

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Magisterská diplomová práce

Bc. Jitka Rašková

Vrstevnická mediace a její možnosti v ČR

Olomouc 2013

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem tuto magisterskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla veškeré použité prameny a literaturu.

V Olomouci

.....

Anotace

Tato diplomová práce se věnuje tématu vrstevnické mediace ve školním prostředí. V teoretické části práce jsou popsány základní charakteristiky vrstevnické mediace a objasněn její význam při řešení konfliktů ve školním prostředí. Empirická část práce má za úkol zhodnotit možnosti využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice.

Klíčová slova: vrstevník, vrstevnická mediace, mediátor, škola, konflikt, řešení konfliktů

Abstract

The thesis is focused on the topic of peer mediation in school environment. In the first, theoretical part of the thesis there are outlined major characteristics of peer mediation with its implications in dealing with conflicts in school environment. The second part is empirical and its aim is to examine applicability of the method of peer mediation at elementary schools in the Czech Republic.

Key words: peers, peer mediation, mediator, school, conflict, conflict solution

Obsah

ÚVOD	6
1 VRSTEVNICKÁ MEDIACE	7
1.1 Úvod do mediace a vrstevnické mediace.....	7
1.2 Cíle a principy vrstevnické mediace.....	10
1.3 Proces vrstevnické mediace a jeho specifika.....	13
1.4 Prostředí pro vrstevnickou mediaci	16
2 VRSTEVNICKÝ MEDIÁTOR A JEHO ROLE.....	18
2.1 Osobnost vrstevnického mediátora a definice jeho role.....	18
2.2 Trénink a vzdělávání vrstevnických mediátorů.....	19
2.3 Vrstevnické mediační programy.....	21
3 SITUACE A KONFLIKTY ŘEŠENÉ VRSTEVNICKOU MEDIACÍ	24
3.1 Vznik konfliktů ve školním prostředí.....	24
3.2 Typy školních konfliktů řešených vrstevnickou mediací.....	26
3.3 Konflikty pro vrstevnickou mediaci vhodné a nevhodné.....	28
4 VÝZNAM VRSTEVNICKÉ MEDIACE VE ŠKOLNÍM PROSTŘEDÍ.....	31
4.1 Vrstevnická mediace jako prevence konfliktů a negativních společenských jevů	31
4.2 Význam pro smírné řešení konfliktů a dosažení dohody	33
4.3 Posilování komunikace a vztahů ve školním prostředí	34
4.4 Terapeutický význam vrstevnické mediace	35
5 VYUŽITÍ VRSTEVNICKÉ MEDIACE V ČR A V ZAHRANIČÍ	38
5.1 Historie vrstevnické mediace	38
5.2 Vrstevnická mediace ve vybraných zemích	39
5.3 Vrstevnická mediace v ČR	41
6 EMPIRICKÁ ČÁST.....	43
6.1 Vymezení cíle práce	43
6.2 Charakteristika a popis vzorku	44
6.3 Popis výzkumné metody	45
6.4 Popis vlastního výzkumu	45
6.5 Výsledky výzkumu	46
6.6 Diskuze a závěr	64

ZÁVĚR	66
SEZNAM LITERATURY.....	67
SEZNAM ZKRATEK	70
SEZNAM PŘÍLOH	71

ÚVOD

Mediace jako metoda řešení konfliktů pomocí třetí nezávislé strany – mediátora, který pomáhá oběma stranám konfliktu ve vzájemné komunikaci a nalézání řešení, je u nás už poměrně známá v oblasti trestních, obchodních či rodinných konfliktů. V České republice nový a dosud nevyužívaný specifický typ mediace je vrstevnická mediace ve školním prostředí. Tento typ mediace je uskutečňován žáky či studenty speciálně vyškolenými do pozice vrstevnických mediátorů, kteří v procesu mediace pomáhají řešit ostatním spolužákům jejich konflikty a problémy.

Vrstevnickou mediaci jsem si zvolila jako téma diplomové práce z důvodu svého zájmu o nové komunikační metody a řešení interpersonálních vztahů. Mediace vrstevníků ve školním prostředí je mi blízká také proto, že mám tři dcery ve věku 11 – 13 let a řešení konfliktů spojených s jejich školní docházkou je pro mě téměř každodenní praxí. Domnívám se, že zavedení vrstevnické mediace v českých školách by přineslo zásadní obrat ve způsobu řešení konfliktů ve školním prostředí. Význam vrstevnické mediace spatřuji v nastavení zcela nového modelu řešení školních konfliktů, který bude přínosem pro současnou i budoucí generaci žáků, učitelů a rodičů.

Cílem teoretické části diplomové práce je přinést základní charakteristiky vrstevnické mediace a objasnit možnosti jejího využití při řešení konfliktů mezi vrstevníky ve školním prostředí. Empirická část práce má za cíl zhodnotit možnosti využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice.

První kapitola představí mediaci obecně, nastíní její vznik, vývoj a nejčastější oblasti využití. Dále představí vrstevnickou mediaci a její základní principy, objasní cíle vrstevnické mediace a mediační proces s jeho jednotlivými kroky. Zabývat se bude rovněž prostředím, ve kterém se vrstevnická mediace odehrává.

Druhá kapitola se zaměří především na osobnost vrstevnického mediátora a jeho roli v mediačním procesu. Ukáže, které kvality, schopnosti a osobnostní rysy jsou pro vrstevnického mediátora důležité a jakým způsobem je vrstevnický mediátor školen v mediačních dovednostech nezbytných pro správný průběh vrstevnické mediace. Závěr kapitoly bude věnován tématu mediačních vrstevnických programů.

Typy konfliktů a situací, kterými se zabývá vrstevnická mediace, představí kapitola třetí. V ní bude také popsáno, jakými kritérii se vrstevnický mediátor řídí při rozhodování, zda konflikt je vhodný k mediaci a které konflikty cestou mediace řešit nelze.

Čtvrtá kapitola objasní význam vrstevnické mediace, zejména jako prevence konfliktů a negativních společenských jevů. Rovněž se bude zabývat vrstevnickou mediací jako prostředkem ke smírnému řešení konfliktů mezi studenty, k posilování komunikace a pozitivních vztahů v prostředí školy. Závěr kapitoly bude věnován vztahu mediace k psychologii a léčebně terapeutickému přínosu vrstevnické mediace.

Pátá kapitola poskytne stručný přehled o historii vrstevnické mediace a představí vrstevnickou mediaci ve vybraných zemích a v České republice.

Na pátou kapitolu plynule naváže empirická část diplomové práce zpracovaná do závěrečné šesté kapitoly. Jelikož vrstevnická mediace ve školním prostředí je u nás zcela novým tématem, otevírá se zde prostor pro dosud nedotčenou oblast výzkumu. Výsledkem empirické části práce bude zhodnocení možností využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice.

1 VRSTEVNICKÁ MEDIACE

V úvodní kapitole bude nejprve představena mediace v obecné rovině a následně bude věnována pozornost jednomu ze specifických typů mediace – vrstevnické mediaci ve školním prostředí. Dále budou objasněny důvody vzniku vrstevnické mediace, definovány její základní cíle, principy a jednotlivé kroky mediačního procesu. Závěr kapitoly se bude věnovat školnímu prostředí, ve kterém se vrstevnická mediace odehrává.

1.1 Úvod do mediace a vrstevnické mediace

Mediace je metodou řešení konfliktů, při které vstupuje do sporu třetí, kvalifikovaná strana – mediátor a pomáhá oběma stranám ve vzájemné komunikaci a nalézání přijatelného řešení. Jedná se o dobrovolný neformální proces vedený mimosoudní cestou, který je postaven na profesionálním přístupu, kompetentnosti a diskrétnosti. V případě potřeby mediátor spolupracuje s dalšími odborníky z nejrůznějších oblastí – právníky, psychology, lékaři, sociálními pracovníky, finančními odborníky a dalšími. Každá situace, kterou mediace řeší, je jiná a každý klient jedinečný. Základem vztahu klienta a mediátora a podmínkou jejich úspěšné spolupráce je naprostá důvěra klienta v profesionální i osobní rovině.¹

Mediace jako forma řešení sporů je stará jako lidstvo samo. Její kořeny najdeme v mnoha kulturách i náboženstvích světa. V širokém měřítku je využívána v Asii a Africe jako tradiční nekonfrontační způsob řešení konfliktu. Její současný nárůst popularity začal přibližně v 70. letech 20. století ve Spojených státech amerických a odtud se postupně rozšiřoval do Austrálie, Kanady a mnoha částí Evropy. Mediace začala být hojně využívána v rámci advokacie, kde se stala součástí systému alternativního řešení sporů. Její využití pak dále pronikalo do celé řady oblastí – vznikla tak komunitní mediace, mediace mezi oběťmi a pachateli trestných činů, mediace životního prostředí, vrstevnická mediace na školách, obchodní mediace, rodinná mediace, mediace na pracovišti či mediace meziskupinových konfliktů.²

¹ Dostupné na: <http://www.mediace-hola.cz/> dne 14. 12. 2012

² Cremin, Hilary, *Peer Mediation :citizenship and social inclusion revisited*, 1. vyd. McGraw Hill /Open University Press ,Velká Británie, 2007, ISBN 978 0335 221 110 - str. 18

V České republice je mediace je šířena od počátku 90. let 20. století, a to především díky západním demokratickým státům a jejich skupinám odborníků, kteří s mediací měli předchozí více než třicetileté zkušenosti. Způsob, jak využít mediaci v netrestní oblasti přivezli mediátoři ze Spojených států amerických z iniciativy nadace Partners for Democratic Change. Cílem bylo šířit mediaci na univerzitní a nestátní úrovni ve všech oblastech mimosoudního vyjednávání. V roce 2000 založili zájemci o mediaci v České republice Asociaci mediátorů ČR, jejímž cílem je udržovat mediaci na vysoké profesionální úrovni, dodržovat profesní standardy a etický kodex mediátora, šířit povědomí o její existenci a vzdělávat zájemce o mediační dovednosti v rámci vzdělávacích standardů zaručujících profesionalitu. V současné době AMČR realizuje mediaci v rodinné, komunitní, pracovně-obchodní a etnické oblasti. Společně s ministerstvem průmyslu a obchodu školí i v oblasti mediace spotřebitelských sporů.³

V této diplomové práci se mediace vztahuje ke školnímu prostředí, ve kterém je prováděna vyškolenými žáky - vrstevnickými mediátory. Taková mediace bývá označována jako vrstevnická mediace (či „peer mediace“). Setkat se lze ovšem také s pojmy „mediace ve škole“, „školní mediace“, „mediace mezi vrstevníky“ nebo „dětská mediace“. V těchto případech se jedná o širší pojetí mediace, která může být prováděna také dospělými osobami (například vyškolenými učiteli v případě školní mediace) nebo vrstevníky v jiném než školním prostředí (v případě dětské mediace či mediace mezi vrstevníky). Pro účely této diplomové práce se specificky zaměříme na vrstevnickou mediaci ve školním prostředí.

Vrstevnická mediace ve školním prostředí je významným prostředkem, jehož pomocí žáci rozpoznávají konflikty a učí se je řešit vlastními silami bez nutnosti disciplinárního řízení.⁴ Vrstevnická mediace probíhá ve skupině či komunitě vrstevníků, ve které osoba zvolená za nezávislého prostředníka – vrstevnického mediátora – řeší s ostatními členy skupiny nejrůznější konflikty či otázky. Do role mediátora mohou být zvoleni žáci buď ostatními spolužáky, nebo svými učiteli - to závisí na politice, kterou škola pro vrstevnickou mediaci nastaví.⁵

Mediace jako způsob řešení konfliktů se používá v případech, kdy znesvářené strany jsou již v rozběhnutém konfliktu a neumí svůj konflikt dále řešit bez pomoci třetí osoby. Jednou z

³ Dostupné na: <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/> dne 14.12. 2012

⁴ Holá, Lenka, *Mediace v teorii a praxi*, 1. vyd., vydavatelství Grada Publishing Praha, 2011, ISBN 978-80-247-3134-6, str. 199

⁵ Dostupné na: <http://www.wisegeek.com/what-is-peer-mediation.htm> dne 16.12.2012

podmínek úspěchu mediace je, že mediátor jako nezávislá třetí strana není do konfliktu zainteresován a účastníci konfliktu nechtějí, aby o jejich konfliktu autoritativně rozhodoval.⁶ Vrstevnický mediátor pomáhá svým vrstevníkům nejprve určit základní příčiny konfliktu, ve kterém jsou zainteresováni a poté společně dojít ke vzájemně přijatelnému řešení. V procesu mediace vede vrstevnický mediátor obě strany sporu k vyjasnění individuálních cílů, postojů a možností a vzájemnému pochopení perspektivy druhé strany tak, aby obě strany byly schopny udělat samy za sebe jasné rozhodnutí a vyřešit konflikt.⁷

Vrstevnická mediace je procesem:

- který pomáhá řešit konflikty mezi dvěma a více lidmi;
- při kterém se účastníci konfliktu sami rozhodují o způsobu řešení konfliktu;
- ve kterém účastníci konfliktu cítí, že řešení je spravedlivé;
- ve kterém je každému prokazován respekt;
- ve kterém funguje princip spravedlnosti více než princip síly;
- který respektuje důvěrnost všech zúčastněných.⁸

1.2 Cíle a principy vrstevnické mediace

Obecným cílem vrstevnické mediace je pomoci školám vytvářet zdravé, pozitivní a bezpečné prostředí, které studenty posiluje při zvládnání konfliktů, přispívá k dobrým vztahům a zlepšuje celkové klima školy.⁹

Cílem vrstevnické mediace z hlediska účastníků konfliktu je otevřít se problémům „protivníka“, vyjádřit své pocity a snažit se vyřešit konflikt společnými silami, případně uzavřít a podepsat dohodu a tu pak uskutečnit. Vrstevničtí mediátoři nevstupují do konfliktu v roli soudců či posuzovatelů, řešení záležitosti vždy na obou stranách konfliktu. Úkolem mediace je pomoci nalézt řešení, které by bylo přínosem pro všechny zúčastněné. Vrstevnický mediátor má vyslechnout obě strany, které se ocitly ve slepé uličce a nevědí, kudy ven, dát jim možnost průchodu emocí a umožnit oběma stranám cenný vhled do situace druhého.¹⁰

⁶ Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 2

⁷ Dostupné <http://www.inform.umd.edu/CampusInfo/Departments/OHRP/compliance/peermediation.html> dne 14.12.2012

⁸ Van Gorp, Hetty, *Peer mediation: the complete guide to resolving conflicts in our schools*, vydavatelství Portage & Main Press, Kanada, 2002, ISBN 1-55379-001-4, str. 59

⁹ Dostupné na: http://umaine.edu/peace/files/2011/01/PEER_MEDIATION_FINAL_11.pdf dne 5.1.2013

¹⁰ Dostupné na: <http://www.scio.cz/vyzkum/peer-mediace-prevence-nasili.asp> dne 19.12.2012

Cíl mediace má dynamickou povahu a v průběhu mediace se může měnit v závislosti na tom, jak účastníci konfliktu postupně objevují nebo přehodnocují své zájmy a potřeby. Mediátor si je této skutečnosti vědom a pomáhá ji zúčastněným sdělovat. V rámci jednoho procesu mediace se tak často neobjeví pouze jeden cíl, ale celá množina cílů, ovšem tyto cíle již nejsou dále klasifikovány, tříděny ani hodnoceny. Obecně lze shrnout, že mezi cíle mediace nejčastěji patří:

- zvládnout konfliktní situaci;
- lépe pochopit podstatu a aspekty konfliktu;
- zredukovat konflikt na řešitelnou úroveň;
- zmobilizovat schopnosti a síly účastníků konfliktu;
- poskytnout účastníkům konfliktu vzor pro řešení případných budoucích konfliktů;
- nastolit otevřenou komunikaci danou klidným vyjadřováním a nasloucháním;
- podporovat spolupráci a slušnost při řešení konfliktů a zlepšit tím vzájemné vztahy;
- umožnit stranám konfliktu společný náhled na vzájemný vztah a orientovat je znovu na sebe;
- vytvořit a přijmout jasnou, srozumitelnou a uskutečnitelnou dohodu, která je přijatelná pro všechny zúčastněné.¹¹

Univerzální principy či teorie, ze kterých lze u mediace vycházet, není snadné stanovit. Tato skutečnost je dána především tím, že mediace se vztahuje k celé řadě vědních oborů – psychologii, sociologii, sociální práci, právu, teoriím řízení a mnoha dalším. Přesto lze definovat několik významných principů, které jsou pro mediaci určující:

Dobrovolnost

Účastníci konfliktu si přejí, aby jejich konflikt byl vyřešen cestou mediace. Dohoda na mediaci bývá jejich první společnou dohodou a tato pozitivní zkušenost ovlivní jak jejich důvěru v sebe navzájem, tak ochotu pokračovat v započaté spolupráci.

Důvěrnost a důvěra

Důvěrnost je jedním ze zásadních principů mediace a zároveň důležitým faktorem usnadňujícím komunikaci účastníků konfliktu. Informace sdělené během mediace zůstávají důvěrné a není možné (pokud se strany konfliktu nedohodnou jinak) je

¹¹ Holá, Lenka, *Mediace v teorii a praxi*, 1. vyd., vydavatelství Grada Publishing Praha, 2011, ISBN 978-80-247-3134-6, str. 61

zveřejnit. Jednou hlavních předností mediace je vzájemná důvěra – účastníci konfliktu by měli mít důvěru jak ve schopnosti, zkušenosti a nestrannost mediátora, tak i k sobě navzájem.

