÍCKYCH MEDIÁTOROV V ZÁKLADNEJ ŠKOLE

### THE ROLE OF SCHOOL PSYCHOLOGIST BY TRAINING AND SUPERVISION OF PEER MEDIATORS AT ELEMENTARY SCHOOL

Mgr. Michaela Souček Vaňová, PhD.

*Katedra psychológie Pedagogickej fakulty Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici*

**Abstract:** The article analyses importance of professional activity of a school psychologist in the process of preparing school peer mediators at the second stage of primary school. The specifics of school mediation, the course of the mediation process, as well as the personality of the mediator and his mediation skills are characterized. The process of selection, training and supervision of the school peer mediators is described. Emphasis is placed on the specific role of the school psychologist as an expert in the various stages of preparation of the peer mediators. The created model of systematic preparation of the peer mediators can serve as inspiration and practical guidance not only for the school psychologists, but also for a social pedagogues, educational advisors or prevention coordinators.

**Key words:** school mediation, peer mediation, peer mediator, school mediator, school psychologist.

**Abstrakt:** V príspevku je analyzovaný význam odbornej činnosti školského psychológa v procese prípravy školských rovesníckych mediátorov na druhom stupni základnej školy. Charakterizované sú špecifiká školskej mediácie, priebeh mediačného procesu, ako aj osobnosť mediátora a jeho mediačné zručnosti. Popísaný je proces výberu, tréning a supervízia školských rovesníckych mediátorov. Akcent je kladený na konkrétnu úlohu školského psychológa ako odborníka v jednotlivých etapách prípravy rovesníckych mediátorov. Vytvorený model systematickej prípravy rovesníckych mediátorov môže slúžiť ako inšpirácia a praktický návod nielen pre školských psychológov, ale aj sociálnych pedagógov, výchovných poradcov či koordinátorov prevencie.

**Kľúčové slová:** školská mediácia, rovesnícka mediácia, peer mediator, školský mediator, školský psychológ.

#### Úvod

Škola patrí medzi najdôležitejšie prostredia socializácie detí a dospievajúcich, pričom plní významné edukačné aj výchovné úlohy. Mala by byť bezpečným miestom, kde si môžu deti a mladí ľudia okrem osvojovania nových vedomostí a zručností naplňovať svoje potreby a komplexne sa rozvíjať v osobnostnej aj sociálnej oblasti. Školský psychológ, odborník pôsobiaci priamo v školskom prostredí, svojou činnosťou významne prispieva k vytváraniu a udržiavaniu pozitívnej sociálnej klímy v škole. J. Hvozdík (1986, 192) za hlavnú funkciu školského psychológa pokladá „rozvíjanie osobnosti prostriedkami a metódami psychologickéj vedy, prostriedkami a metódami, ktoré profesionálne aplikuje psychológ za spolupráce s pedagógmi, rodičmi a inými činiteľmi výchovy v školskej praxi“. Zároveň upozorňuje na

fakt, že školský psychológ nepracuje len s dysfunkčnými prvkami (riešení problémov), ale zúčastňuje sa tiež na inovácii výchovy a vzdelávania, prispieva k rozvíjaniu školy ako systému a jeho úlohou je pracovať aj na zlepšení celkovej klímy školy (Hvozdík, 1986). Preventívna činnosť školského psychológa ovplyvňuje vytváranie priaznivých školských podmienok pre žiakov aj učiteľov (Gajdošová, 1998; Valihorová & Lajčiaková, 2014). Gajdošová et al. (2010) ďalej dodávajú, že školský psychológ má svojou prácou prispieť k rozvíjaniu osobnosti žiakov a k ich duševnému zdraviu práve optimalizáciou školy ako systému.

V škole sa na jednom mieste a v jednom čase stretáva množstvo ľudí, ktorí sa navzájom kontaktujú, vytvárajú vzťahy, a preto prirodzene vznikajú medzi nimi konflikty a potreba ich riešenia. Mediácia v škole rieši konflikty medzi žiakmi, medzi pedagógmi, medzi žiakmi a pedagógmi, medzi pedagógmi a vedením. Pri takomto type mediácie je vhodná účasť a vedenie celého procesu profesionálnym mediátorom (Bielešová, 2012). Okrem spojenia školská mediácia sa v odbornej literatúre stretávame s pojmami ako „mediácia v škole“, „rovesnícka mediácia“, „detská mediácia“. Rovesnícka mediácia je jedným z druhov školskej mediácie, kedy samotným mediátorom je žiak – rovesník. Rovesnícka mediácia býva tiež označovaná ako peer mediácia a rovesnícky mediátor ako peer mediátor. V prípade detskej mediácie je mediátorom tiež rovesník, ale mediácia sa uskutočňuje v inom než školskom prostredí. V príspevku chápeme školskú mediáciu ako proces, ktorý je realizovaný vyškolenými rovesníckymi mediátormi. Uvedomujeme si, že toto vymedzenie nie je celkom korektné, avšak v nami realizovanom projekte školskej mediácie, ktorý uvádzame ako príklad z praxe, boli rovesnícki mediátori označení ako školskí mediátori. Mediácia je dobrovoľná a ústretová, to znamená, že rozhádané strany sa zúčastňujú mediácie dobrovoľne a môžu z nej kedykoľvek odstúpiť alebo ju prerušiť. Zodpovednosť za vyriešenie sporu je do výraznej miery ponechaná samotným účastníkom, mediácia je založená na čestnosti, nevyžadujú sa dôkazy, či svedecké výpovede (Holá, 2011). Mediácia je postavená na pravdovravnosti, a keďže strany majú možnosť samostatne o sebe rozhodnúť, sú oveľa priamejšie a lepšie spolu komunikujú. Existuje tiež aj možnosť oddelenej mediácie v prípade, že rozhádané strany nie sú schopné spolu komunikovať, ale sú ochotné riešiť spor dohodou. Kamarášová (2017) zdôrazňuje, že pri mediácii sa účastníci snažia dospieť k obojstrannej dohode čo najrýchlejšie a pre obe strany čo najpriateľnejšou cestou. Dohoda, ktorá je sprostredkovaná mediáciou, resp. mediátorom nemá štatút víťaza a porazeného, ale je uzatváraná na princípe win-win, teda výhra-výhra.