Změna soupeření na spolupráci

Předpokladem úspěšného výsledku mediace je změna soupeřivého vztahu účastníků konfliktu na spolupracující. Současně je také jejím předpokladem, neboť k mediaci může dojít jen tehdy, když se k ní strany konfliktu svobodně rozhodnou.

Orientace na budoucnost

Opakované popisování minulých událostí může sice při mediaci odhalit nové informace nebo přinést účastníkům konfliktu dočasnou úlevu, často však při něm dochází ke zhoršení napětí a hádkám. Proto je mediace zaměřena do budoucnosti a počáteční příčinu konfliktu nepovažuje za nutnou součást pochopení toho, co se děje v tuto chvíli.

Pochopení odlišností

Dalším ze základních principů mediace je schopnost účastníků konfliktu uznat právo druhého na vlastní pojmání skutečnosti. V procesu mediace mediátor zdůrazňuje existenci odlišných názorů a podle své zkušenosti, orientace a tvořivosti napomáhá účastníkům konfliktu k pochopení vzájemných odlišností.

Alternativy – hledání nových možností

Z širšího hlediska je již rozhodnutí pro mediaci výsledkem hledání možností řešení konfliktní situace člověka. Z užšího pohledu provází celý průběh mediace hledání nových možností – v odhalování vlastních zájmů a potřeb, v pohledu na vlastní situaci či situaci druhého, v objevování zdrojů řešení problému. Hledání alternativ řešení konfliktu je také jednou ze samostatných fází procesu mediace.

Nestrannost a neutralita

Princip nestrannosti je pro mediaci klíčový, proto mediátor přistupuje k mediaci pouze u takových konfliktů, v nich může zůstat nestranný a vyvážený k oběma účastníkům konfliktu. Zachování neutrality je schopnost mediátora pomoci účastníkům konfliktu nalézt vlastní východisko, aniž by jim dával najevo své osobní pocity, sympatie, hodnocení či názory na možné řešení jejich konfliktu.

Svoboda rozhodování

Účastníci konfliktu se při mediaci svobodně rozhodují, kterému z navrhovaných řešení dají přednost. Svoboda rozhodování také úzce souvisí s principem dobrovolnosti mediace – všichni zúčastnění včetně mediátora mohou kdykoliv od mediace odstoupit.

Převzetí odpovědnosti

Při mediaci jsou role přiměřeně rozděleny – účastníci konfliktu se soustředí na věcné vyjednávání, jsou tedy odpovědní za věcnou stránku řešení konfliktu; mediátor se zabývá samotným procesem mediace a je přitom zodpovědný za zachování základních idejí a principů mediace.¹²

1.3 Proces vrstevnické mediace a jeho specifika

Vrstevnická mediace je usnadňující, nekonfliktní proces řešení sporů, který se zaměřuje na potřeby a priority všech účastníků sporu. Zkušení vrstevničí mediátoři si zachovávají neutrální postoj, nikoho neodsuzují a udržují rovnováhu sil mezi účastníky konfliktu. Proces vrstevnické mediace má sílu transformovat konfliktní vztahy mezi spolužáky a navodit pocit dlouhodobého ukotvení v sociálním světě, který je charakterizován složitostí, roztříštěností a individualismem. Proces vrstevnické mediace směřuje stále více k tendenci nehledat viníka konfliktní situace a nezakládat si pouze na základním pozitivistickém či statickém pohledu na pravdu, objektivitu a spravedlnost. V dnešním technologickém věku - ve kterém se sice objem komunikace mnohonásobně zvýšil, ale kvalita komunikace mezi lidmi se nezlepšila - umožňuje mediace skutečně originální komunikaci. Samozřejmě existuje mnoho případů, kdy by využití mediace bylo nepřiměřené - zejména tam, kde došlo k jasnému porušování lidských práv nebo kde by mediace byla náhradou trestu za závažnější trestný čin. Ovšem pokud jsou jedinci schopní a ochotní převzít odpovědnost za své činy a vyjádřit opravdovou lítost, může se stát mediace velmi cenným cvičením pro obě strany konfliktu. Vrstevnická mediace ve školách, kde je řádně zabezpečována a podporována, může poskytnout mladým lidem bezkonkurenční příležitost zapojit se do skutečné praxe efektivního řešení konfliktů, zlepšit kvalitu života ve škole a připravit se pro život mimo školní brány.¹³

Praktické uskutečňování vrstevnické mediace ve školách obvykle probíhá tak, že dospělý koordinátor vrstevnického mediačního programu sestaví jednou za týden nebo za měsíc plán povinností, se kterým seznámí všechny zaměstnance školy a studenty. Každý den mají „službu“ jeden nebo dva vrstevničí mediátoři (většinou v kombinaci chlapec/dívka). Není

¹² Holá, Lenka, *Mediace v teorii a praxi*, 1. vyd., vydavatelství Grada Publishing Praha, 2011, ISBN 978-80-247-3134-6, str. 53 - 60

¹³ Cremin, Hilary, *Peer Mediation :citizenship and social inclusion revisited*, 1. vyd. McGraw Hill /Open University Press, Velká Británie, 2007, ISBN 978 0335 221 110 - str. 41 - 42

potřeba, aby mediátoři seděli a čekali na příchod znesvářených spolužáků, měli by pokračovat ve vyučování i ostatních pravidelných aktivitách a být připraveni na mediaci, až bude potřeba. Zaměstnanci školy pak rozhodnou o výběru místa vyhrazeného pro mediaci, tak aby mediace mohla probíhat kdykoliv - v době oběda, po škole nebo v průběhu vyučování. Přirozeně existují výhody i nevýhody konání mediačních setkání v době vyučování, rozhodnutí závisí výhradně na vedení školy. Konflikt je nejlepší řešit co možná nejdříve po tom, kdy k němu dojde. Jestliže ve třídě sedí znesváření studenti a zadržují v sobě argumenty, které musí odkládat na později, je pravděpodobné, že nebudou schopni se soustředit na učení. V ideálním případě by měla být ve škole určena místnost, vyhrazená pouze pro mediační program. Nicméně v současné realitě přeplněných škol to není vždy možné. Především je důležité, aby vrstevnická mediace probíhala v blízkosti místa, kde je možný učitelský dohled - pro případ, že by studenti - mediátoři potřebovali pomoc. Vrstevnická mediační setkání jsou obvykle uskutečňována v soukromí, bez přítomnosti dospělé osoby v mediační místnosti. To pomáhá zachovat důvěrnost mediačního setkání a také to usnadňuje všem stranám konfliktu mluvit otevřeně a upřímně.¹⁴

Ačkoliv u jednotlivých procesů vrstevnické mediace existují drobné rozdíly, většina vrstevnických mediací na základních i středních školách začíná následovně:

Přijetí – dospělý koordinátor vrstevnického programu se setkává s účastníky konfliktu, odpovídá na jejich otázky k vrstevnické mediaci a ptá se jich, zda by chtěli vyzkoušet tento proces. Jestliže souhlasí, koordinátor vybere vhodného vrstevnického mediátora, a co nejdříve sestaví plán společného setkání.

Společné setkání – vrstevnický mediátor se setkává s účastníky konfliktu a začíná formální mediační proces.¹⁵

Proces vrstevnické mediace má následující kroky:

1. Kontakt mediátora s oběma stranami konfliktu – iniciování a dohodnutí mediace
Samotnému mediačnímu setkání předchází kontakt jedné ze stran konfliktu s mediátorem. První kontakt se může uskutečnit více způsoby – buď jedna ze stran

¹⁴ Van Gurp, Hetty, *Peer mediation: the complete guide to resolving conflicts in our schools*, vydavatelství Portage & Main Press, Kanada, 2002, ISBN 1-55379-001-4, str. 15

¹⁵ Cohen, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6, str. 46

osloví mediátora, nebo mediátor sám osloví vrstevníky v konfliktu. V některých případech jedna ze stran osloví nejprve učitele (případně jinou dospělou autoritu) a ten ji doporučí mediátorovi. V krajním případě učitel (autorita) doporučí strany konfliktu k mediaci – zde však záleží na jejich dobrovolném rozhodnutí, zda se mediace zúčastní.

2. Úvod – dohodnutí pravidel a obeznámení s mediací

Mediátor vysvětlí oběma stranám pravidla společného fungování při mediačním setkání; sdělí jim postup, kterým se bude diskuze ubírat a objasní principy mediace i svou roli v ní. Mediátor je v této fázi aktivní a všechno, co řekne, si nechá schválit oběma stranami. Jedině aktivní souhlas obou stran pomáhá v této fázi zapojit všechny zúčastněné do mediace a vytváří tím od počátku jejich spoluzodpovědnost za průběh mediačního procesu.

3. Rekonstrukce konfliktu – popsání konfliktu oběma stranami

Rekonstrukci konfliktu začíná mediátor tím, že se obou stran zeptá, kdo chce začít mluvit jako první. Když se strany dohodnou, věnuje mediátor pozornost jedné straně a nechá ji vyprávět „svůj příběh“. Potom dostane příležitost i druhá strana. Někdy se tento krok v mediaci nazývá „nepřerušovaný čas“ – to je čas, kdy strany jedna po druhé mohou bez vzájemného přerušování vyprávět, jak vidí konflikt ze svého pohledu a co jim na konfliktní situaci překáží. Většinou je to poprvé, kdy mají strany možnost poslechnout si vcelku, co si druhá strana konfliktu myslí a co cítí.

4. Definování konfliktu – vyjasnění sporných míst a zájmů obou stran konfliktu

Definování konfliktu plynule navazuje na třetí krok, ve kterém si mediátor při rozhovorech s oběma stranami zapisuje, jaké zájmy a nároky mají a čeho chtějí při řešení konfliktu dosáhnout. V podstatě jde o součást rekonstrukce konfliktu. Definování sporných bodů je pojmenování těch míst v konfliktu, kde strany potřebují od druhé strany, aby udělala (nebo přestala dělat) něco pro uspokojení jejich zájmů. Někdy stačí jen porozumění či respekt, jindy omluva, častěji však požadují změnu chování nebo pomoc při realizaci řešení konfliktu.

5. Hledání možností řešení konfliktu – navrhování řešení a vyjednávání

Tento krok směřuje strany ke konkrétnímu řešení konfliktu. V podstatě obsahuje tři fáze: hledání návrhů řešení, vybírání návrhů vyhovujících oběma stranám a domlouvání řešení z vyhovujících návrhů. Tyto tři fáze se při mediaci překrývají a navazují těsně jedna na druhou. Přestože veškerá aktivita při vymýšlení nápadů na řešení je na stranách konfliktu, mediátor je v této fázi také aktivní a pomáhá směřovat diskusi od velmi odlišných nebo protikladných nápadů k vyjednávání společné dohody.

6. Sepsání dohody – formulace dohody a její sepsání

Mediátor si do svých poznámek napíše všechny částečné nebo dokončené dohody k jednotlivým sporným bodům a navrhne stranám, že jim sepíše formulaci dohody. Sepsání dohody slouží také jako doklad o tom, že mediace proběhla a jako přesný zápis toho, na čem se strany dohodly při řešení svého konfliktu.

7. Závěr mediace – poděkování, podpora a nabídka dalších setkání

Ať už je průběh a závěr mediace jakýkoli, mediátor by měl mediaci ukončit pozitivně a poděkovat oběma stranám za účast. Mediace může skončit třemi způsoby - oboustrannou dohodou, částečnou dohodou, anebo bez dohody. V případě oboustranné dohody může mediátor navrhnout kontrolní setkání – jako zpětnou vazbu, jak se dohoda plní. Pokud je dohoda jen částečná, dohodne mediátor se stranami termín následujícího setkání, přičemž ocení alespoň částečné vyřešení konfliktu. V případě, že se strany nedohodnou, mediátor shrne pozitivní body mediace a nabídne stranám možnost pokračování při dalším mediačním setkání.¹⁶

1.4 Prostředí pro vrstevnickou mediaci

Jednou z prvních otázek při tvorbě školního mediačního programu je místo, kde se bude proces vrstevnické mediace uskutečňovat. Některé školy používají pro mediaci prostory příliš malé, jiné zařízené luxusně jako kanceláře. Pro účely vrstevnické mediace stačí, když je mediační místnost dostatečně velká pro stůl a čtyři židle. Také je potřebná skříňka na

¹⁶ Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 8 – 21

mediační zprávy, formuláře a další dokumenty. Další zařízení místnosti závisí na tom, zda bude požadováno, aby při některých mediačních setkáních byl přítomen dospělý. V mnoha školách bývají učitelé nervózní, když jsou žáci s vrstevnickým mediátorem sami v místnosti určené k mediaci. Důvodem je předsudek, že pro úspěšný průběh vrstevnické mediace je nejlepší, když dospělý koordinátor sleduje vrstevnického mediátora, jak zvládá práci na konfliktu. Ale dospělý by měl být pouze k dispozici v blízkosti mediační místnosti a zasahovat do mediace jen v případě, že se mediátor dostane do potíží. Jinak skutečně není nutné, aby byl kdokoli dospělý v mediační místnosti. Bez přítomnosti dospělé osoby je mnohem větší pravděpodobnost, že účastníci konfliktu budou při mediaci upřímní a čestní.¹⁷

Setkání účastníků konfliktu s vrstevnickým mediátorem by se měla konat v místnosti, která poskytuje sluchové a vizuální soukromí. Mediační místnost by měla mít předsíňku nebo by se měla nacházet poblíž jiné místnosti, kde jedna strana konfliktu může čekat v případě, že druhá strana konfliktu vede soukromý rozhovor s vrstevnickým mediátorem. V ideálním případě mají programy vrstevnické mediace vlastní místnost oddělenou od třídy, kabinetů učitelů i kanceláře koordinátora mediace.¹⁸

Pro usnadnění vrstevnické mediace je důležité, aby bylo v mediační místnosti čisté a uspořádané prostředí. Vybavení místnosti pro mediaci by mělo být rozmístěno tak, aby žádná strana konfliktu nebyla ve sluchové, vizuální nebo psychické nevýhodě. Ideálním uspořádáním pro účastníky konfliktu je sedět u stolu tvářemi proti sobě. Mediátor sedí v čele stolu mezi oběma stranami konfliktu, nejlépe co nejbližší u dveří. Umístění mediátora v blízkosti dveří nenápadně usměrňuje účastníky konfliktu, aby předčasně neopustili mediační místnost a nebyl tak narušen proces vrstevnické mediace. Správnou přípravou prokazuje vrstevnický mediátor smysl pro kontrolu a poskytuje bezpečné prostředí, ve kterém jsou strany konfliktu schopny spolupracovat směrem k dohodě.¹⁹

¹⁷ Meyer Aleta L. a kolektiv, *Promoting Non-Violence in Early Adolescence: Responding in Peaceful and Positive Ways*, vyd. Kluwer Academic/Plenum Publishers, USA, 2000, ISBN 0-306-46385-7, str. 33

¹⁸ Dostupné na: <http://www.schoolmediation.com/pdf/Quick-Guide-to-Implementing-a-Peer-Mediation-Program.pdf> dne 20. 1. 2013

¹⁹ Schrupf F., Crawford, D.K., Bodine R., *Peer mediation: Conflict resolution in Schools: Program Guide*, vyd. McNaughton & Gunn, USA, 1997, ISBN 0-87822-368-1, str. 48 - 49

2 VRSTEVNICKÝ MEDIÁTOR A JEHO ROLE

Následující kapitola bude zaměřena na žáka v roli vrstevnického mediátora, na jeho osobnostní kvality, schopnosti a dovednosti. Dále bude popsán způsob, jakým je vrstevnický mediátor školen v mediačních dovednostech a co je obsahem tréninku vrstevnické mediace. Závěr kapitoly se bude věnovat tématu mediačních vrstevnických programů.