### **Teoretické východiská rovesníckej mediácie**

Medzi teoretické východiská rovesníckej mediácie Holá (2014, 244-249) zaraďuje filozofiu (najmä etiku), právo, sociológiu, psychológiu a pedagogiku. Pri analýze psychologických východísk zdôrazňuje aspekty prostredia a aspekty jednotlivca. Jedným z faktorov sociálneho prostredia, ktoré cielene pôsobia na reguláciu správania a myslenia ľudí, v našom prípade žiakov a ich spôsobu riešenia sociálnych situácií, sú sociálne normy. Sociálne normy sú chápané ako pravidlá, ktoré sa vzťahujú ku konkrétnej skupine, napr. školskej triede. Pravidlo sa stane normou len vtedy, ak je prijaté a rešpektované členmi skupiny (Výrost & Slaměnik, 1998). V sociálnej skupine si žiaci môžu uspokojovať svoje základné sociálne potreby a rozvíjať komunikačné a sociálne zručnosti. V súlade s poznatkami vývinovej psychológie pokladáme u žiakov v období dospievania za kľúčové východisko peer mediácie ich potrebu identifikácie s rovesníckou skupinou či jednotlivcom, ktorý môže slúžiť ako výchovný vzor (Vágnerová, 2008). V programe rovesníckej mediácie sa predpokladá, že deti budú prirodzene napodobňovať správanie rovesníkov v náročných (konfliktných) sociálnych situáciách, prispôbia sa im a prijímajú ich ako vzory svojho správania. Uvedené je v súlade s teóriou sociálneho učenia (Oravcová, 2004), o ktorú sa rovesnícka mediácia opiera v tomto bode. Peer mediácia má z aplikačných oblastí mediácie výchovnú zložku akcentovanú pravdepodobne najviac. „Cieľom peer mediácie je objavenie vlastného potenciálu detí na konštruktívne riešenie konfliktov a jeho posilňovanie... Snahou je rozvoj osobnostných vlastností, ktoré prispievajú k pozitívnej socializácii dieťaťa a budovaniu hodnôt dobra, spolupatričnosti, kooperácie, zodpovednosti a spoluzodpovednosti.“ (Holá, 2001, 250). Výchovný akcent je kladený na rozvoj komunikačných a sociálnych zručností žiakov, ktorých osvojenie je predpokladom pre vytváranie pozitívnej sociálnej klímy v škole, priateľských vzťahov medzi žiakmi a ich prosociálnym správaním. Aby toto edukačné pôsobenie bolo dlhodobé a trvalé, vynára sa potreba koncepčného zavádzania princípov mediácie aj do školských vzdelávacích programov či učebných osnov.

Bielešová (2013) uvádza, že mediácia v školách pomáha najčastejšie s riešením týchto konfliktov:

- **ohováranie** – hovorenie poza chrbát, najmä útočné, posmešné a nepravdivé výroky, spor typu ona povedala/on povedal,
- **slovné hádky** - nedorozumenia, nesúhlas, osočovanie, pokrikovanie,
- **nevhodné správanie v triede** – najčastejšie vyrušovanie ostatných spolužiakov, obťažujúce opisovanie, vtipkovanie, rozprávanie, predvádzanie sa,

- **žiarlivosť** - medzi spolužiakmi, na spolužakov, kamarátov, žiarlivosť na úspechy v škole alebo v mimoškolských aktivitách,
- **fyzický útok alebo bitka**,
- **vniknutie do súkromia** - odcudzenie súkromných vecí, ich požičanie a používanie bez dovolenia, prezradenie dôverných informácií o spolužiakovi inej osobe.
- **vzťahové konflikty** - spory o tom, kto s kým, prečo chodí a prestal chodiť a kto komu prebral dievča, chlapca, prípadne žiarlivosť partnerov.
- **medziskupinové konflikty** - názorové, rasové alebo menšinové konflikty, verbálne aj fyzické útoky medzi jednotlivými skupinami.
- **teritoriálne spory** - spory týkajúce sa privlastnenia teritória - v škole prisvojovanie si určitého miesta skupinou, prisvojovanie si miesta na sedenie, na výlete hádky o posteľ v chate, miesto na sedenie, kto sa ako rozťahuje v lavici.
- **triedne alebo skupinové rozhodovania** - kam pôjdeme na výlet, kde a za akých podmienok urobíme oslavu, kto bude reprezentovať triedu v školskej alebo mimoškolskej akcii.