2.1 Osobnost vrstevnického mediátora a definice jeho role

Vrstevniční mediátoři jsou žáci či studenti, kteří jsou speciálně vyškoleni v komunikaci a mediátorských dovednostech. Nejmladší vrstevniční mediátoři jsou většinou žáci čtvrté třídy, i když v některých školách bývají školeni již i žáci mladší. Do rolí vrstevnických mediátorů bývají vybíráni žáci zastupující všechny rasy, sociálně-ekonomické úrovně, stupně vzdělání a pohlaví. Vzhledem k tomu, že vrstevnický mediátor je vzorem pro ostatní žáky, je důležité, aby byl vybrán pečlivě. V některých školách si své mediátory volí spolužáci po vzájemné diskusi o osobnosti a kvalitách dobrého vrstevnického mediátora. Do úvahy jsou brána doporučení od učitelů, poradců a dalších zaměstnanců, důležitá je i spolupráce a podpora rodičů mediátora. Přestože většinou žádná konkrétní kvalita v osobnosti mediátora nepřevažuje, mnoho vrstevnických mediátorů projevuje vysokou úroveň důvěryhodnosti, vstřícnosti a respektu k individuálním rozdílům spolužáků. Vyškolení mediátoři vykazují zvýšenou sebekontrolu, sebevědomí a dovednosti při řešení problémů, které používají nejen ve škole, ale i doma či s přáteli mimo školu.²⁰

Role vrstevnického mediátora je aktivní po celou dobu mediačního procesu – to znamená, že mediátor je odpovědný za vytváření a udržování atmosféry, která podporuje spolutvůrčí a spolupracující řešení problému. V průběhu mediačního setkání následuje mediátor předepsaný postup, zároveň ale mediaci „šije na míru“ tak, aby odpovídala všem okolnostem případu – od rozhodování o tom, jak rozdělit čas mezi účastníky konfliktu či konkrétní problémy až po definování otázek, na které se ptá za účelem získání a využití informací. Tato samostatná rozhodnutí v rámci mediačního procesu určují směr průběhu celé mediace. Do role mediátora patří neustále a pozorně sledovat komunikaci účastníků konfliktu a udržet stále se měnící

²⁰ Dostupné na: <http://www.kellybear.com/TeacherArticles/TeacherTip13.html> dne 21.2. 2013

rovnováhu. Mediační proces je pro mediátora metodou krok-za-krokem, která od něj vyžaduje velké množství flexibility a spontánnosti v každé konkrétní situaci.²¹

Vrstevnícký mediátor při mediaci ulehčuje a strukturuje proces řešení problémů tím, že posiluje diskutující žáky, aby vyjednávali o svých zájmech korektním způsobem a uzavřeli spolu dohodu o tom, jak vyřeší svůj problém.²²

K základním charakteristikám vrstevníckého mediátora patří:

- být trpělivý a přátelský;
- rád pečovat o druhé;
- být citlivý a empatický k pocitům ostatních;
- umět pozorně a s respektem naslouchat;
- skutečně se zajímat o řešení problémů svých vrstevníků.²³

2.2 Trénink a vzdělávání vrstevníckých mediátorů

Žáci vybraní jako vrstevníčtí mediátoři jsou cvičeni v základních dovednostech potřebných k řešení konfliktů, jako je aktivní naslouchání, kladení otázek, zachovávání neutrality a další. Je jim také poskytována interaktivní praxe v mediačním procesu, kde se učí řešení konfliktů hraním rolí. Školní vrstevnícký program pro výcvik vrstevnícké mediace se skládá z 12-20 počátečních výcvikových hodin na začátku školního roku a 12 nebo více hodin dalšího vzdělávání v průběhu každého akademického roku. Teprve potom, co žáci vybraní pro vrstevníckou mediaci uspokojivě prokáží svou způsobilost v odborných mediačních dovednostech a postupech, jsou schopni začít nabízet mediační služby svým vrstevníkům.²⁴

Trénink vrstevnícké mediace je velmi jednoduchý a je určen pro žáky všech úrovní a schopností. K výukovým metodám patří přednášky, hry, písemná cvičení, ukázky, a co je nejdůležitější – hraní rolí ve scénkách připomínajících skutečná meditační sezení. Žáci a učitelé jsou často školeni společně, učí se přitom od sebe navzájem a využívají své osobní

²¹ Schruppf F., Crawford, D.K., Bodine R., *Peer mediation: Conflict resolution in Schools: Program Guide*, vyd. McNaughton & Gunn, USA, 1997, ISBN 0-87822-368-1, str. 47

²² Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 2

²³ Dostupné na: <http://www.kellybear.com/TeacherArticles/TeacherTip13.html> dne 21.2. 2013

²⁴ Dostupné na: <http://www.peermmediators.org/about/faq> - dne 25.2. 2013

zkušenosti s konfliktem jako doporučení pro ostatní účastníky výcviku. Po ukončení tréninku vrstevnické mediace účastníci rozumějí teorii mediace a zároveň mají dovednosti, které jim umožní provádět mediaci při skutečných konfliktech.²⁵

Existuje sedm základních dovedností a postupů, které se žáci potřebují naučit a potom natrénovat, aby se mohli stát vrstevnickými mediátory. Každá z těchto dovedností zahrnuje činnosti, které mohou mediátoři využít jako návod v průběhu tréninku vrstevnické mediace:

1. Definování pocitů

Vrstevničtí mediátoři získávají praxi v určování pocitů vyjadřovaných prostřednictvím řeči těla a verbálními podněty při mediaci.

2. Naslouchání a parafrázování

Mediátoři se učí aktivně naslouchat a odrážet zpátky to, co vyslechli.

3. Navození pohodové atmosféry

Mediátoři se učí navodit na začátku mediačního procesu pohodu, která je nezbytná pro nastavení správného tónu mediace.

4. Identifikace základních problémů a potřeb

Mediátoři získávají praktické zkušenosti s identifikací základních problémů a potřeb, které stojí za vznikem konfliktu.

5. Kladení správných otázek

Pro vyjasnění a pochopení konfliktu získávají mediátoři informace vhodným kladením otázek. Toto cvičení trénuje vrstevnické mediátory v pokládání otevřených otázek.

6. Zachování neutrality

Vrstevničtí mediátoři při mediaci přemýšlejí o konfliktní situaci a může pro ně být obtížné zůstat zcela neutrální. Proto je třeba, aby se naučili vypořádat se svými vlastními emocemi v průběhu mediace.

7. Nazírání na konflikt z více perspektiv

Mediátoři uznávají, že existuje více úhlů pohledu na konflikt a učí se vidět konkrétní konfliktní situaci z různých perspektiv.²⁶

²⁵ Cohen, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6, str. 46

²⁶ Dostupné : http://umaine.edu/peace/files/2011/01/PEER_MEDIATION_FINAL_11.pdf dne 1 3. 2013

2.3 Vrstevnické mediační programy

Princípem vrstevnických programů je aktivně zapojit předem připravené, zdravě žijící vrstevníky (vybrané podle kritéria přirozené autority v kolektivu) do rolí vrstevnických mediátorů. Význam slova „vrstevník“ je v tomto případě širší – jde tady především o někoho, s kým se ostatní děti mohou ztotožnit. Svou roli přitom hraje nejen stejná věková kategorie, ale například i faktory jako ekonomická situace či sociálně kulturní postavení. Východiskem vrstevnických programů je filosofie, že jedinec se spíše ztotožní s někým, kdo je mu blízký z hlediska věku, sociálního zázemí, rolí, zájmů a životního směřování, proto jím může být snáze pozitivně ovlivňován. Vrstevnické skupiny se orientují na podporu zdravých norem a způsobů chování a odmítají nežádoucí návyky (vrstevniční mediátoři sami nesmějí mít potíže v chování a prospěchu), čímž vytvářejí pozitivní vzor pro ostatní a zabraňují tak jejich rizikovému chování. V období dospívání je vliv vrstevníků zvláště významný. Dospívající nejen od svých vrstevníků získávají nové informace, ale nevědomky přebírají i postoje, hodnoty a způsoby chování. Jedním ze základních předpokladů vrstevnických programů tedy je, že pokud se cílová populace s nositeli tohoto programu skutečně identifikuje, poměrně snadno nabyté dovednosti a postoje uplatňuje také v budoucnu.²⁷

Cílem vrstevnických programů s mediačním prvkem je sociálně psychologická výcviková příprava předem zvolených žáků základních či středních škol pro výkon role vrstevnických mediátorů. Tato příprava je zaměřena především na rozvoj jejich znalostí a dovedností v oblasti prevence sociálně patologických jevů. Po absolvování výcviku jsou děti schopné vzájemné spolupráce i pomoci druhým. Takto připravené děti realizují mediaci pro jedince či skupiny svých vrstevníků ve školách – své spolužáky vedou k hledání alternativních řešení konfliktů. Vrstevnické programy rovněž pomáhají:

- rozvíjet komunikační schopnosti dětí a dospívajících,
- šířit informace o sociálně-patologických jevech a rizicích,
- předávat získané informace, zkušenosti a znalosti ve skupinách vrstevníků,
- rozvíjet osobnost vrstevnického mediátora, jeho psychosociální schopnosti a komunikační dovednosti,
- učit vrstevnické mediátory samostatnému kritickému myšlení a jednání,

²⁷Dostupné: <http://www.zkola.cz/zkedu/pedagogictippracovnici/kabinetvychovehoporadenstvispecialnipedagogikyaskolnipsychologie/skolnipsychologieavychovehoporadenstvi/skolniprevence/kvalitativnievaluacejednohozpeerprogramu/12935.aspx> dne 22.2. 2013

- vytvořit prostor pro seberealizaci tvořivých jedinců a umožnit jim veřejnou prezentaci vlastních hodnot, postojů a názorů na svět.²⁸

Programy vrstevnické mediace nemají za úkol pouze reagovat na bezprostřední problémy ve školách, jakými jsou násilí, vandalismus, záškoláctví a mnoho dalších; mediace není disciplinárním opatřením. Naopak vrstevnická mediace je alternativou k výchovnému modelu založenému na stigmatizaci a vyloučení studenta prostřednictvím uplatnění sankce. Mediační programy pro školy jsou vyvinuty na podporu nového, více konsensuálního modelu kontroly konfliktů pomocí technik komunikace a vyjednávání. V první řadě, program vrstevnické mediace zahrnuje vrstevnické mediátory, kteří jsou zmocněni vedením školy, aby řešili konflikty. Ve skutečnosti však vrstevnickí mediátoři ze své pozice nevyužívají moc, jejich role je omezena pouze na pomoc konfliktním stranám, aby samy našly řešení svého problému. V druhé řadě, na rozdíl od disciplinárního modelu není mediace založena na protichůdných zájmech a sankcích, ale na principech jako je udržení důvěry, hledání dohody a kompromisu. Mediační přístup vyžaduje od vrstevnických mediátorů, aby ukázali konfliktním stranám schopnost empatie a nastavili klima důvěry potřebné pro nalezení řešení konfliktu.²⁹

Každý vrstevnický program potřebuje dospělou osobu jako koordinátora programu, který je odpovědný za správu vrstevnického programu a za dohled nad vrstevnickými mediátory. Tuto funkci může plnit jedna osoba nebo tým dospělých, kteří jsou rovněž vyškolenými mediátory. Dospělý koordinátor vrstevnického programu nese konečnou odpovědnost za zajištění toho, že mediace budou založena na principech sebeurčení, dobrovolné účasti, nestrannosti, důvěrnosti a kompetence vrstevnických mediátorů.

Mezi úkoly koordinátora vrstevnického programu patří:

- v případě obdržení doporučení k mediaci určuje, který případ je vhodný pro vrstevnickou mediaci;
- vytváří plány mediačních setkání, přiřazuje jednotlivé mediátory k případům a vede evidenci;
- podporuje vrstevnické mediátory v zachovávání požadovaných norem chování;

²⁸Dostupné:<http://www.zkola.cz/zkedu/pedagogictipracovnici/kabinetvychovehoporadenstvispecialnipedagogikyaskolnipsychologie/skolnipsychologieavychoveporadenstvi/skolniprevence/kvalitativnievaluacejednohozpeerpogramu/12935.aspx> dne 22.2. 2013

²⁹ Baraldi C., Iervese V., *Participation, Facilitation, and Mediation: Children and Young People in Their Social Contexts*, vyd. Taylor a Francis Publishers, USA, 2012, ISBN 978-0-415-89314-5, str. 55 - 56

- během mediace je vrstevnickým mediátorům k dispozici v blízkosti místa, kde mediace probíhá;
- po mediaci hovoří s vrstevnickými mediátory a poskytuje jim průběžné školení a podporu;
- navazuje kontakt s bývalými účastníky konfliktu s cílem zjistit, zda dodržují dohodu a zda byli spokojeni s vrstevnickou mediací.³⁰

³⁰ Dostupné na <http://www.mediate.com/acrededucation/docs/Recommended%20Standards.pdf> dne 21.2.2013

3 SITUACE A KONFLIKTY ŘEŠENÉ VRSTEVNICKOU MEDIACÍ

V této kapitole budou nejprve objasněny nejčastější důvody vzniku konfliktů ve školním prostředí. Poté budou definovány základní typy konfliktů a situací, kterými se zabývá vrstevnická mediace a popsána základní kritéria, kterými se vrstevnický mediátor řídí při rozhodování, zda je či není konflikt vhodný k řešení pomocí vrstevnické mediace.

3.1 Vznik konfliktů ve školním prostředí

Školní prostředí vytváří nejrůznější typy vztahů a komunikačních schémat, která jsou výrazně ovlivněna sociokulturními vlivy. Prostor školy není a nikdy nebude čistě homogenní, naopak vyznačuje se značnou různorodostí, která je dána věkovou strukturou zúčastněných (děti, mládež, dospělí, často i senioři), sociálním rozvrstvením (od nejvyšší společenské třídy přes třídu střední až po členy sociálně vyloučených skupin) a kulturní rozmanitostí (žáci, učitelé, rodiče různých etnických skupin a subkultur). Všechny tyto skutečnosti zákonitě vytváří prostředí, ve kterém se při i nejlepší vůli nedá zabránit konfliktům.³¹

A právě konflikty týkající se rozdílnosti jedinců mají tendenci být obtížně řešitelné, protože tehdy bývá konflikt často vnímán jako osobní útok. Když se člověk cítí napaden, často volí ze dvou reakcí - ústup nebo útok, ovšem ani jedna z těchto reakcí pravděpodobně nezabrání vystupňování konfliktu. Například – žák, který si u svých přátel cení upřímnosti, bude nejspíš velmi rozrušený a rozzlobený, když se dozví, že mu jeho přítel lhal. Naše hodnoty jsou velmi ovlivněny tím, kým jsme a v jakém sociálním prostředí žijeme. Naše pohlaví, rasa, sociální status, naše etnická skupina, kultura i naše schopnosti jsou odlišnosti, které hrají roli při formování našich hodnot. Tyto odlišnosti jsou označovány jako kulturní a sociální rozmanitost, zahrnující rozmanitost náboženskou, rozmanitost národnostního původu, věku, sexuální orientace a další. Hodnoty pak vytváří touhy, které používáme jako průvodce v našem jednání, protože jsme přesvědčeni, že nám ukazují nejlepší způsob, jak uspokojit naše

³¹ Skarupská, H. Využití mediace v práci výchovného poradce. In. HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití*. Praha: Grada Publishing. V tisku.

potřeby. Řešit konflikty založené na rozdílnosti hodnot neznámá muset měnit nebo přizpůsobovat hodnoty účastníků konfliktu. Ti se spolu dohodnout mohou nebo nemusí, a to je třeba respektovat. Často však právě vzájemné uznání, že každý vidí věci jinak, bývá prvním krokem směrem k vyřešení konfliktu. Jestliže jsou ale hodnoty vyjadřovány chováním, které vede k omezování základních práv a svobod druhých, pak je takové chování nevhodné a pravidla školy by ho měla zakázat.³²

Konflikt je normální a je součástí života každého z nás. Každý člověk si vybírá, jakým způsobem bude řešit konflikt a tím sám určuje, zda tato zkušenost bude prospěšná nebo škodlivá pro jeho osobní růst. Příliš často je konflikt vnímán jako něco, co je třeba eliminovat či odstranit, místo něčeho, co může být zpracováno a využito konstruktivně. Ke konfliktům dochází většinou kvůli nedorozumění, jestliže někdo nechápe jednání, slova nebo záměry někoho jiného. Na rozdíl od strategie řešení konfliktu konfrontací nebo vyhýbáním se konfliktu, může vést mediace jako způsob „komunikace prostřednictvím konfliktu“ k poznání a růstu sebe i druhých.³³

Vrstevnícká mediace a jí podobné strategie řešení konfliktů jsou v současné době velmi populární a efektivní při řešení problémů mezi žáky. Tyto techniky však nejsou vhodné k řešení problému šikany, a to vzhledem k povaze tohoto sociálního chování. Šikana je definována jako nerovnováha moci mezi oběma stranami, vrstevnícká mediace se však jako specifická metoda řešení konfliktů používá v situacích, kdy se předpokládá, že obě strany konfliktu mají stejnou sílu. Typy intervencí, které se spoléhají na to, že vyřešením konfliktu nastanou pozitivní změny, dosahují při snižování šikany jen nepatrné výsledky. V některých případech se vrstevnícká mediace ukazuje jako neúčinná, a to především u žáků, kteří dlouhodobě vykazují vysoce agresivní chování.³⁴

Vrstevnícká mediace především vede žáky k tomu, aby naslouchali jeden druhému, když se objeví konflikt. Ukazuje jim, že mohou společně pracovat na mírovém řešení konfliktu vzájemným sdílením informací a rozdílných hledisek. Vrstevnícká mediace učí žáky, jak skutečně vyřešit konfliktní situace, které nastanou. Dovednosti, které se při mediaci naučí, mohou zároveň aplikovat i v životních situacích, které nastanou daleko od školních lavic.

³² Schrupf F., Crawford, D.K, Bodine R., *Peer mediation: Conflict resolution in Schools: Program Guide*, vyd. McNaughton & Gunn, USA, 1997, ISBN 0-87822-368-1, str. 17

³³ Dostupné na: <http://www.dropoutprevention.org/sites/default/files/SS09.pdf> dne 19. 2. 2013

³⁴ Steele R., Elkin T., Roberts M., *Handbook of Evidence-Based Therapies for Children and Adolescents: Bridging Science and Practice*, vyd. Springer Science+Business Media, USA, 2008, ISBN 978-0-387-73690-7, str. 270

Konflikty jsou součástí života každého z nás a ti, kteří se naučí s nimi vypořádat pokojně, jsou daleko před ostatními.³⁵

3.2 Typy školních konfliktů řešených vrstevnickou mediací

Vrstevnická mediace a další metody řešení konfliktů jsou často propagovány jako způsob snižování násilí a destruktivně zaměřených konfliktů ve školách. Nicméně nelze souhlasit s tím, že ve školách dochází k vysokému počtu násilných činů. Na jednu stranu panuje názor, že školy jsou jakýmsi mikrokosmem společnosti a že se násilí ze společnosti přenáší do škol. Na druhou stranu se ale hovoří i o tom, že školy jsou bezpečná útočiště před násilím ve společnosti a že ve skutečnosti jen v malé míře dochází k násilí přímo ve školách. Řešení tohoto rozporu spočívá v pochopení různorodosti zájmů a názorových pohledů na konflikt v jednotlivých školách, ale také v informovanosti o typech konfliktů, ke kterým ve školách skutečně dochází.³⁶

Konflikty ve školním prostředí lze rozdělit podle jejich vztahu k výuce na konflikty výukové, které se týkají nejrůznějších aspektů výuky jako je hodnocení žáků, odbornost učitelů, vyučovací metody a další a na konflikty mimovýukové, které se týkají vztahů mezi žáky, vztahů mezi žáky a učiteli a dalších aspektů, nesouvisejících s výukou.³⁷

Jiná kategorizace dělí školní konflikty podle jejich aktérů, kteří spolu sdílejí školní prostředí, na následující typy:

Intrapersonální konflikty – vnitřní konflikty žáka, učitele;

Interpersonální konflikty – konflikty mezi dvěma žáky, dvěma učiteli, žákem a učitelem;

Konflikty jedince se skupinou – konflikty mezi žákem a skupinou žáků, učitelem a skupinou žáků, učitelem a vedením školy, rodičem a učitelským sborem školy;

³⁵ Rue, Nancy N., *Everything You Need to Know About Peer Mediation*, vydavatelství The Rosen Publishing Group USA, 2001, ISBN 0-8239-3464-0, str. 55

³⁶ Johnson D., Johnson R., *Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary School*, Review of Educational Research, USA, Vol. 66, No. 4, 1996, str. 461 - 462

³⁷ Navrátil, S., Mattioli, J. *Školní konflikty. Jak jim předcházet*, vydavatelství Paido Brno, 2005, ISBN 80-7315-106-5 str. 69

Skupinové konflikty – konflikty mezi skupinami žáků, skupinami učitelů;

Meziskupinové konflikty – konflikty mezi jednotlivými třídami ve škole; konflikty mezi žáky, učiteli a rodiči; žáky, učitelským sborem a vedením školy a další.³⁸

Na základě zkušeností ze škol, ve kterých již vrstevnická mediace probíhá, jsou jejím prostřednictvím řešeny nejčastěji konflikty mezi žáky nebo skupinami žáků. Jedná se obvykle o tyto typy konfliktů:

Pomlouvání (ona řekla/on řekl) – takzvané „mluvení za zády“, nejčastěji jde o výroky řečené jednou osobou o druhé, které jsou subjektivně vnímány jako nepravdivé, posměšné, útočné či ponižující;

Slovní hádky – slovní výměny dvou nebo více osob způsobené nejrůznějšími příčinami jako nedorozuměním, osobnostními či názorovými rozdíly a podobně;

Obtěžování – jednání, které je vnímáno jako obtěžující, výhružné, sexuálně nepřijemné nebo vyzývavé – od pohledů přes gesta a verbální obtěžování jako nadávky, posmívání, až po fyzické sexuální obtěžování;

Chování ve třídě – vyrušování spolužáků v průběhu vyučování tak, že se ostatní nemohou soustředit na vyučovací proces – obtěžující opisování, vtipkování, povídání, strkání;

Žárlivost – na spolužáky, kamarády, na úspěchy ve škole nebo mimo školu, žárlivost, že se někdo kamarádí více s jiným;

Rvačka nebo očekávaná rvačka – použití fyzické síly nebo vyhrožování fyzickou silou;

Vniknutí do soukromí – sebrání soukromých věcí, jejich půjčení bez dovození, prozrazení důvěrných věcí o druhém;

³⁸ Skarupská, H. *Využití mediace v práci výchovného poradce*. In. HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití*. Praha: Grada Publishing. V tisku.

Chození chlapců s děvčaty – spory o tom, kdo s kým chodí a přestal chodit, kdo komu přebíral děvče/chlapce, žárlivost partnerů;

Meziskupinové konflikty – menšinové konflikty, rasové, gangové, názorové – verbální a fyzické útoky na spolužáky za to, že patří do nějaké skupiny (například Romové, Maďaři, skini, anarchističtí a jiné);

Teritoriální konflikty – konflikty týkající se přivlastnění teritoria – kdo bude kde sedět na začátku školního roku, cestou v autobuse, v kině, hádky na školním výletě o místo na spaní a podobně;

Třídní nebo skupinové rozhodování – jakým způsobem se utratí peníze vybrané na výlet, kdy, kde a za jakých podmínek se bude konat třídní oslava, kdo bude reprezentovat třídu ve školní nebo mimoškolní akci a podobně.³⁹

3.3 Konflikty pro vrstevnickou mediaci vhodné a nevhodné

Obecně lze říci, že vhodné k řešení cestou mediace jsou ty konflikty, u nichž jsou obě strany konfliktu na jejich řešení závislé. Chtějí svůj vzájemný vztah udržet a nadále spolu chtějí nebo musí spolupracovat. Důležité je i časové hledisko - mediace je vhodnou alternativou u těch konfliktů, kde by odkládání řešení ještě více prohlubovalo negativní důsledky konfliktu. Mediace jako možnost dohodnout se na smírném řešení je nejúčinnější v případě, že obě strany konfliktu jsou si rovny (věkově, ekonomicky, sociálním a společenským postavením a podobně). Pokud neexistuje alespoň relativní rovnost, slabší strana je znevýhodněná a to ji nutí ke smlouvání. Nerovnost produkuje nepřiměřené dohody, které zvyhodňují silnější ze stran.⁴⁰

³⁹ Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 3

⁴⁰ Holá, Lenka, *Mediace v teorii a praxi*, 1. vyd., vydavatelství Grada Publishing Praha, 2011, ISBN 978-80-247-3134-6, str. 170 - 172

Následující souhrn definuje kritéria konfliktů, která určují, že se jedná o konflikty vhodné pro řešení vrstevnickou mediací:

1. Strany konfliktu mají podíl na řešení záležitosti

Obě strany konfliktu svým jednáním či chováním přispěly k vytvoření konfliktu a jsou vzájemně závislé na jeho vyřešení.

2. Strany konfliktu mají společný pocit zodpovědnosti za vzniklý konflikt

Obě strany konfliktu mají jistý pocit zodpovědnosti za to, že i ony za konflikt mohou. Pokud jedna ze stran není ochotná převzít zodpovědnost za konflikt a jeho řešení, potom většinou odmítá jakoukoliv spolupráci a mediace se nemůže uskutečnit.

3. Konflikt dává prostor pro hledání dohody

Konflikt i jeho potencionální řešení dává prostor pro hledání dohody, která vyhovuje oběma stranám. V případě, že existuje jen jedna nebo dvě možnosti (například u dokázané krádeže) – není o čem vyjednávat a není co mediovat.

4. Obě strany konfliktu souhlasí s účastí na mediaci

Jedná se o nejzákladnější požadavek pro uskutečnění setkání s vrstevnickým mediátorem. Strany konfliktu buď samy iniciovaly mediaci, nebo s ní souhlasily, případně ji upřednostnily před autoritativním rozhodnutím.

5. Strany konfliktu jsou schopné spolu komunikovat

Obě strany konfliktu jsou schopné spolu alespoň minimálně komunikovat, takže je možné si vyměňovat nové informace. Často se stává, že zúčastněné strany nejsou zpočátku schopny vést smysluplný dialog a někdy se i fyzicky napadají. Tomu se dá pomoci tím, že strany konfliktu komunikují jen s mediátorem a jeho prostřednictvím dochází ke komunikaci.⁴¹

Nevhodné pro mediaci jsou ty konflikty, kdy:

- účastníci konfliktu zřetelně zneužívají nějakou návykovou látku (jsou pod vlivem drog, alkoholu, léků);

⁴¹ Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 4

- účastníci konfliktu komunikují tak, že není možný produktivní rozhovor (zesměšňují mediaci, nejsou schopni přestat se verbálně či fyzicky napadat, nejsou ochotni brát v úvahu zájmy druhé strany);
- je pravděpodobné, že některý z účastníků konfliktu nebude pro vážné psychické problémy schopen zvládnout své chování (deprese, neutichající pláč, strach);
- některý z účastníků konfliktu si přeje, aby rozhodnutí o řešení konfliktu učinila autorita;
- jedna nebo obě strany konfliktu překročily zákon (nebo se ho chystají překročit);
- jde o dlouhodobější a pokročilé šikanování;
- mediátor má morální, etické zábrany nebo předsudky týkající se účastníků konfliktu nebo předmětu konfliktu.⁴²

⁴² Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 4

4 VÝZNAM VRSTEVNICKÉ MEDIACE VE ŠKOLNÍM PROSTŘEDÍ

V následující kapitole bude vysvětlen význam vrstevnické mediace a její preventivní funkce pro vznik konfliktů a negativních společenských jevů. Vrstevnická mediace bude představena jako prostředek ke smírnému řešení konfliktů mezi studenty a posilování komunikace a pozitivních vztahů v prostředí školy. V závěru kapitoly se zaměříme na vztah mediace k psychologii a léčebně terapeutický přínos vrstevnické mediace.

4.1 Vrstevnická mediace jako prevence konfliktů a negativních společenských jevů

Společenský kontext, v němž v současnosti školy působí, je náročný. Žijeme v nerovné, agresivní, protichůdné společnosti, která je vysoce konkurenční. Její agresivita se projevuje ve způsobu chování lidí, které se pohybuje od sarkasmu, ponižování a útočných „vtipů“ až po hrozby či fyzické útoky. Tyto projevy se v různé míře odráží i v chování dětí ve školách.⁴³

Vrstevnická mediace proto není využívána jen jako metoda řešení již vzniklého konfliktu nebo výbuchu agrese, ale funguje také v mnoha ohledech jako prevence konfliktu. Rozvoj dovedností pro řešení konfliktu u vrstevnických mediátorů a ostatních žáků umožňuje víc než jen řešit své vlastní konflikty. Snaží se přimět žáky, aby přišli na mediaci co nejdříve po vzniku konfliktu, ještě než dojde k jeho vystupňování. Dokonce i poté, co konflikt již vypukl, může mediace zabránit, aby došlo ke zvětšování a prohlubování konfliktu. Většinu rozporů ve velkých skupinách lze předejít, pokud se konflikty v jejich jádru řeší včas.⁴⁴ Nevyřešené konflikty mezi žáky mohou zvyšovat napětí ve školním prostředí a mít tak negativní vliv na proces učení. To může být frustrující jak pro učitele a zaměstnance školy, tak i pro žáky.⁴⁵

⁴³ Liebmann M., *Mediation in Context*, vydavatelství Jessica Kingsley Publishers, Velká Británie, 2000, ISBN 1-85302-618-2, str. 54

⁴⁴ Cohen, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6, str. 49 - 50

⁴⁵ Cremin, Hilary, *Peer Mediation :citizenship and social inclusion revisited*, 1. vyd. McGraw Hill /Open University Press ,Velká Británie, 2007, ISBN 978 0335 221 110 - str. 126

Z využívání vrstevnické mediace ve školním prostředí plyne mnoho potenciálních výhod. Vrstevnická mediace se zaměřuje na prevenci a snižování incidentů ve školním prostředí a učí žáky strategiím řešení svých problémů. Dochází tak k výraznému snižování antisociálních událostí a vytváří se pozitivnější a šťastnější klima školy. Vrstevnická mediace podporuje sebevědomí žáků a rozvíjí jejich vnitřní sebekontrolu. Žáci jsou lépe vybaveni k řešení konfliktních situací jak ve škole, tak i v domácím prostředí či komunitě. Důležitou výhodou přináší vrstevnická mediace také učitelům a zaměstnancům škol, kteří tráví podstatně méně času při řešení konfliktů a mohou věnovat více času a pozornosti vzdělávacím aktivitám.⁴⁶

V mnoha školách, kde byla vrstevnická mediace zavedena, byly prokázány pozitivní změny:

- více uvolněné a pozitivní studijní prostředí;
- snížení času stráveného učiteli při řešení konfliktů žáků;
- snížení výskytu problémů chování a šikany;
- snížení záškoláctví;
- zlepšení studijních výsledků žáků.

Provádění vrstevnické mediace ve školách tyto pozitivní výsledky přímo nezaručuje, proto by nemělo zůstat jediným prostředkem řešení školních konfliktů a nežádoucího chování žáků.⁴⁷

Faktem však zůstává, že ve školách, kde se vrstevnická mediace dlouhodobě využívá, se zklidňuje atmosféra jak uvnitř školy, tak i na školních hřištích, zlepšují se komunikační dovednosti žáků, zvyšuje se jejich sebevědomí a dochází k větší kontrole nad jejich impulzivním jednáním.⁴⁸

⁴⁶ Noaks,J.,Noaks,L.,*School-based peer mediation as a strategy for social inclusion*, vydavatelství Pastoral Care Education, Velká Británie, č.1/2009, ISSN 0264–3944, str. 60

⁴⁷ Dostupné na: <http://www.peermediationnetwork.org.uk/schools.html> dne 15. 3. 2013

⁴⁸ Cremin, Hilary, *Peer Mediation :citizenship and social inclusion revisited*, 1. vyd. McGraw Hill /Open University Press ,Velká Británie, 2007, ISBN 978 0335 221 110 - str. 126

4.2 Význam pro smírné řešení konfliktů a dosažení dohody

Vrstevnícká mediace motivuje žáky, aby o problémech hovořili, spíše než aby kvůli problémům bojovali. Dosahuje toho několika způsoby. Především dává žákům na vědomí, že vrstevnícká mediace je procesem samotných žáků. Jsou při něm sice pod kontrolou, ale samotná mediační setkání jsou naprosto důvěrná - žáci tím tedy mohou hodně získat a málo ztratit. Žáci se učí od svých přátel, kteří jsou vrstevníckými mediátory nebo žáků, kteří se už vrstevnícké mediace zúčastnili. Učitelé a další autority vedou žáky k vrstevnícké mediaci jako k alternativě rozhodčího řízení. Významné procento mediačních setkání je tak iniciováno samotnými žáky. Vrstevnícká mediace v podstatě využívá interpersonální konflikt, který je vyrušením ve výuce, jako učební nástroj. Zatímco vrstevníčtí mediátoři vytváří vzor prosociálního řešení konfliktů, ostatní žáci praktikují řešení svých neshod pomocí kritéria spravedlnosti a vzájemného prospěchu, spíše než pomocí hrubé síly a zastrašování. Možnost konfrontovat své protivníky v netrestajícím procesu, jakým je vrstevnícká mediace, podporuje žáky v převzetí zodpovědnosti za své činy.⁴⁹

V současné době vyžadují mladí lidé stále větší míru své vlastní autonomie a kontroly nad svým životem. Současně jejich nezralost a nedostatek zkušeností je vede k tomu, že dělají chyby, chovají se nezodpovědně a zraňují jeden druhého. Proto učitelé hledají v přístupu k žákům rovnováhu mezi zachováním autonomie a dohledem. Vrstevnícká mediace s ohledem na tyto navzájem soupeřící potřeby poskytuje metodu, ve které jsou žáci svobodní, aby činili svá vlastní rozhodnutí. Pokud jsou žáci schopni dodržovat pravidla vrstevnícké mediace, mohou ovládat své vlastní osudy. S využitím vrstevnícké mediace mají žáci svůj život pod kontrolou a učitelé jsou spokojeni, že jsou žáci pod dohledem – to je skutečně řešení, kde obě strany vítězí.⁵⁰

Vrstevnícká mediace umožňuje žákům učit se a zvládat nejdůležitější součást jejich života. Jako taková vyniká oproti učebním osnovám, které se někdy zdají být abstraktní a odtržené od skutečných zájmů žáků. Dokonce i ti žáci, kteří mají chronické problémy s chováním, mediaci oceňují. Poskytuje jim způsob, jak si zachovat při urovnávání konfliktů svou tvář, a mnozí z těchto žáků, když jsou vyškoleni jako vrstevníčtí mediátoři, naprosto vynikají. Možnost stát

⁴⁹ Cohen, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6, str 48

⁵⁰ Cohen, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6, str. 50

se vrstevnickým mediátorem dává žákům víc než důležité životní dovednosti – ukazuje jim cestu, jak přinášet prospěch své škole.⁵¹

4.3 Posilování komunikace a vztahů ve školním prostředí

Mnoho škol stále hledá nové možnosti, jak využívat a oceňovat schopnosti mladých lidí. Pokud jsou učitelé a zaměstnanci školy ochotní zkoušet nové přístupy, pak může vrstevnická mediace pomoci uskutečnit změnu kultury celé školy. Zavedením vrstevnické mediace se mění hodnotový systém školy, který klade větší důraz na skupinovou práci, na řešení problémů a výrazně zlepšuje schopnost mladých lidí spolupracovat. Zaměření se na mluvení a naslouchání zlepšuje schopnost žáků komunikovat a uvědomit si důležitost zvyšování sebevědomí.⁵²