### **Priebeh mediačného procesu**

Samotný mediačný proces má niekoľko fáz, pričom rôzni autori vymenúvajú 6 – 9 etáp alebo krokov. Holá (2003, 102-111) uvádza nasledovné fázy mediačného procesu:

1. začiatok mediácie – mediátor stručným spôsobom zhrnie základy mediačného procesu, úlohu mediátora a zdôrazní dobrovoľnosť účasti strán. Vysvetlí pravidlá mediačného procesu, pričom jeho cieľom je tiež získať dôveru strán a navodiť atmosféru vhodnú pre ďalšie fázy.
2. získanie informácií – najskôr jedna a potom druhá strana majú možnosť popísať konfliktnú situáciu zo svojho pohľadu, mediátor dohliada na dodržiavanie pravidiel slušného správania a vyváženosť časového priestoru pre obe strany, v prípade potreby kladie stranám objasňujúce otázky.
3. porozumenie záujmom – obe strany komunikujú navzájom, pričom hľadajú spoločné hodnoty, názory a potreby. Mediátor je v tejto fáze veľmi aktívny, využíva techniky parafrázovania, zrkadlenia pocitov, kladenia otázok a zhrnutia. V závere spoločne so stranami definuje sporné body v konflikte.
4. hľadanie riešení – mediátor podporuje strany v tvorivom hľadaní riešení, ktoré hodnotia a posudzujú až v závere a vyberajú tie najlepšie návrhy.

5. vytváranie dohody – úloha mediátora je, aby bola dohoda konkrétna, realistická a dosiahnuteľná, jednotlivé body dohody, ktoré majú strany plniť by mali byť merateľné a časovo ohraničené.
6. ukončenie mediácie – tzv. záverečné slovo, mediátor zhrnie priebeh celého procesu, ocení výsledok a snahu strán, príp. sa stanoví termín kontrolného stretnutia, či sa plnia body dohody.

### **Rovesnícky mediátor**

V spore dvoch strán predstavuje mediátor tretiu nezávislú a nezaujatú osobu, ktorá pomáha stranám identifikovať ich záujmy a podporuje ich, aby hľadali spoločné praktické riešenie ich sporu. Mediátor sa snaží pochopiť, ako sa strany na konflikt pozerajú a ako prežívajú realitu. Pomáha im preskúmať, pochopiť a objasniť ich vzájomné potreby a záujmy a učí ich vzájomne sa počúvať a vymieňať si potrebné informácie. Zbiera informácie o prípade (a zároveň ich sprostredkováva stranám), tie ďalej analyzuje, definuje v spolupráci so stranami sporné body konfliktu a rozlišuje ich závažnosť. Nestrannosť znamená, že nenadrža ani jednej strane, nekritizuje, neradí, nesúdi, nehľadá vinníka. Dbá na to, aby výsledná dohoda nebola uzatvorená na úkor niekoho alebo násilným spôsobom. Mediátor sa snaží byť pre obe strany pomocníkom v emocionálne náročnej situácii, poskytuje stranám sociálnu podporu, počúva ich, snaží sa ich pochopiť a povzbudiť. Pri výbere mediátora je potrebné zvážiť, o aký druh sporu sa jedná a osobu mediátora vyberať s prihliadnutím na predmet sporu tak, aby jeho osobnostný aj profesijný profil zaručoval predpoklad na efektívnu a úspešnú mediáciu.

Základné povinnosti mediátora sú presne vymenované v Zákone č. 420/2004 z. Z. o mediácii, § 4, ods. 2, písm. a). V súvislosti s prípravou školských rovesníckych mediátorov pokladáme za dôležité spomenúť najmä tieto povinnosti:

- vykonávať svoju činnosť osobne, čestne, svedomito, nezávisle, nestranne, dôsledne, s náležitou odbornou starostlivosťou, a pritom dbať na účelnosť a hospodárnosť výkonu mediácie,
- správať sa spôsobom, ktorý neznižuje dôstojnosť a vážnosť mediácie, osoby mediátora, osôb zúčastnených na mediácii a osôb prizvaných mediátorom,
- informovať pred začatím mediácie o svojom postavení v mediácii, o priebehu mediácie, zásadách, účele a spôsobe vedenia mediácie, o spôsoboch jej ukončenia,

- rešpektovať názory osôb zúčastnených na mediácii a vytvárať podmienky na ich vzájomnú komunikáciu a na zmierlivé riešenie, ktoré bude zohľadňovať ich záujmy,
- podpísať dohodu, ktorá je výsledkom mediácie, alebo odmietnuť podpísať dohodu, ktorá je výsledkom mediácie, ak je zrejmé, že odporuje zákonu, obchádza zákon alebo sa prieči dobrým mravom;

Medzi osobnostné vlastnosti mediátora zaraďuje Holá (2003, 87-89) predovšetkým:

- **celkovú zrelosť** – stabilita osobnosti, zvládanie emocionality,
- **myslenie** – samostatnosť, flexibilita, kreativita, konštruktívne a analytické myslenie, vynaliezavosť, logické uvažovanie, improvizácia, duchapřítomnosť,
- **vysoké morálne kvality** – nestrannosť, etika, bezúhonnosť, poctivosť, sebaistota, schopnosť adekvátnej reakcie na situáciu, organizačný talent,
- **sociálne schopnosti** – nadväzovanie kontaktov, empatia, získavanie dôvery, dobré komunikačné schopnosti,
- **ochota a rešpekt k stranám** – rešpektovanie osobnej dôstojnosti, prekonávanie predsudkov, nepodliehanie predbežným a nepodloženým odsúdeniam,
- **vonkajší prejav** – vystupovanie, vzhľad, kultúrnosť, prispôsobenie vystupovania konkrétnej situácii.

Osobnostné vlastnosti rovesníckeho mediátora, najmä zrelosť, úcta a rešpekt k druhým, morálne vlastnosti, ochota a záujem pomôcť, patria z nášho pohľadu medzi jeho najdôležitejšie predpoklady, podobne ako je tomu pri profesionálnom mediátorovi. Podobný názor zastáva Bielešová (2013), ktorá tvrdí, že rovesnícky mediátor by mal byť akýmsi modelom, vzorom pre ostatných žiakov. Určite by nemal súdiť alebo sa posmievať druhým žiakom, neurážať ani tých, ktorí urážajú ostatných. Mal by byť všímavý, pozorný a empatický, vedieť sa vžiť do druhej osoby. Medzi ďalšie vlastnosti rovesníckeho mediátora zaraďuje:

- byť ochotný pomôcť,
- spoznať ľudí lepšie ako ostatní,
- nevidieť rozdiely, ale vidieť to, čo ľudí spája,
- zastat' sa druhých, keď si to situácia vyžaduje,
- vedieť nadviazať komunikáciu, prihovoriť sa a povzbudiť,
- baviť sa so žiakom slušne, úctivo, bez ohľadu na výzor,
- byť dôveryhodný, aby v ňom mal žiak istotu.

Skutočnosť, že rovesnícky mediátor pozná školské prostredie, z ktorého pochádzajú účastníci sporu, môže byť pre mediátora veľmi nápomocné. Okrem toho však potrebuje získať konkrétne

odborné vedomosti o druhoch konfliktov, ich priebehu a efektívnom riešení. Tieto vedomosti by mal získať v priebehu cielenej prípravy, špeciálneho tréningu alebo výcviku.

### **Model systematickej prípravy školských rovesníckych mediátorov**

Mediátor na úspešné vykonávanie svojej profesie potrebuje disponovať jednak odbornými znalosťami, ktoré zahŕňajú vedomosti z oblastí vecného problému konfliktu (napr. znalosti z oblasti práva, obchodu, techniky...) a odborné znalosti metódy mediácie získané vzdelávaním v mediácii. Aby školský rovesnícky mediátor mohol úspešne viesť mediačné stretnutia s ďalšími žiakmi školy, potrebuje mať na výkon svojej činnosti podobne ako mediátor osvojené odborné vedomosti a praktické komunikačné a sociálne zručnosti. V Pedagogicko-organizačných pokynoch na školský rok 2019/2020 je zaradené odporúčanie, aby sa v oblasti riešenia konfliktov využívalo vzdelávanie v školskej mediácii ako účinnej metóde riešenia konfliktov cestou dohody.

Holá (2014) uvádza, že prvý školský program riešenia konfliktov bol realizovaný v roku 1972 v New Yorku. Tento program viedol deti k novej, tvorivej reakcii na konflikt, ktorá spočívala v nenásilí, spravodlivosti, pomoci a osobnej integrite. Bednařík (2001) konštatuje, že alternatívne riešenie konfliktov sa stalo súčasťou vzdelávania a neskôr bolo aj integrované do oficiálneho rozvrhu škôl. Programy školskej mediácie sa realizovali aj v ďalších krajinách ako Holandsko, Anglicko, Kanada, Izrael. Hanson (in Holá, 2014) pri meraní efektívnosti rovesníckej mediácie zistil, že až u 36% detí sa znížilo správanie súvisiace so slovným urážaním, telesným napádaním. Programy rovesníckej mediácie sú prospešné pre dieťa ako jednotlivca aj pre školu ako inštitúciu. Medzi preukázané zistenia patrí zvýšenie sebaúcty a zlepšenie vzťahov medzi žiakmi a celkovo lepšej sociálnej klímy školy. Pridanou hodnotou mediácie je, že vnáša do prostredia škôl toleranciu, trpezlivosť, rešpekt a úctu, zdravú komunikáciu, rozvíja zodpovednosť, dôveru, kritické myslenie, samostatnosť a empatiu. V bezpečnom a priateľskom prostredí sa môžu žiaci nielen lepšie učiť, ale aj rozvíjať svoje životné zručnosti a socializovať sa (Tyrrell, 2002 in Mitasová, 2019; Stacey, 1996). Cieľom programu peer mediácie je tiež zlepšenie schopnosti sledovať svoj vlastný hnev, zlepšiť vedomosti o konfliktných situáciách, riešení konfliktov a mediácii a získať zručnosti konštruktívne riešiť konflikty (Holá, 2014, 249). „Nadobudnuté zručnosti peer mediácie sú prínosom pre mladých ľudí nielen v škole, ale aj v kontexte rodiny či práce. Programy pripravujú deti ako mladých občanov spoločnosti i tým, že im poskytujú praktické skúsenosti demokratického spôsobu spolupráce s učiteľmi a zamestnancami školy v udržiavaní funkčnosti programov spôsobom, ktorý tradičné hierarchicky usporiadané vzťahy v školách neumožňujú.“

(Mitasová, 2019). Programy peer mediácie dopĺňajú celoškolskú politiku v oblasti disciplíny a pozitívneho správania, pretože pomáhajú vytvárať bezpečné prostredie. Podkladom pre vypracovanie modelu systematickej prípravy školských rovesníckych mediátorov bola jednak analýza vybraných metodických príručiek (Bednařík, 2001; Bieleszová, 2013; Block & Blazej, 2005; Centrum inkluze, 2019), ako aj analýza a reflexia osobnej skúsenosti s prípravou a sprevádzaním rovesníckych mediátorov v základnej škole počas dvoch školských rokov z pozície školskej psychologičky.