Vrstevnická mediace:

- podporuje sociální sblížení mladých lidí,
- pomáhá redukovat překážky v komunikaci mezi účastníky konfliktu,
- maximalizuje hledání a zkoumání alternativ řešení konfliktu,
- mění postoje účastníků konfliktu směrem ke konsensuálnímu řešení problémů,
- poskytuje model řešení konfliktů do budoucnosti,
- dává účastníkům konfliktu reálný pocit spravedlnosti, neboť se podíleli rovným dílem na průběhu mediace a všechny záležitosti, podmínky i konečné řešení konfliktu, byly projednány k jejich spokojenosti.⁵³

Vrstevnickou mediaci lze považovat za nedílnou součást vzdělávacího procesu zaměřeného na rozvoj komunikace a schopnost logického myšlení vrstevnických mediátorů, ať už při vedení mediačního procesu nebo při hledání řešení konfliktu. Mediační techniky pomáhají mediátorům rozvíjet schopnost kritického myšlení, neboť musí verbálně analyzovat konflikt a přitom brát v úvahu rozdílné názory zúčastněných stran, aniž by jim pomáhali najít

⁵¹Cohen, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6, str 48

⁵²Stacey H., Robinson P., *Let's Mediate: A Teachers' Guide to Peer Support and Conflict Resolution*, vyd. Cpod Trowbridge, Velká Británie, 1997, ISBN 978-1-87394-271-0 str. 8 – 9

⁵³Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 6

řešení jejich konfliktu. Mediace je také způsob, jak naučit žáky, aby byli odpovědní za zlepšování vzájemných vztahů, aby rozvíjeli nové formy solidarity a podporovali zdravější prostředí ve škole i mimo školu. Mnoho lidí dnes mluví o takzvaných „školách občanství“ a naučit žáky mediačním technikám představuje konkrétní vyjádření této myšlenky, neboť jim pomáhá lépe řešit konflikty, a to nejen ve škole, ale také v jejich okolí. Vrstevnická mediace tak podporuje konkrétní způsoby, jak se naučit občanství a zároveň obnovit vztahy mezi školou a okolím. V tomto smyslu mohou mediační vrstevnické programy pomoci zvyšovat společenské postavení každého mladého člověka i jeho sociální roli, která není vázaná jen na školní prostředí. Tímto způsobem vrstevnická mediace nejen posiluje sebevědomí žáků, ale také jim dlouhodobě usnadňuje život ve škole.⁵⁴

Dá se říci, že uplatňování vrstevnické mediace má pozitivní vliv na celkové klima školy – podporuje pocity sounáležitosti, účasti a kontroly nad životem školy a zároveň snižuje napětí, které vyplývá z nevyřešených a stupňujících se konfliktů. Zlepšuje vzájemnou komunikaci mezi studenty i komunikaci mezi žáky, učiteli a rodiči.⁵⁵

4.4 Terapeutický význam vrstevnické mediace

Psychologickým odvětvím, které výrazně ovlivnilo vznik a vývoj mediace, je humanistická psychologie. První modely procesu mediace byly vyvinuty v USA při terapeutických sezeních. Vzorem pro mediaci bylo rogerovské humanistické poradenství, ve kterém klient zůstává zodpovědný za průběh procesu a terapeut dává klientovi najevo empatii, bezpodmínečnou pozitivní pozornost a upřímnost. Mezi základní cíle humanistického poradenství patří potřeba obnovit sebeúctu klienta a podpořit jeho vnitřní sebekontrolu. Mediaci je proto možné vidět jako prostředek, který přináší tyto výhody do interpersonálních konfliktů. Hlavní zásadou humanistické psychologie je přesvědčení, že každý jedinec má přirozenou schopnost se rozvíjet do plného potenciálu své osobnosti v procesu „sebeaktualizace“ a v tomto smyslu představuje spíše optimistický nežli patologický pohled na lidský život. Je však třeba věnovat pozornost tomu, aby se proces mediace nezaměřoval

⁵⁴ Baraldi C., Iervese V., *Participation, Facilitation, and Mediation: Children and Young People in Their Social Contexts*, vyd. Taylor a Francis Publishers, USA, 2012, ISBN 978-0-415-89314-5, str.56

⁵⁵ Cohen, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6, str. 49 - 50

s poradenstvím nebo psychoterapií, které obě vyžadují nejen školení, ale i pravidelnou supervizi, a ta není vždy k dispozici nebo žádoucí pro mediátory.⁵⁶

Při srovnání procesu mediace a psychoterapie můžeme najít společný základ. Obě sdílejí snahu pomoci člověku a jeho osobním vztahům. Mediace se psychoterapii v mnohém podobá, mediace je však více stresující než psychoterapie. Mediátor se v průběhu mediace neustále potýká s konfliktem, zuřivostí, odporem a nepřátelstvím. A být tak často uprostřed negativních emocí a vstřebávat je, může být pro mediátora velmi namáhavé. Přestože mediace i psychoterapie mohou být vnímány jako terapeutické, pouze psychoterapie sleduje terapeutické účinky jako svůj jasný cíl. V mediaci je terapeutický efekt sekundární.⁵⁷

Jak se vypořádat s hněvem, frustrací a konfliktem, se děti učí pomocí vzorů. Někteří rodiče však dávají svým dětem od útlého věku najevo, že tím „nejlepším“ způsobem, jak se vypořádat s konfliktem, je prostřednictvím násilí. Ať už doma, ve společnosti či ve skupině vrstevníků, jsou děti často vyzývány, aby při vzniku konfliktu užívaly hrozby, bránily se a mstily. Řešení konfliktu nenásilnou cestou je pro mnoho dětí něco, o čem ještě neslyšely a co je dosud nikdo neučil. Naopak jiné děti volí způsob neřešit konflikt vůbec a přímé konfrontaci se vyhýbají. Tím, že se vyhýbají konfliktu, ale ztrácí příležitost vyjádřit své vlastní pocity a přesvědčení. Když takto zabraňují konfliktu, psychologická potřeba být pochopen není uznána a naplněna. Jestliže děti nevyjadřují své pocity, poškozují nejen své sebevědomí, ale i vztahy s ostatními.⁵⁸

Nicméně zahraniční studie vrstevnické mediace dokazují, že proces vrstevnické mediace má na účastníky konfliktu značné terapeutické účinky. Byly objeveny některé významné součásti vrstevnické mediace, které, ať už samostatně nebo společně, mají vysokou terapeutickou hodnotu a účastníci mediace je vnímají jako významnou podporu své psychické pohody. Přestože v odborné literatuře bývají zohledňovány i jiné složky, za potenciální základ terapeutického procesu při vrstevnické mediaci jsou považovány zejména:

Účast na rozhodování

Účastníci vrstevnické mediace jsou schopni se společně podílet na rozhodovacím procesu a jsou aktivně zapojeni do rozhodování o výsledku mediace.

⁵⁶ Cremin, Hilary, *Peer Mediation :citizenship and social inclusion revisited*, 1. vyd. McGraw Hill /Open University Press ,Velká Británie, 2007, ISBN 978 0335 221 110 - str. 22

⁵⁷ Holá, Lenka, *Mediace v teorii a praxi*, 1. vyd., vydavatelství Grada Publishing Praha, 2011, ISBN 978-80-247-3134-6, str. 76 - 77

⁵⁸ Rogers M., *Resolving Conflict through Peer Mediation*, A Series of Solutions and Strategies, Clemson University, USA, 9 /1994, str. 3

Prezentace pocitů

Proces vrstevnické mediace umožňuje všem stranám konfliktu, aby otevřeně a beze strachu vyjádřily svou verzi reality a účastníci konfliktu jsou výslovně dotazováni na to, jaké mají pocity z konfliktu, který se mezi nimi odehrál.

Ověřování

Proces vrstevnické mediace ověřuje verze reality všech stran, ale nikomu nepřipisuje vinu a snaží se řešit konflikt kooperativně takovým způsobem, který přijímají a respektují všichni účastníci konfliktu.⁵⁹

⁵⁹ McWilliam N., *A school peer mediation program as a context for exploring therapeutic Jurisprudence*, International Journal of Law and Psychiatry, 2010, číslo 33, ISSN 01602527, str. 295

5 VYUŽITÍ VRSTEVNICKÉ MEDIACE V ČR A V ZAHRANIČÍ

Závěrečná kapitola teoretické části práce poskytne stručný přehled o historii vrstevnické mediace a představí vrstevnickou mediaci ve vybraných zemích a v České republice.

5.1 Historie vrstevnické mediace

Historie vrstevnických mediačních programů začala ve Spojených státech amerických spolu s rostoucím etnickým a sociálním napětím, kdy se zvětšovala potřeba prevence a snižování násilí ve školách. První vzdělávací projekty proti násilí se začaly uskutečňovat ve školách na počátku 60. a 70. let minulého století především pod vedením náboženských a mírových aktivistů. V roce 1972 byl v New Yorku zahájen Dětský projekt pro přátele, který pak pokračoval dál pod názvem Tvořivá odpověď dětí na konflikt (Childrens Creative Response to Conflict). V roce 1982 vznikla organizace Učitelé za sociální zodpovědnost (Educators for Social Responsibility), členská organizace pro pedagogy, která podporovala mnoho aktivit v řešení konfliktů a mírovém hnutí. Jednou z nejaktivnějších organizací, které se podařilo vytvořit programy, jež byly zavedeny do běžného chodu školy, je Community Boards of San Francisco. Tato organizace vytvořila curriculum, tréninkové manuály, tréninkové videokazety a vyškolila množství učitelů, pracovníků škol a žáků. Ti potom dál pracovali ve školách a učili další generace žáků a učitelů v programech, které se stali součástí vzdělávání. Z těchto organizací a center vznikaly v 80. letech programy alternativního řešení konfliktů pro školy, učitele a žáky. Tyto programy byly integrovány do oficiálního rozvrhu škol a jejich součástí je i mediace. V roce 1984 bylo ve Spojených státech amerických kolem 50 školních programů na řešení konfliktů, v roce 1992 jich bylo už asi 2000 a po roce 1995 více než 6000.⁶⁰

V průběhu let 1980 až 1990 se využívání vrstevnické mediace šířilo i do ostatních částí světa. Její využití ve školách se postupně rozšířilo do Kanady, Austrálie a na Nový Zéland a vzdělávací postupy, jejich součástí je vrstevnická mediace se začínají stále častěji objevovat i v Evropě.⁶¹

⁶⁰ Bednařík, A., *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7, kapitola V., str. 2

⁶¹ Cowie H., Wallace P., *Peer Support in Action: From Bystanding to Standing By*, 1. vyd. SAGE publications London, Velká Británie, 2000, ISBN 0-7619-6353-7, str. 29

Jsou to ale právě Spojené státy americké, které mají nejdelší historii vrstevnické mediace a nejširší nabídku literatury o vrstevnické mediaci. Ostatní státy – včetně Austrálie, Kanady, a Jižní Afriky, které mají větší a delší zkušenosti s vrstevnickou mediací než jiné země – už také zavádějí do škol vrstevnické mediační programy.⁶²

5.2 Vrstevnická mediace ve vybraných zemích

Během posledních deseti let se výrazně zvýšil zájem o zapojení do školních vrstevnických programů v Německu. Původně to byl následek široké veřejné diskuse o násilí na školách, jejímž výstupem bylo hledání účinných prostředků pro prevenci násilí ve školním prostředí. První kurzy dalšího vzdělávání pro učitele se konaly v roce 1992 v Berlíně. Od té doby tisíce učitelů získaly školení mediace a nyní existují vzájemné mediační programy na 180 školách z celkového počtu 1000 škol. Státní institut pro školy a média v Německu nabízí mediační kurzy pro účastníky na různých úrovních, stejně jako různé kurzy o souvisejících tématech, jako je jednání s agresivitou a sociální učení ve třídě. Každoročně je v Německu pořádán Den vrstevnických mediátorů, kterého se pokaždé zúčastní stovky žáků – vrstevnických mediátorů – střídavě ze základních a středních škol.⁶³

Pokud jde o Velkou Británii, tam se vrstevnická mediace ve školách začala rozvíjet také kolem roku 1990. Práce na řešení konfliktů a dovednosti vrstevnické mediace byly zpočátku zaměřeny pouze na základní školy, nicméně v současnosti probíhá významná část vrstevnické mediace i na středních školách.⁶⁴

Ve Finsku byl první projekt vrstevnické mediace zahájen v roce 2000. Škola vrstevnické mediace ve Finsku byla vyvinuta profesní skupinou přibližně 14 lidí, jejichž cílem bylo vytvořit mediační metodu, která by fungovala v každodenním životě školy. Zavádění metody vrstevnické mediace do škol začalo školeními a přípravou zaměstnanců škol tak, aby plně pochopili vrstevnickou mediaci jako nový nástroj řešení školních konfliktů. Po proškolení byli učitelé škol vybráni žáci, kteří prošli tréninkem vrstevnických mediátorů, a dospělí zástupci či koordinátoři vrstevnických mediátorů. Rovněž byla vyškolená celostátní síť

⁶² Baginski, W., *Peer mediation in the UK: a guide for schools*, NSPCC Publications and Information Unit London, Velká Británie, 2004, Registred Number 216401, str. 2

⁶³ Dostupné na:

http://www.friedenspaedagogik.de/english/topics_of_the_institute_s_work/youth_and_peace/conflict_mediation_in_schools dne 25. 2. 2013

⁶⁴ Baginski, W., *Peer mediation in the UK: a guide for schools*, NSPCC Publications and Information Unit London, Velká Británie, 2004, Registred Number 216401, str. 7

trenérů vrstevnické mediace. Projekt v současné době stále pořádá školení vrstevnické mediace pro školy i jednotlivce a řadu národních i místních seminářů. Finský projekt vrstevnické mediace je plně realizovatelný také v jiných zemích, například škola vrstevnické mediace podle finského modelu již byla zahájena v italském Miláně, vyškoleny byly rovněž osm ruských škol. Výměna zkušeností na mezinárodní úrovni (všechny severské země, Španělsko, Portugalsko, Velká Británie, Lotyšsko, Německo, Itálie, Rusko a další) znamenala významnou pomoc při rozvoji tohoto projektu, který byl přijat s velkým zájmem na evropském poli vrstevnické mediace. V současné době působí ve Finsku více než 8000 vrstevnických mediátorů s více než 2000 podpůrnými dospělými, kteří pracují jako odborníci na vrstevnickou mediaci ve 400 finských základních, středních, vyšších odborných, vysokých školách i mateřských školách.⁶⁵

V zemích mimo Evropu se vrstevnická mediace úspěšně rozvíjí například na Novém Zélandu. Nový Zéland se stává stále více multikulturním místem a tato kulturní a etnická rozmanitost se často projevuje ve školách. Program vrstevnické mediace The Cool Schools Peer Mediation Programme působí na Novém Zélandu od roku 1991 a v současné době jej využívají dvě třetiny tamních škol. Tento aktivní program učí žáky dovednostem a postupům řešení konfliktů mírovou cestou a schopnosti používat konflikt jako příležitost k budování pozitivních vztahů s ostatními. Mediační vrstevnický program jako celek má pozitivní vliv nejen žáky, učitele a rodiče, ale i na širší školní komunitu. Zvyšuje povědomí žáků o kulturních rozdílech a podporuje porozumění a respekt k rozmanitosti. Školy na Novém Zélandu, které úspěšně provádějí tento program vrstevnické mediace, uvádějí, že 80 až 85% drobných konfliktů je vyřešeno vrstevnickou mediací, která výrazně přispívá k tomu, aby školní prostředí bylo šťastnějším, bezpečnějším a klidnějším místem.⁶⁶

Původně očekávaný mírný zájem o vrstevnickou mediaci se za poslední desetiletí proměnil v obrovskou vlnu, která rozšířila využití vrstevnické mediace po celém světě. V průběhu devadesátých let byla výuka mladých lidí k mediaci konfliktů vrstevníků zavedena v mnoha zemích napříč světadíly – od Ghany po Španělsko, od Kyrgyzstánu po Argentinu. Bude

⁶⁵ Dostupné na: <http://www.ssf-ffm.com/vertaissovittelu/index.php?id=98> dne 20. 2. 2013

⁶⁶ Dostupné na: <http://www.peace.net.nz/index.php?pageID=24> dne 22. 2. 2013

zajímavé sledovat, jak se bude tento trend vyvíjet dále a zda se bude vrstevnické mediaci dařit i v příštích letech.⁶⁷

5.3 Vrstevnická mediace v ČR

Mediace jako specifická metoda řešení konfliktů se v současné době začíná uplatňovat i v českém školství. Pokrokově smýšlející učitelé všech stupňů škol mají možnost absolvovat základní výcvik v mediaci a některé pedagogicko-psychologické poradny organizují školení mediace pro výchovné poradce základních a středních škol. Cílem těchto aktivit je informovat obecně o mediaci jako o metodě řešení konfliktů.⁶⁸

Mediace se vyučuje rovněž na Fakultě sociálních studií Masarykovy Univerzity v Brně. Výuka mediace je tam uskutečňována formou výběrového kurzu, který je vyučován na bakalářském stupni. Kurz probíhá blokově v průběhu tří dnů s maximálním počtem patnácti studentů, kteří se mediaci učí aktivní účastí – tedy nacvičováním komunikačních technik a mediačních sezení.⁶⁹

Vrstevnická mediace v České republice je v současnosti ve stádiu příprav a zajišťování základních podmínek pro její praktické využívání ve školách.