Prípravu školských rovesníckych mediátorov delíme do troch fáz:

### **1. predprípravná fáza**

Úspešné zavedenie programu rovesníckej mediácie si vyžaduje veľa času a úsilia, presvedčovacie schopnosti a prostriedky. Pred samotným výcvikom, ktorého štruktúru aj obsahovú náplň predstavujeme neskôr, prebieha predprípravná fáza, ktorej cieľom je propagácia myšlienky vzdelávania rovesníckych mediátorov a ich samotný výber. Autori metodiky peer mediácie (Centrum inkluze, 2019) zdôrazňujú, že pri výbere žiakov, ktorí budú zaradení do tréningu rovesníckej mediácie, berú do úvahy tieto kritériá: dobrovoľnosť, vek, pohlavie, triedne zastúpenie. Odporúčajú, aby skupina budúcich mediátorov bola rôznorodá. Zároveň je potrebné klásť dôraz na sociálne a komunikačné zručnosti ako schopnosť aktívneho počúvania, empatické porozumenie, zmysel pre humor, schopnosť klásť správne otázky v správnej chvíli.

### **2. hlavná fáza**

Tréning školských mediátorov pokladáme za hlavnú fázu systematickej prípravy peer mediátorov. Jeho cieľom je umožniť účastníkom rozpoznať a rozšíriť vlastný potenciál kľúčových zdrojov (vlastností, motívov, vedomostí, zručností) a naučiť sa ich využívať k dosahovaniu efektívneho výkonu v role mediátora. Predpokladom pre úspešné zvládnutie tohto cieľa je získanie potrebných odborných vedomostí a rozvoj tzv. mäkkých zručností. Dôležitou súčasťou výcviku je vytvorenie priestoru pre účastníkov, aby si sami rozvinuli schopnosti efektívne riešiť konflikty pre nich primeraným a zrozumiteľným spôsobom (Centrum inkluze, 2019). Nadobudnuté zručnosti môže rovesnícky mediátor využiť rôznym spôsobom, napr. pri zmierovaní napätia v triede, pri individuálnych rozhovoroch so spolužiakmi, v situácii, keď sa zastane iného spolužiaka pred iným žiakom, dodávaním odvahy a povzbudzovaním slabších žiakov k vyjadreniu svojho názoru, pri konzultácii s učiteľom alebo svojou priamou účasťou na riešení konfliktu prostredníctvom mediácie (Bieleszová, 2013).

Existuje niekoľko spôsobov realizácie samotného výcviku alebo tréningu školských rovesníckych mediátorov (Bednařík, 2001; Bielešová, 2013; Centrum inkluze, 2019). Rozsah výcviku je približne 40 hodín a žiaci počas jeho priebehu získajú vedomosti z oblasti riešenia konfliktov, priebehu mediácie a na základe praktických cvičení si rozvíjajú konkrétne zručnosti potrebné pri riešení konfliktov ako aj pri vedení mediačných stretnutí. Výcvik je možné realizovať buď jednorazovo napr. počas víkendu alebo v priebehu dlhšieho časového obdobia počas niekoľkých stretnutí. Miestom môže byť samotná škola, ale aj priestory mimo školy. Lektormi by mali byť ideálne odborníci, ktorí sami prešli výcvikom riešenia konfliktov alebo podobným programom zameraným na rozvoj komunikačných a sociálnych zručností.

Za najdôležitejšie zručnosti rovesníckych mediátorov pokladajú autori metodiky peer mediácie tieto (Centrum inkluze, 2019):

- schopnosť aktívneho počúvania,
- hľadanie dôležitých faktov,
- identifikácia sporných bodov,
- preformulovanie sporných bodov prostredníctvom sporných strán na riešenie,
- uľahčenie vzájomnej dohody.

Podobné oblasti, ktorým je potrebné venovať pozornosť pri nácviku konkrétnych mediačných techník mediátorov zdôrazňuje Holá (2013, 123):

- 1. Empatické porozumenie** je schopnosť mediátora vcítiť sa do prežívania sporiacich sa strán a jeho snaha porozumieť ich vnútornému prežívaniu, avšak mediátor si zachováva profesionálny odstup.
- 2. Aktívne počúvanie** pomáha mediátorovi porozumieť obsahu rozprávaného a získať nové informácie, pričom využíva otvorenú reč tela, povzbudzuje strany k rozprávaniu, objasňuje, parafrázuje alebo preformuluje citovo „nabité“ výroky na miernejšie a tiež musí dokázať zhrnúť dôležité fakty a myšlienky, ktoré zazneli.
- 3. Pýtanie sa (kladenie otázok)** – prostredníctvom tejto techniky získava mediátor ďalšie informácie, ale tiež podnecuje účastníkov k ďalšiemu rozprávaniu.
- 4. Spolumediácia** – možnosť viesť mediačný proces spoločne s ďalším mediátorom, pričom jeden je tzv. hlavný a druhý vedľajší mediátor alebo sú obaja rovnocennými partnermi.

Rozvoj konkrétnych mediačných zručností sa deje zvyčajne prostredníctvom modelovania mediačného procesu, rolovej hry, pri ktorej kedy dvaja účastníci tréningu predstavujú strany sporu a mediátor vedie celý mediačný proces od začiatku až po koniec mediácie, teda záverečné podpísanie dohody. Počas tréningu je vhodné venovať sa aj vymedzeniu typov

konfliktov, ktoré sú vhodné na mediáciu rovesníkmi. Medzi nevhodné prípady patria napríklad tieto situácie:

- účastníci sú pod vplyvom návykovej látky,
- zúčastnené strany nie sú schopné brať do úvahy záujmy toho druhého,
- jedna zo strán má vážne bariéry, napr. emočného charakteru (neutíchajúci plač, stres zo situácie, agresívne výbuchy).

Na Slovensku sa v súčasnosti venuje tréningu školských rovesníckych mediátorov Mgr. Dušana Bielešová, ktorá okrem samotného vzdelávania mediátorov šíri myšlienku školskej a rovesníckej mediácie v školách, spolupracuje s Asociáciou mediátorov Slovenska, aktívne publikuje (je autorkou niekoľkých knižných publikácií a článkov) a tiež propaguje aktivity na webstránke [www.skolska-mediacia.sk](http://www.skolska-mediacia.sk). Počas tréningu sa rovesnícki mediátori naučia pozorovať emócie a prejavy spolužiakov, rozlíšiť jednotlivé štádiá konfliktu, chápať, čo ovplyvňuje neschopnosť komunikovať a riešiť konflikty. Dokážu lepšie spoznať sprievodné javy negatívnych emócií sprevádzajúcich hádky v triede, tvoriť vhodné otázky, pomáhať spolužiakom vyjadriť pocity, myšlienky, priania, zvažovať dôsledky, jasne formulovať myšlienky, tlmiť napätie smerujúce k agresivite medzi spolužiakmi a riešiť konflikty dohodou a zmiernovaním.

### **3. realizačná fáza**

Pri systematickom zavádzaní školskej rovesníckej mediácie do prostredia základnej školy je dôležité, aby sme mysleli aj na realizačnú fázu po skončení tréningu mediátorov. Ideálne je, ak sa ešte v priebehu výcviku podarí naplánovať spoločne s vyškolenými mediátormi jednotlivé kroky smerujúce k propagácii školskej mediácie medzi učiteľmi a žiakmi školy, ako aj ďalšie spoločné stretnutia školských rovesníckych mediátorov. Na niektorých školách vznikajú tzv. kluby mediátorov, v ktorých sa mediátori pravidelne stretávajú a predávajú si svoje skúsenosti s realizáciou mediácie. Je vhodné, ak škola disponuje samostatnou miestnosťou, v ktorej môžu prebiehať mediačné stretnutia a môžu sa v nej stretávať aj mediátori. Dôležité je tiež určiť si miesto, kde bude uložená dokumentácia k jednotlivým prípadom (jedná sa o citlivé informácie).

Stretnutia mediátorov sa môžu realizovať aj za prítomnosti supervízora, pričom môžu spoločne prebrať náročné prípady alebo si vyjasniť niektoré pochybnosti. Bednařík (2001, 9) okrem analýzy konkrétnych prípadov dodáva, že na supervíznych stretnutiach je možné pokračovať v riešení ďalších simulácií konfliktov a nácviku špecifických komunikačných zručností. Sme toho názoru, že školský psychológ je vhodným odborníkom na pozíciu supervízora počas

týchto stretnutí. Bednařík (2001) ďalej odporúča, aby častosť týchto stretnutí bola aspoň raz do mesiaca v rozsahu 1-1,5 hodiny. Na stretnutiach mediátorov je tiež vhodné venovať sa príprave propagácie školskej mediácie.

### **Projekt školskej mediácie – príklad z praxe**

Základná škola, na ktorej bol projekt školskej mediácie realizovaný v období dvoch školských rokov, si kladie za cieľ rozvíjať sociálne a komunikačné zručnosti (ako napr. aktívne počúvanie, empatia, spolupráca, zodpovednosť) u žiakov priebežne od nástupu do školy, pričom v piatom ročníku absolvujú celoročný vzdelávací program zameraný na tréning zručností efektívneho riešenia konfliktov. Projekt školskej mediácie bol realizovaný v nadväznosti na túto prípravu ako špeciálny tréning školských mediátorov a mohli sa ho zúčastniť žiaci 6. – 9. ročníka. Lektorský tím tvorila školská psychologička pôsobiaca na škole a profesionálna lektorka z praxe, o. i. absolventka výcviku alternatívneho riešenia sporov. Garantom a odborným konzultantom projektu bol aktívny mediátor z praxe.

Nábor žiakov prebiehal osobne skupinovú formou v každej triede, lektori žiakom vysvetlili ciele tréningu a spôsob realizácie. Žiaci, ktorí prejavili záujem o tréning, napísali krátku esej o tom, prečo by chceli byť školským mediátorom. Následne lektori vytvorili tréningovú skupinu, pričom okrem motivácie žiakov brali ohľad aj na rovnomerné vekové rozloženie, ako aj pomer chlapcov a dievčat. Rodičia žiakov boli informovaní písomnou formou a súhlas s účasťou ich dieťaťa na tréningu školskej mediácie vyjadrili svojím podpisom.