Jak vyplývá z výstupů odborníků první *Mezinárodní vědecké konference: Mediace 2011- Kultivovaný způsob řešení sporů*, k tomu, aby vrstevnická mediace mohla být realizována v českých školách, je nutné:

- respektovat při přípravách a realizaci vrstevnické mediace ve školách specifické nároky na výkon mediátora v tomto prostředí;
- definovat standardy mediace ve vzdělávacích institucích, tak aby respektovaly podmínky českého prostředí, a navazovat přitom na dosavadní zkušenosti;
- ve standardech nastavit, co a jak budou děti dělat (dle míry konfliktu, věku, prostředí) a jak do procesu mediace budou vstupovat dospělí (výchovný poradce, třídní učitel, vedení školy, rodič či mediátor);

⁶⁷ Cohen R., *The State of Peer Mediation 2011 Survey* /online/, June 2011, vol. X, No 6, dostupné na: http://www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html dne 3.3. 2013

⁶⁸ Holá, Lenka, *Mediace v teorii a praxi*, 1. vyd., vydavatelství Grada Publishing Praha, 2011, ISBN 978-80-247-3134-6, str. 204

⁶⁹ Nečasová M., *Mediace se učí na školách a praktikuje v občanském poradenství*, Časopis Sociální práce, Brno, ASVSP roč. 2005, číslo 4, ISSN 1213-6204, str. 35

- kvalitně vyškolit vrstevnického mediátora ve školním prostředí a dále jej kontinuálně posilovat.⁷⁰

V následující empirické části diplomové práce zjistíme, do jaké míry mají vedoucí pedagogičtí pracovníci základních škol v České republice zájem o zavádění vrstevnické mediace do svých škol a zda je vrstevnická mediace jako metoda řešení konfliktů v českých školách využitelná.

⁷⁰ Šišková T., Skarupská H., Svoboda Z., *Výstupy ze sekce Mediace a vzdělávání na 1. Mezinárodní vědecké konferenci: Mediace 2011 - Kultivovaný způsob řešení sporů*, Olomouc 14.- 15. 10. 2011, dostupné na: <http://www.mediaceolomouc.eu/vystupy-2011/> dne 15. 3. 2013

6 EMPIRICKÁ ČÁST

6.1 Vymezení cíle práce

Za cíl empirické části jsem si zvolila zhodnotit možnosti využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice.

Vzhledem k tomu, že v zahraničí je vrstevnická mediace s úspěchem využívána již několik desítek let, bude zajímavé zjistit, zda pedagogičtí pracovníci v České republice vrstevnickou mediaci znají a do jaké míry jsou ochotni se tomuto v našem prostředí novému trendu řešení konfliktů otevřít.

Vyhodnocení výzkumu by mělo poskytnout základní přehled o tom, zda je na českých základních školách zájem o využívání vrstevnické mediace a zda by se vrstevnická mediace jako specifická metoda řešení konfliktů měla možnost v budoucnu uplatnit na základních školách v České republice.

Před samotným počátkem výzkumu jsem si stanovila pět hypotéz, jejichž následné ověření ve výsledcích dotazníkového šetření je dílčím cílem empirické části práce:

- 1) Alespoň čtvrtina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol se již v literatuře či médiích setkala s pojmem vrstevnická mediace.
- 2) Žádný z dotázaných zatím nemá s vrstevnickou mediací přímou zkušenost a v praxi ji neprovádí.
- 3) Více než polovina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol by měla zájem o zavedení vrstevnické mediace na své škole.
- 4) Alespoň čtvrtina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol se domnívá, že vrstevnická mediace by pozitivně ovlivnila chování a vztahy žáků.
- 5) Nejméně polovina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol si myslí, že vrstevnická mediace má do budoucna naději na široké uplatnění v českých školách.

6.2 Charakteristika a popis vzorku

Cílovou skupinou výzkumu využití vrstevnické mediace na základních školách v ČR byli vedoucí pracovníci základních škol v celé České republice. Prostřednictvím e-mailu jsem rozeslala výzkumný dotazník celkem 140 vedoucím pracovníkům základních škol ze všech krajů České republiky. Zvolenou výzkumnou metodou byl dotazník, popis metody je definován v další podkapitole.

Ze všech odevzdaných řádně vyplněných dotazníků, jsem určila základní strukturu zkoumaného vzorku a shrnula ji do následující tabulky:

Kraje ČR	Počet zúčastněných základních škol	Respondentů (%)
Olomoucký kraj	6	30%
Moravskoslezský kraj	5	25%
Karlovarský kraj	2	10%
Kraj Vysočina	2	10%
Středočeský kraj	2	10%
Pardubický kraj	1	5%
Hlavní město Praha	1	5%
Zlínský kraj	1	5%
Jihomoravský kraj	0	0%
Jihočeský kraj	0	0%
Královéhradecký kraj	0	0%
Plzeňský kraj	0	0%
Liberecký kraj	0	0%
Ústecký kraj	0	0%

Z průzkumného vzorku je patrné, že z oslovených 140 základních škol všech čtrnácti krajů České republiky se průzkumu zúčastnily školy z 8 krajů. Nejvyšší účast na průzkumu měly základní školy z Olomouckého kraje (30% respondentů) a Moravskoslezského kraje (25% respondentů). Po dvou základních školách se zúčastnilo z kraje Karlovarského, Středočeského a z Kraje Vysočina, což znamená, že každý z těchto krajů v průzkumu zastupoval 10% respondentů. Nejnižší zastoupení v průzkumném vzorku měly kraj Zlínský, Pardubický a Hlavní město Praha s jednou základní školou (vždy 5% respondentů). Zbylých 6 krajů ČR se průzkumu nezúčastnilo (viz tabulka).

6.3 Popis výzkumné metody

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila kvantitativní výzkum formou standardizovaného dotazníku s deseti uzavřenými otázkami (celé znění dotazníku k nahlédnutí v příloze 2). Tento dotazník byl nazván „Dotazník pro výzkum využití vrstevnické mediace na základních školách v ČR“ a jeho obsah jsem vytvořila na základě výzkumného cíle a stanovených hypotéz. Sestává z deseti otázek, jejichž varianty odpovědí jsou:

- ano, ne
- ano, ne, nevím
- žáci, učitelé, rodiče, všichni uvedení, nikdo.

Zvolila jsem otázky jasně a stručně formulované, uzavřeného typu, tak aby vyplnění dotazníku nebylo časově náročné, neboť respondenty výzkumu byli vedoucí pracovníci základních škol, kteří jsou maximálně časově a pracovní vytížení. Základní informace o vrstevnické mediaci jako metodě řešení konfliktů ve školách jsem uvedla do průvodního dopisu přiloženého k dotazníku (viz příloha 1).

6.4 Popis vlastního výzkumu

Nejprve jsem na základě výzkumného cíle sestavila dotazník a průvodní dopis. Samotný sběr dat pro výzkum možností využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice jsem uskutečnila v průběhu března a dubna 2013. Vzhledem k tomu, že sběr dat bylo potřeba provést na území celé České republiky, zvolila jsem kontakt s vedoucími pracovníky základních škol prostřednictvím e-mailu. Dotazníky s průvodním dopisem objasňujícím podstatu průzkumu jsem rozeslala vybranému vzorku respondentů, které tvořili vedoucí pracovníci základních škol (ředitelé či zástupci ředitelů) ze všech čtrnácti krajů České

republiky. Postupovala jsem tak, že z každého jednotlivého kraje ČR jsem náhodně vybrala 10 základních škol, u těchto škol jsem vyhledala elektronické adresy na webových stránkách školy a následně na ně rozeslala průvodní dopisy s dotazníky. Celkem jsem tímto způsobem distribuovala 140 dotazníků. Vyplněné dotazníky získané ze základních škol, které se rozhodly výzkumu zúčastnit, jsem postupně shromažďovala. Po ukončení sběru dat jsem měla k dispozici 20 řádně vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníků činila 15%. Nízkou návratnost dotazníků lze přisuzovat skutečnosti, že vrstevnická mediace byla pro mnohé z dotazovaných vedoucích pracovníků základních škol pojmem, se kterým se setkali poprvé, a bylo pro ně obtížné se vyjadřovat k neznámému tématu. Výzkumný vzorek tak nezahrnuje velkou skupinu respondentů, přesto však mohou výsledky výzkumu poskytnout relevantní informace k možnostem využití vrstevnické mediace v prostředí základních škol České republiky.

6.5 Výsledky výzkumu

Výsledky výzkumu jsem znázornila pomocí tabulek a grafů, ve kterých jsou odpovědi respondentů vyjádřeny v procentech, každý graf je zároveň doplněn stručným popisem zjištěných skutečností.

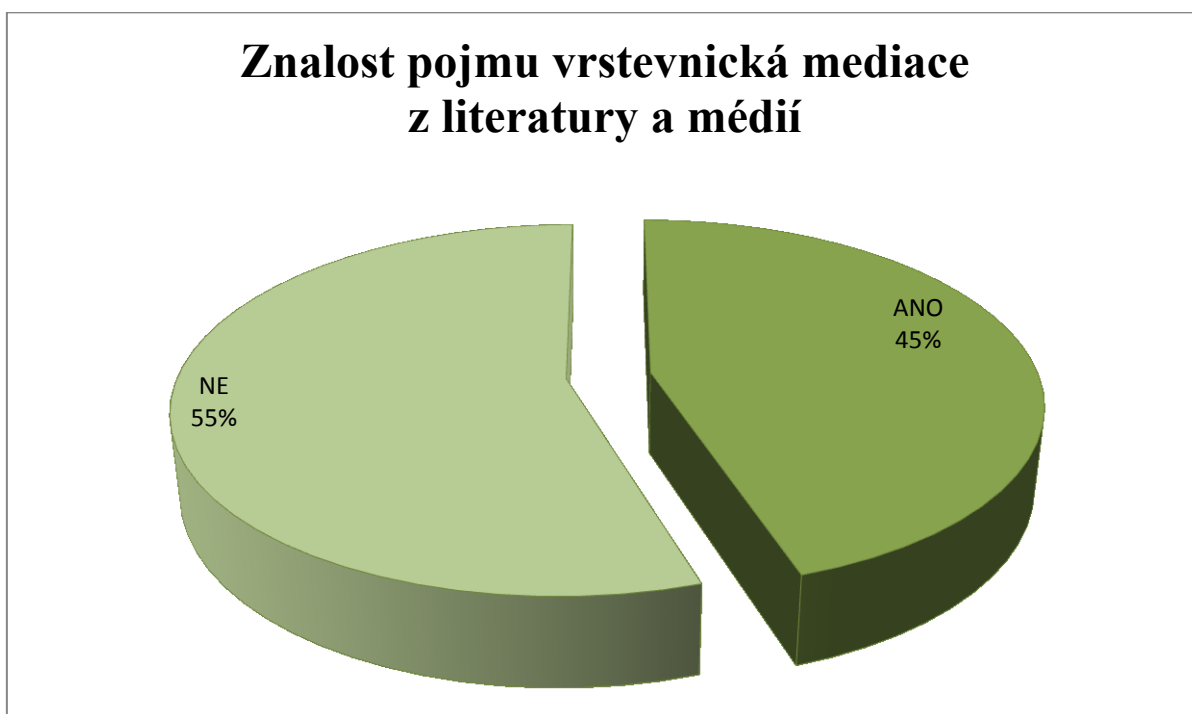
Otázka č. 1 Setkal/a jste se už v literatuře či médiích s pojmem vrstevnická mediace?

Otázka č. 1 se vztahuje k výzkumné hypotéze č. 1.

Tabulka 1

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, s pojmem vrstevnická mediace jsem se již setkal/a	45%	0,45
Ne, s pojmem vrstevnická mediace jsem se neseťkal/a	55%	0,55
CELKEM	100%	1,00

Graf 1



Jak je uvedeno v teoretické části práce v podkapitole 5.1 Historie vrstevnické mediace, mají nejdelsí historii vrstevnické mediace Spojené státy americké, které také nabízí největší výběr literatury a mediálních informací o vrstevnické mediaci. Ostatní země světa (včetně evropských zemí) se již začínají širě věnovat tématu vrstevnické mediace v médiích i odborné literatuře. V České republice je tématu vrstevnické mediace věnováno zatím pouze několik málo kapitol v odborné literatuře o mediaci (například publikace L. Holé: *Mediace v teorii a praxi*, 2011). Tím se dá vysvětlit skutečnost, že více než polovina oslovených vedoucích pracovníků základních škol v ČR se dosud s pojmem vrstevnická mediace neseťkala. Jak je vidět z grafického znázornění, 45% oslovených respondentů se již v literatuře či médiích s pojmem vrstevnická mediace setkala, celých 55 % respondentů se s pojmem vrstevnická mediace zatím neseťkalo.

Otázka č 2 Máte přímou zkušenost s vrstevnickou mediací?

Otázka č. 2 se vztahuje k výzkumné hypotéze č. 2.

Tabulka 2

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, mám přímou zkušenost s vrstevnickou mediací	5%	0,05
Ne, s vrstevnickou mediací nemám přímou zkušenost	95%	0,95
CELKEM	100%	1,00

Graf 2



V průběhu zpracování teoretické části práce jsem došla ke zjištění, že v České republice, na rozdíl od mnoha zahraničních zemí, není vrstevnická mediace běžně využívanou metodou řešení konfliktů ve školách. Proto jsem předpokládala, že pokud vedoucí pracovníci základních škol mají o vrstevnické mediaci určité povědomí, pak to jsou spíše teoretické znalosti, nežli praktické zkušenosti. Jak potvrzují výsledky výzkumu, takřka všichni oslovení vedoucí pracovníci základních škol se zatím v praxi s vrstevnickou mediací neseťkali. Graf

ukazuje na skutečnost, že naprostá většina respondentů (95%) nemá přímou zkušenost s vrstevnickou mediací. Jediný z oslovených respondentů uvedl, že s vrstevnickou mediací již přímou zkušenost má. Přesto lze tento výsledek považovat za velmi pozitivní, vzhledem k nízkému počtu respondentů, kteří se výzkumu zúčastnili.

Otázka č. 3 Považujete řešení konfliktů ve školách pomocí vrstevnické mediace za přínosné?

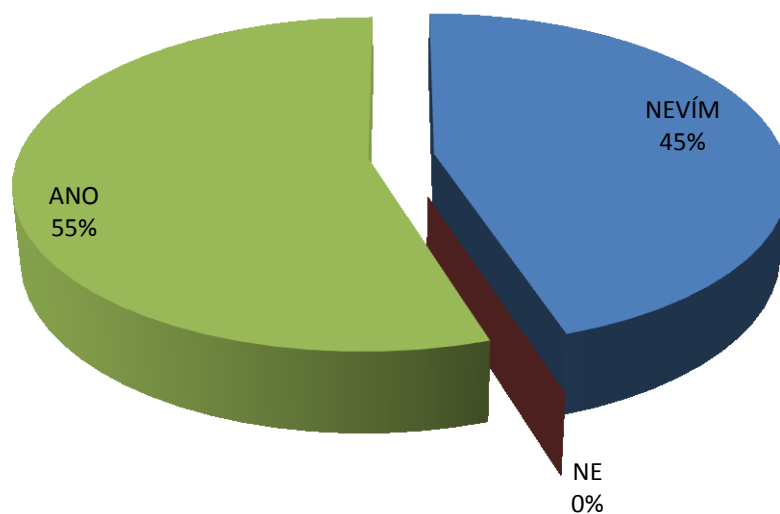
Otázka č. 3 se nevztahuje k žádné z výzkumných hypotéz. Jejím cílem bylo zjištění, zda vedoucí pracovníci základních škol považují vrstevnickou mediaci za přínosnou pro řešení školních konfliktů.

Tabulka 3

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, řešení školních konfliktů vrstevnickou mediací je přínosné	55%	0,55
Ne, řešení školních konfliktů vrstevnickou mediací není přínosné	0%	0,00
Nevím, zda je řešení školních konfliktů vrstevnickou mediací přínosné	45%	0,45
CELKEM	100%	1,00

Graf 3

Přínos vrstevnické mediace pro řešení konfliktů ve školách



Po zpracování odpovědí na otázku č. 3 jsem došla ke zjištění, že většina oslovených vedoucích pracovníků základních škol považuje vrstevnickou mediaci za přínosnou pro řešení školních konfliktů. Graf naznačuje, že více než polovina (55% respondentů) považuje řešení konfliktů ve školách pomocí vrstevnické mediace za přínosné. Zbylých 45% respondentů se vyjádřilo, že neví, zda je řešení pomocí vrstevnické mediace přínosné. Žádný z respondentů nevyslovil názor, že vrstevnickou mediaci za přínosnou nepovažuje. Tento výsledek považuji za příznivý, neboť se z něj dá usuzovat na pochopení přínosu vrstevnické mediace pro řešení školních konfliktů a otevřenost vedoucích pracovníků základních škol v České republice získávat nové informace o vrstevnické mediaci.