Z celkového počtu 14 žiakov absolvovalo celý tréning 11 žiakov, ktorí preukázali záujem, iniciatívu aj zodpovedný prístup nielen k samotnému vzdelávaniu, ale aj šíreniu a propagácii projektu školskej mediácie medzi žiakmi a učiteľmi. Samotné vedenie mediačných stretnutí absolvovalo v prvom roku len niekoľko žiakov, pričom mali možnosť rozhodnúť sa, či budú viesť stretnutie sami alebo vo dvojici, prípadne za prítomnosti lektora. V druhom školskom roku sme v rámci supervíznych stretnutí školských mediátorov ponúkli žiakom 6. ročníka možnosť zúčastniť sa nácviku modelových situácií v pozícii žiakov, ktorí majú medzi sebou fiktívny konflikt. Prínosom pre vyškolených rovesníckych mediátorov bola možnosť trénovať vedenie mediačného stretnutia s ďalšími žiakmi. Tí sa následne mohli lepšie rozhodnúť, či sa v budúcnosti zúčastnia tréningu školských mediátorov.

Tréning školských mediátorov sa uskutočnil v rozsahu 24 vyučovacích hodín (4 dni) v priestoroch školy s nasledovným tematickým zameraním jednotlivých blokov:

- 1. blok:** zdroje v konfliktoch, empatické porozumenie, ja-správa, mediácia – úvod, mediátori v praxi, záver a spätná väzba,

2. **blok:** problém vs. konflikt, etapy konfliktu, pozície a potreby, čo sa deje, keď sa konflikt nerieši, emócie v konfliktoch, možnosti efektívneho riešenia konfliktov, zdroje konfliktov,
3. **blok:** mediátor – aký je, čo robí (jeho osobnostné vlastnosti a zručnosti), priebeh mediačného procesu, nácvik konkrétnych prípadov mediácie,
4. **blok:** opakovanie – mediačný proces a jeho fázy, komunikačné techniky, nácvik simulácie mediačných stretnutí, plánovanie – stratégia zameraná na propagáciu školskej mediácie medzi žiakmi a učiteľmi

Na konci školského roka sme žiakom zadali krátky dotazník vlastnej proveniencie zameraný na zisťovanie ich skúseností a postojov súvisiacich s pôsobením v role školského mediátora. Počet vyplnených dotazníkov bol 10, toho času sa 1 žiak zúčastnil dvoch mediačných stretnutí, 3 žiaci jedného a 6 žiakov sa nezúčastnilo žiadneho stretnutia. S priebehom mediačného stretnutia boli buď veľmi spokojní (3x) alebo spokojní (2x). Za účelom zisťovania postoja žiakov k školskej mediácii sme využili semi-projektívnu techniku nedokončených viet. Výpovede žiakov uvádzame nižšie:

Ako školský mediátor som sa najviac tešil/a ...

- *na vyriešenie problému / že môžem deťom pomôcť vyriešiť konflikt*
- *na stretnutia s ľuďmi čo majú problém a pomôcť im ho vyriešiť / na skutočnú mediáciu*
- *na tréningy školskej mediácie / na naše stretnutia*

Ako školský mediátor som sa bál/a ...

- *že deti budú na mňa hnusné a drzé / zúrivých detí / zlých detí*
- *že sa budú hádať / nebudú chcieť spolupracovať / že ma nebudú počúvať*
- *že nebudem mať čas / zabudnem povedať niečo dôležité*
- *že nebudem vedieť nájsť riešenie*

Najviac ma prekvapilo, že ...

- *že na svojej prvej mediácii sme dospeli k dohode / mediácia prebehla dobre*
- *som nebol ani na jednom stretnutí*
- *že mediátor je diskretný a je toľko zásad, čo by mal dodržiavať*

Niečo, čo by som sa chcel/a spýtať/zopakovať/dotrénovať...?

- *hrať scény a byť v nich mediátorom – precvičiť si ešte tú rolu*
- *vzbudiť rešpekt*

Budúcim školským mediátorom by som chcel povedať, že ...

- *sa nemajú čoho báť*
- *keď sa chce, tak sa riešenie nájde*

- *nech sú trpezliví až do konca / aby sa nevzdávali*
- *ak chcú mediovať, musia mať na to vhodnú náladu, lebo niekedy je to ťažké*
- *je to super, môže ti to pomôcť do života*
- *veľa šťastia.*

### **Zhrnutie a odporúčania pre prax**

Rovesnícka mediácia, tzv. peer mediácia pomáha žiakom riešiť spory v škole, ale tiež lepšie osvojenie vyjednávacích a komunikačných zručností, ktoré mediátori využívajú aj v iných sociálnych situáciách než je proces mediácie. Školská rovesnícka mediácia je zároveň preventívnou metódou riešenia malých sporov, ktoré ešte neprerástli do väčších a celkovo pôsobí pozitívne na klímu a kultúru školy. Je postavená na dvoch základných princípoch: princíp vekovej príbuznosti a princíp mediácie. Znamená to, že žiaci sú po výcviku sami schopní pomôcť vyriešiť konflikt medzi spolužiakmi bez zásahu pedagóga. Veľkým prínosom peer mediácie je skutočnosť, že mladí ľudia sa učia riešiť svoje vlastné problémy a konflikty, čo im v budúcnosti môže byť nápomocné pri zvládaní a riešení náročnejších záťažových (najmä konfliktných) situácií.

Na základe štúdia odborných zdrojov, aktuálnych odporúčaní POP pre školský rok 2019/2020 a analýze skúsenosti s prípravou a sprevádzaním rovesníckych mediátorov z pozície školského psychológa, môžeme naše odporúčania pre prax zhrnúť nasledovne:

- využívať vzdelávanie v školskej mediácii ako účinnú metódu riešenia konfliktov cestou dohody,
- pri vzdelávaní školských rovesníckych mediátorov využívať podporu odborných zamestnancov v školstve (napr. školský psychológ, sociálny pedagóg), prípadne externých agentúr - spoločnosti v oblasti sprostredkovateľských služieb, špecialistov na riešenie konfliktov alebo nezávislých trénerov (porov. Mitasová, 2019),
- vytvorenie „Klubu mediátorov“ na školách, kde žiaci absolvovali výcvik rovesníckej mediácie s cieľom podporiť ich ako mediátorov a propagáciu školskej mediácie medzi žiakmi, učiteľmi a rodičmi,
- vzdelávanie učiteľov v oblasti efektívneho riešenia problémov a konfliktov,
- integrácia vzdelávacieho obsahu riešenia konfliktov a mediácie do učebných osnov.

## **Záver**

Viacerí autori (Bednařík, 2001; Sellman, 2002) zdôrazňujú, že úspešnosť školskej mediácie závisí predovšetkým od charakteru celkového školského prostredia, v ktorom sa aplikuje. Niektoré školské projekty mediácie neboli kompatibilné s jestvujúcou školskou kultúrou alebo víziou školy. Predpokladom úspechu školskej mediácie je bezpečné prostredie, dobrá sociálna klíma školy a zdravé vzťahy medzi žiakmi aj učiteľmi navzájom, schopnosť prejavovať si úctu, dôveru a rešpekt. Súhlasíme s Holou (2003), že pri implementácii rovesníckej mediácie v našich školách je nutné uvažovať koncepcne na viacerých úrovniach: na úrovni zmien týkajúcich sa školského zákona napr. uložením povinnosti umožniť žiakom prístup k rovesníckej mediácii, zaradením rovesníckej mediácie do výučby v rámci Štátneho vzdelávacieho programu alebo forma školského klubu či záujmového krúžku. Cieľom nášho príspevku bolo predstavenie modulu systematickej prípravy školských mediátorov na 2. stupni základnej školy počas obdobia dvoch školských rokov, teda možnosť implementácie školskej mediácie dobrovoľnou formou u žiakov, ktorí prejavili záujem a prihlásili sa na tréning. Uvedomujeme si, že uvedený model nemôžeme pokladať za všeobecne platný postup alebo metodické usmernenie pre školy, ktoré by chceli zaviesť program rovesníckej mediácie. Vnímame však jeho potenciál ako jedného z príkladov dobrej praxe, ktorý môže inšpirovať, podporiť a poskytnúť istý návod pre ostatných kolegov z radov pedagógov alebo odborných zamestnancov pôsobiacich najmä priamo v školách.

## Literatúra

- Bednařík, A. (2001). *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov, Partners for Democratic Change Slovakia.
- Bieleszová, D. (2013). *Rovesnícka mediácia. Zmierovanie prostredníctvom rovesníckych mediátorov*. Bratislava: Iura Edition.
- Bieleszová, D. (2012). *Školská mediácia. Riešenie konfliktov a sporov zmierovaním*. Bratislava: Iura Edition.
- Block, M. F., & Blazej, B. (2005). *Resolving Conflict with a Peer Mediation Program. A manual for Grades 4-8*. Maine: University of Maine, University of Southern Maine.
- Gajdošová, E. (1998). *Školský psychológ a jeho vstup do humanizácie našich škôl*. Bratislava: Príroda.
- Centrum inkluze (2019). *Využití peer mediace na základních školách*. Získané z [www.centruminkluze.cz](http://www.centruminkluze.cz)
- Gajdošová, E., Herényiová, G., & Valihorová, M. (2010). *Školská psychológia*. Bratislava: Stimul.
- Holá, L. (2003). *Mediace: Zpusob řešení mezilidských konfliktu*. Praha: Grada.
- Holá, L. (2011). *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing.
- Holá, L. et al. (2013). *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing.
- Holá, L. , Malacka, M. et al. (2014). *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges.
- Hvozdík, J. (1986). *Základy školskej psychológie*. Bratislava: SPN.
- Kamarášová, L. (2017). Význam uplatňovania mediácie sociálnym pedagógom v školskom prostredí. In *Edukácia. Vedecko-odborný časopis*, 2 (1), 103-108.
- Mitasová, A. (2019, marec 22). Peer mediácia. *Prohuman. Vedecko-odborný recenzovaný časopis, zameraný na oblasť spoločenských, sociálnych a humanitných vied*. Získané z <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/peer-mediacia>
- Oravcová, J. (2004). *Sociálna psychológia*. Banská Bystrica: UMB v BB, FHV.
- Pedagogicko-organizačné pokyny na školský rok 2019/2020. Bratislava: MŠVVaŠ SR.
- Sellman, E. (2002). Peer mediation, school culture and sustainability. *Pastoral Care in Education: The Journal for Pastoral Care & Personal-Social Education*. 20 (2), 7-11.
- Stacey, H. (1996). Mediation into schools does go! An outline of the mediation process and how it can be used to promote positive relationships and effective conflict resolution in schools. *Pastoral Care in Education: The Journal for Pastoral Care & Personal-Social Education*. 14 (2), 7-9.

Vágnerová, M. (2008). *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha: Karolinum.

Valihorová, M., & Lajčiaková, J. (2014). *Školská psychológia a psychológ v škole*. Žilina: EDIS.

Výrost, J., & Slaměník, I. (Eds.) (1998). *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál.

Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii

**Autorka**

Mgr. Michaela Souček Vaňová, PhD.

Katedra psychológie PF UMB v Banskej Bystrici

Ružová 13, 97411 Banská Bystrica

E-mail: michaela.vanova@umb.sk