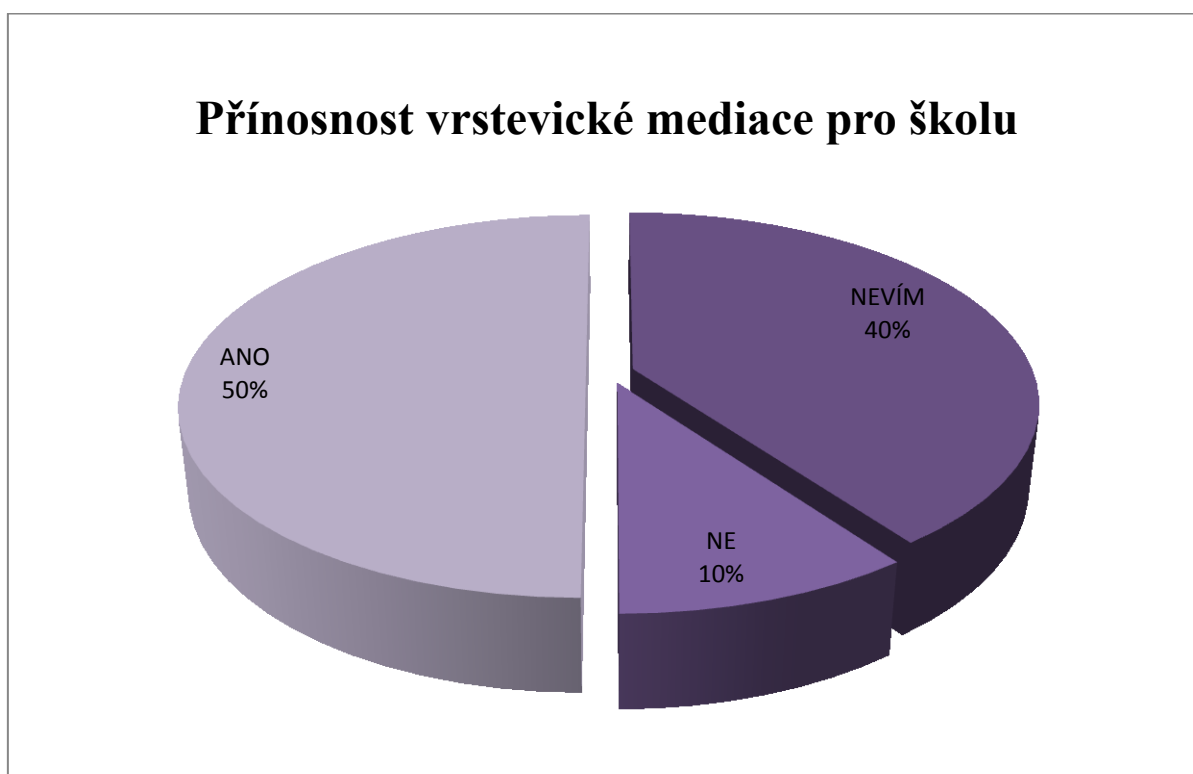
Otázka č. 4 Domníváte se, že by zavedení této metody bylo přínosem konkrétně pro Vaši školu?

Otázka č. 4 se nevztahuje k výzkumným hypotézám, jejím úkolem bylo zjistit, zda by vedoucí pracovníci základních škol zavedení vrstevnické mediace ve své škole považovali za přínosné.

Tabulka 4

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, zavedení vrstevnické mediace by bylo pro naši školu přínosné	50%	0,50
Ne, zavedení vrstevnické mediace by pro naši školu nebylo přínosné	10%	0,10
Nevím, zda by zavedení vrstevnické mediace bylo pro naši školu přínosné	40%	0,40
CELKEM	100%	1,00

Graf 4



Po zpracování odpovědí na otázku č. 4 jsem došla k závěru, že jestliže byl dotaz na přínos vrstevnické mediace zaměřen na konkrétní základní školu, oslovení vedoucí pracovníci těchto základních škol se názorově rozdělili způsobem, který je patrný z grafického znázornění.

50% respondentů odpovědělo, že se domnívá, že zavedení vrstevnické mediace by bylo konkrétně pro jejich školu přínosem. Druhá polovina respondentů se zčásti vyslovila, že neví,

zda by byla vrstevnická mediace pro jejich školu přínosem (40% respondentů) anebo, že se domnívá, že by vrstevnická mediace pro jejich školu přínosná nebyla (10% respondentů). Výsledky ukazují na poměrně vysoký zájem oslovených základních škol ČR o vrstevnickou mediaci a důvěru vedoucích pracovníků v pozitivní přínos této metody pro řešení konfliktů v jejich škole.

Otázka č. 5 Myslíte si, že jsou ve Vaší škole žáci ochotní vykonávat roli vrstevnických mediátorů?

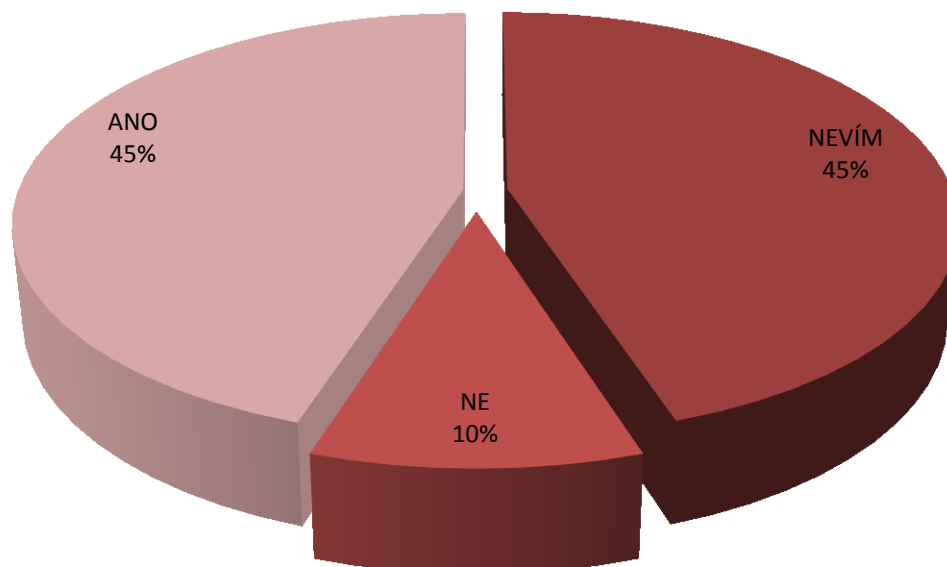
Otázka č. 5 se nevztahuje k žádné výzkumné hypotéze. Jejím cílem bylo zjistit, zda podle vedoucích pracovníků základních škol jsou na jejich škole žáci, kteří by byli ochotní vykonávat roli vrstevnických mediátorů.

Tabulka 5

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, v naší škole jsou žáci ochotní vykonávat vrstevnickou mediaci	45%	0,45
Ne, v naší škole nejsou žáci ochotní vykonávat vrstevnickou mediaci	10%	0,10
Nevím, zda jsou v naší škole žáci ochotní vykonávat vrstevnickou mediaci	45%	0,45
CELKEM	100%	1,00

Graf 5

Žáci ochotní vykonávat mediaci



Jednou z nejdůležitějších podmínek pro úspěšné vykonávání vrstevnické mediace na základních školách v České republice je dostatečný počet žáků ochotných vykonávat roli vrstevnických mediátorů. Vzhledem k tomu, že tito žáci jsou většinou vybíráni vedením školy či spolužáky (viz podkapitola 2.1 Osobnost vrstevnického mediátora a definice jeho role), zajímalo mne, zda se oslovení vedoucí pracovníci základních škol domnívají, že v jejich škole jsou žáci ochotní vykonávat vrstevnickou mediaci. Jak naznačuje grafické znázornění, odpovědělo na tuto otázku celkem 45% respondentů, že se domnívá, že jejich škola disponuje žáky, kteří by byli ochotní vykonávat roli vrstevnických mediátorů. Stejný počet respondentů (45%) se ale vyjádřil, že neví, zda v jejich škole jsou žáci ochotní vykonávat vrstevnickou mediaci. Zbývajících 10% respondentů se domnívá, že v jejich škole nejsou žáci ochotní vykonávat roli vrstevnických mediátorů.

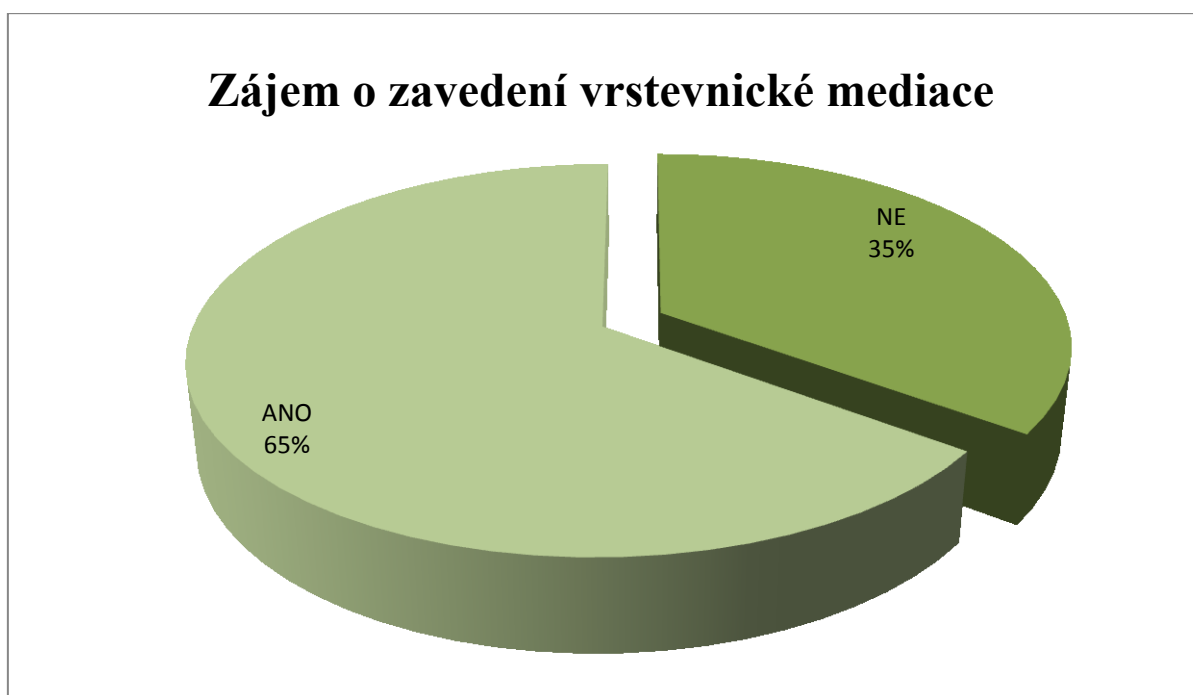
Otázka č. 6 *Měl/a byste zájem o zavedení vrstevnické mediace ve Vaší škole?*

Otázka č. 6 se vztahuje k výzkumné hypotéze č. 3.

Tabulka 6

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, měl/a bych zájem zavést vrstevnickou mediaci v naší škole	65%	0,65
Ne, neměl/a bych zájem zavést vrstevnickou mediaci v naší škole	55%	0,55
CELKEM	100%	1,00

Graf 6



Předpokladem pro zavedení jakékoliv nové metody do školního prostředí, ať už se jedná o metodu výuky, výchovnou metodu nebo metodu řešení konfliktů, je dostatek zájmu pedagogických pracovníků a vedení škol o využívání této metody v jejich škole. Otázka č. 6 dotazníku měla proto za úkol zjistit, zda by oslovení vedoucí pracovníci základních škol v ČR měli zájem o zavedení vrstevnické mediace ve své škole. Před samotným začátkem výzkumu jsem vyslovila přesvědčení, že více než polovina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol skutečně bude mít zájem o zavedení vrstevnické mediace ve své škole. Tento

předpoklad se ve výsledných odpovědích potvrdil – jak je vidět z grafického znázornění, celých 65 % respondentů by mělo zájem o zavedení vrstevnické mediace v jejich škole. Zbývajících 35% respondentů by ve své škole vrstevnickou mediací zavést nechtělo.

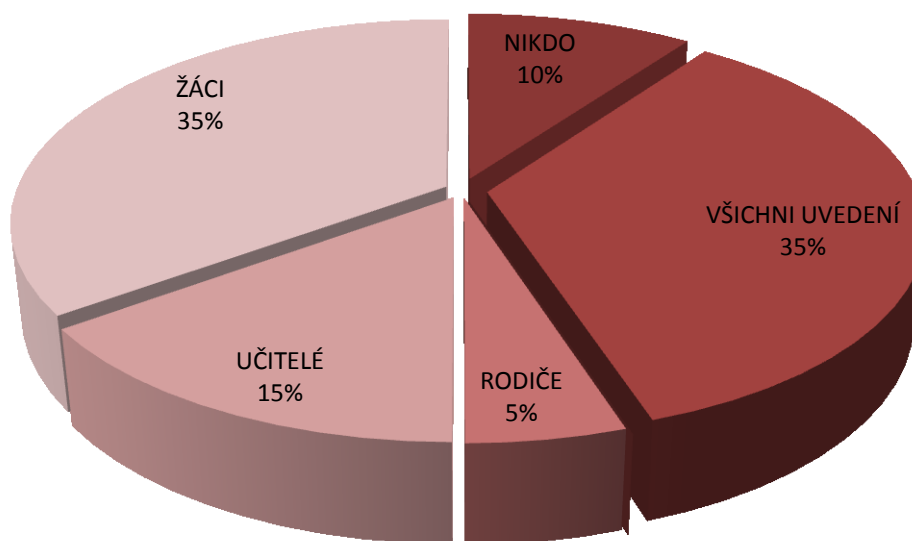
Otázka č. 7 Kdo by podle Vás nejvíce ocenil vrstevnickou mediaci ve Vaší škole?

Otázka č. 7 se nevztahuje k žádné výzkumné hypotéze. Jejím cílem je zmapovat, pro kterou skupinu osob ve školním prostředí by vrstevnická mediace měla největší hodnotu, kdo by ji podle vedoucích pracovníků škol nejvíce oceňoval.

Tabulka 7

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Vrstevnickou mediaci by ve škole nejvíce ocenili žáci	35%	0,35
Vrstevnickou mediaci by ve škole nejvíce ocenili učitelé	15%	0,15
Vrstevnickou mediaci by nejvíce ocenili rodiče žáků	5%	0,05
Vrstevnickou mediaci by ocenili všichni uvedení	35%	0,35
Vrstevnickou mediaci by ve škole neocenil nikdo	10%	0,10
CELKEM	100%	1,00

Ocenění vrstevnické mediace



V otázce č. 7 mně zajímal názor vedoucích pracovníků základních škol na to, kdo by nejvíce ocenil metodu řešení konfliktů pomocí vrstevnické mediace v prostředí jejich školy. Z grafu vyplývá, že podle názoru 35% respondentů by v jejich škole vrstevnickou mediací nejvíce ocenili žáci, 15% respondentů si myslí, že nejvíce by ji ocenili učitelé. Pouze 5% respondentů se domnívá, že vrstevnická mediace by byla nejvíce oceňována rodiči žáků. Přesvědčení, že vrstevnickou mediací by ocenily všechny uvedené skupiny – žáci, rodiče žáků i učitelé, vyjádřilo 35% respondentů. Jen 10% respondentů si myslí, že v jejich škole by vrstevnickou mediací nikdo neocenil. Odpovědi respondentů ukazují na pozitivní skutečnost, že 90 % oslovených vedoucích pracovníků základních škol je přesvědčeno, že vrstevnická mediace by byla v jejich škole oceňována.

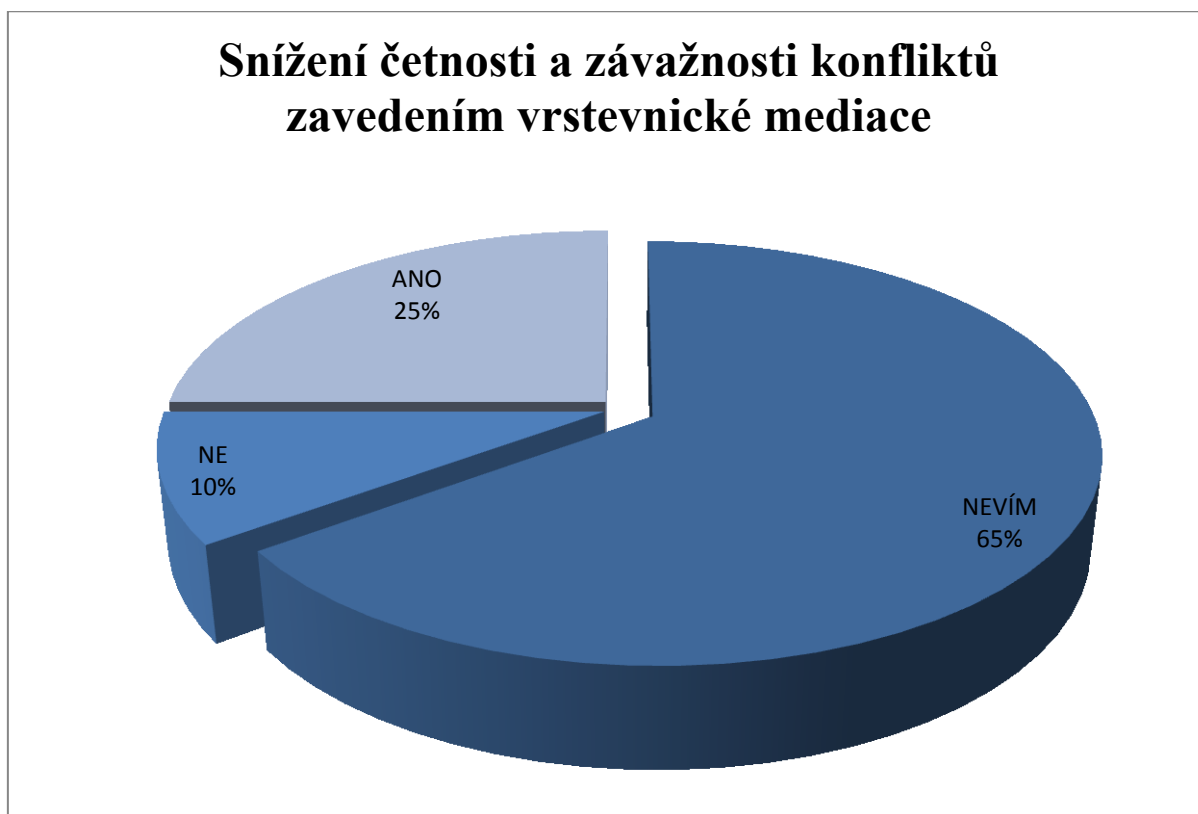
Otázka č. 8 Myslíte si, že zavedením vrstevnické mediace by se snížila četnost a závažnost konfliktů ve školách?

Otázka č. 8 se nevztahuje k žádné výzkumné hypotéze.

Tabulka 8

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, zavedením vrstevnické mediace se sníží četnost a závažnost školních konfliktů	25%	0,25
Ne, zavedením vrstevnické mediace se nesníží četnost a závažnost školních konfliktů	10%	0,10
Nevím, zda se zavedením vrstevnické mediace sníží četnost a závažnost školních konfliktů	65%	0,65
CELKEM	100%	1,00

Graf 8



V otázce č. 8 jsem od respondentů zjišťovala jejich názor na možné snížení počtu a závažnosti školních konfliktů po zavedení vrstevnické mediace do škol. Z grafického znázornění je patrné, že 25% respondentů se domnívá, že zavedením vrstevnické mediace by se snížila

četnost a závažnost konfliktů ve školách. Největší část oslovených vedoucích pracovníků základních škol (65%) se vyjádřila, že neví, zda by vrstevnická mediace měla vliv na snížení počtu a závažnosti konfliktů ve školách. Pouze 10 % respondentů je přesvědčeno, že využíváním vrstevnické mediace by se četnost ani závažnost konfliktů ve školách nesnížila. Tyto výsledky se dají vysvětlit předchozím zjištěním (viz zpracování otázky č. 2 dotazníku), že vedoucí pracovníci základních škol v ČR nemají téměř žádné praktické zkušenosti s využíváním vrstevnické mediace, a tím pádem nejsou schopni odhadnout, zda by tato metoda řešení konfliktů dokázala snížit počet či závažnost školních konfliktů.

Otázka 9. Domníváte se, že by využití vrstevnické mediace pozitivně ovlivnilo chování a vztahy žáků?

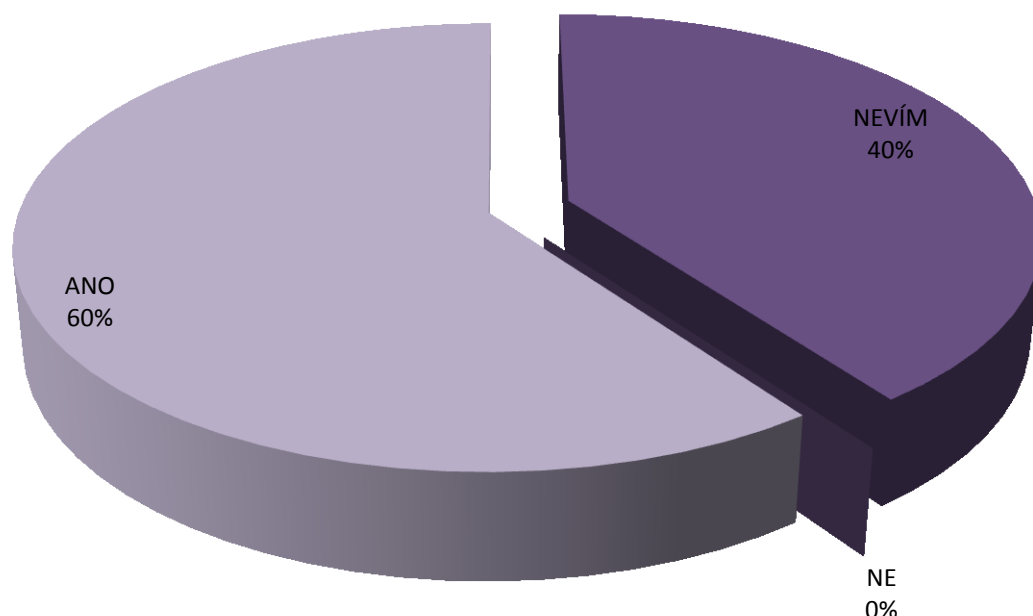
Otázka č. 9 se vztahuje k výzkumné hypotéze č. 4.

Tabulka 9

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, využití vrstevnické mediace by pozitivně ovlivnilo chování a vztahy žáků	60%	0,60
Ne, využití vrstevnické mediace by pozitivně neovlivnilo chování a vztahy žáků	0%	0,00
Nevím, zda by využití vrstevnické mediace pozitivně ovlivnilo chování a vztahy žáků	40%	0,40
CELKEM	100%	1,00

Graf 9

Pozitivní vliv vrstevnické mediace na chování a vztahy žáků



Ze zahraničních zkušeností při využívání vrstevnické mediace (viz teoretická část práce - podkapitola 4.1 Vrstevnická mediace jako prevence konfliktů a negativních společenských jevů a podkapitola 4.3 Posilování komunikace a vztahů ve školním prostředí) vyplývá, že vrstevnická mediace jako metoda smírného řešení školních konfliktů působí pozitivně na vztahy žáků a jejich chování ve škole. Otázkou č. 9 jsem zjišťovala, zda tento názor sdílí oslovení vedoucí pracovníci základních škol v ČR. Jak je patrné z grafického znázornění, 60% respondentů se skutečně domnívá, že využití vrstevnické mediace k řešení konfliktů by pozitivně ovlivnilo chování a vztahy žáků. Zbývajících 40% respondentů vyslovilo názor, že neví, zda by vrstevnická mediace pozitivně ovlivnila chování a vztahy žáků. Za velmi příznivou lze považovat skutečnost, že ani jeden z respondentů se k tomuto dotazu nevyjádřil záporně.

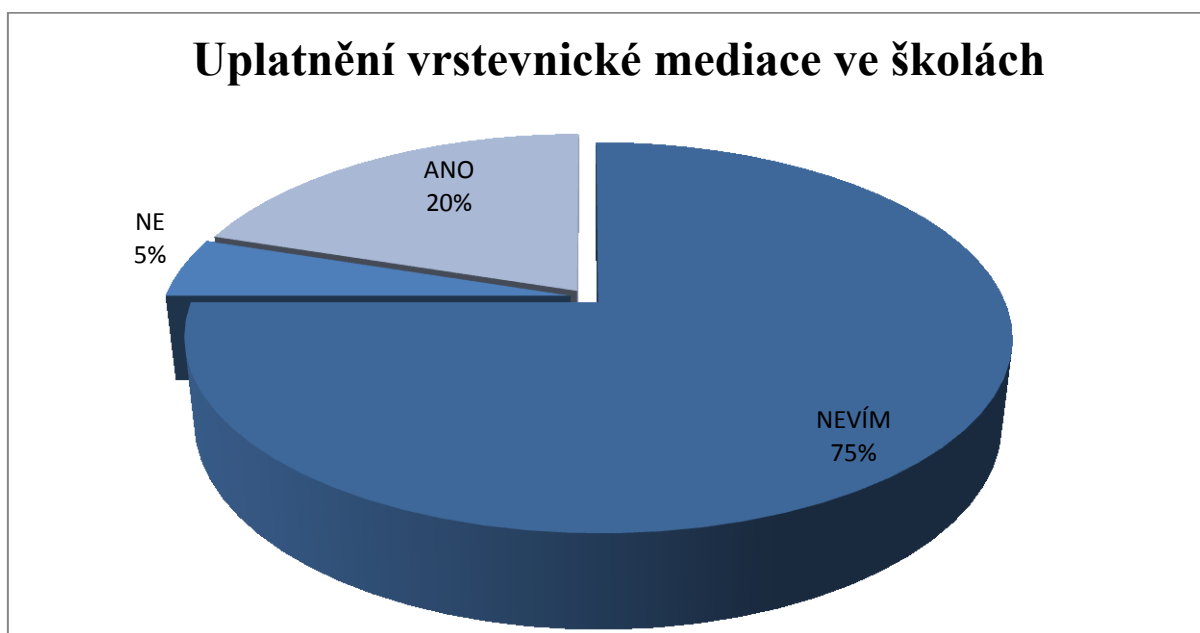
Otázka č. 10 Má podle Vašeho názoru vrstevnická mediace do budoucna naději na široké uplatnění ve školách v České republice?

Otázka č. 10 se vztahuje k výzkumné hypotéze č. 5.

Tabulka 10

Odpověď	Četnost	Relativní četnost
Ano, vrstevnická mediace má naději na široké uplatnění ve školách v ČR	20%	0,20
Ne, vrstevnická mediace nemá naději na široké uplatnění ve školách v ČR	5%	0,5
Nevím, zda vrstevnická mediace má naději na široké uplatnění ve školách v ČR	75%	0,75
CELKEM	100%	1,00

Graf 10



Otázkou č. 10 dotazníku jsem zjišťovala názor vedoucích pracovníků základních škol ČR na možnost budoucího uplatnění vrstevnické mediace na školách v České republice. Podle výsledků zpracovaných v grafickém znázornění vyjádřilo 20% respondentů názor, že vrstevnická mediace má do budoucna naději na široké uplatnění ve školách v České republice. Opačný názor, tedy že vrstevnická mediace není v budoucnu uplatnitelná v českých školách, vyslovilo 5% respondentů. Nejvíce oslovených (75% respondentů) uvedlo, že neví, zda by

vrstevnická mediace v budoucnu měla naději na široké uplatnění ve školách v České republice. Lze tedy konstatovat, že většina oslovených vedoucích pracovníků základních škol v ČR zatím nemá vyhraněné stanovisko k možnému uplatnění vrstevnické mediace v českých školách.

Před počátkem výzkumu jsem stanovila pět výzkumných hypotéz, které byly ověřovány ve vybraných otázkách dotazníku. Po vyhodnocení odpovědí na jednotlivé otázky a jejich zpracování jsem zkoumala, zda se stanovené hypotézy potvrdily a došla jsem k následujícím závěrům:

Hypotéza č. 1

Alespoň čtvrtina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol se již v literatuře či médiích setkala s pojmem vrstevnická mediace.

Tuto hypotézu jsem stanovila na základě názoru, že znalosti pedagogických pracovníků o poměrně novém tématu jakým je vrstevnická mediace, budou spíše nižší. Hypotézu jsem si ověřovala v otázce č. 1 dotazníku s cílem zjistit, zda alespoň 25% dotázaných vedoucích pracovníků základních škol se již v literatuře či médiích setkala s pojmem vrstevnická mediace. Tato hypotéza se ve výsledcích výzkumu potvrdila. Ukázalo se, že s pojmem vrstevnická mediace se setkala 45% dotázaných vedoucích pracovníků základních škol, tedy o celých 20% více oproti původnímu předpokladu. Z tohoto výsledku lze usuzovat na příznivou skutečnost, že informace o novém směru řešení konfliktů ve školním prostředí – vrstevnické mediaci – se postupně dostávají do povědomí pedagogických pracovníků základních škol ČR.

Hypotéza č. 2

Žádný z dotázaných zatím nemá s vrstevnickou mediací přímou zkušenost a v praxi ji neprovádí.

Vzhledem k tomu, že vrstevnická mediace je v prostředí českých škol novou a dosud málo známou metodou, vycházela jsem při určování této hypotézy z myšlenky, že v České republice není v současné době žádná základní škola, která by již vrstevnickou mediací prováděla, a tudíž žádný pedagogický pracovník zatím nemá s vrstevnickou mediací přímou zkušenost. Po zpracování odpovědí na otázku č. 2, ve které jsem tuto hypotézu ověřovala, se však ukázalo, že jeden dotázaný vedoucí pracovník základní školy uvedl, že s vrstevnickou mediací přímou zkušenost má. Ostatních 95% dotázaných odpovědělo, že s vrstevnickou mediací zkušenost nemají. Hypotéza stanovená před počátkem výzkumu se proto nepotvrdila.

Hypotéza č. 3

Více než polovina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol by měla zájem o zavedení vrstevnické mediace na své škole.

Hypotézu jsem stanovila na základě přesvědčení, že většina základních škol se potýká poměrně často s konflikty svých žáků a snaží se je řešit tradičními metodami (tresty, důtkami, disciplinárním řízením, vyloučením ze školy), které často nejsou účinné. Z tohoto důvodu jsem svůj předpoklad založila na tom, že vrstevnická mediace jako metoda smírného řešení konfliktů bude pro vedoucí pracovníky základních škol lákavou alternativou k dosud vyžívaným tradičním metodám. Otázkou č. 6 dotazníku jsem zjišťovala zájem o zavedení vrstevnické mediace do českých základních škol. Stanovená hypotéza se ve výzkumu potvrdila. Výsledek výzkumu ukázal, že 65 % respondentů by mělo zájem o zavedení vrstevnické mediace v jejich škole. Naopak 35% respondentů by zájem ve své škole zavést vrstevnickou mediací nemělo.

Hypotéza č. 4

Alespoň čtvrtina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol se domnívá, že vrstevnická mediace by pozitivně ovlivnila chování a vztahy žáků.

Tuto hypotézu jsem stanovila na základě zjištěných skutečností ze zahraničního využití vrstevnické mediace (viz teoretická část práce - podkapitola 4.1 Vrstevnická mediace jako prevence konfliktů a negativních společenských jevů a podkapitola 4.3 Posilování komunikace a vztahů ve školním prostředí), které dokazují, že vrstevnická mediace jako metoda smírného řešení školních konfliktů působí pozitivně na vztahy žáků a jejich chování ve škole. Hypotéza byla ověřována otázkou č. 9 výzkumného dotazníku. Po sečtení odpovědí na tuto otázku se ukázalo, že 60% vedoucích pracovníků základních škol vyjádřilo souhlas s tvrzením, že využití vrstevnické mediace by pozitivně ovlivnilo chování a vztahy žáků. Záporně se nevyjádřil žádný z respondentů. Zbylých 40% respondentů odpovědělo, že neví, zda by využití vrstevnické mediace pozitivně ovlivnilo chování a vztahy žáků. Stanovená hypotéza se ve výsledcích výzkumu potvrdila.

Hypotéza č. 5

Nejméně polovina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol si myslí, že vrstevnická mediace má do budoucna naději na široké uplatnění v českých školách.

Hypotézu jsem stanovila na základě teoretických vědomostí o rozšiřování metody školní vrstevnické mediace v celosvětovém měřítku a jejím úspěšném uplatňování v zahraničí (viz teoretická část práce - podkapitola 5.2 Vrstevnická mediace ve vybraných zemích). Zajímalo mne, nakolik jsou vedoucí pracovníci základních škol v České republice přesvědčeni o budoucí uplatnitelnosti vrstevnické mediace v prostředí českých škol. Předpokládala jsem, že alespoň polovina z nich vysloví názor, že vrstevnická mediace má do budoucna naději na široké uplatnění v českých školách. Tuto hypotézu jsem ověřovala otázkou dotazníku č. 10. Po zpracování odpovědí na tuto otázku jsem mohla konstatovat, že naději na široké uplatnění vrstevnické mediace ve školách v ČR vyjádřilo 20% respondentů. Negativně se vyjádřilo 5% respondentů a celých 75 % respondentů se vyjádřilo, že neví, zda by měla vrstevnická mediace naději na široké uplatnění ve školách České republiky. Stanovená hypotéza se tedy ve výsledcích výzkumu nepotvrdila.

6.6 Diskuze a závěr

Na začátku empirické části práce jsem si stanovila pět výzkumných hypotéz. Při jejich tvorbě jsem byla inspirována svými poznatky o vrstevnické mediaci při zpracování teoretické části práce. Vzhledem k tomu, že jsem měla možnost nahlédnout hlouběji do problematiky vrstevnické mediace, dospěla jsem mimo jiné k závěru, že v zahraničí je vrstevnická mediace dlouhodobě osvědčenou a hojně využívanou metodou řešení školních konfliktů. Naopak v prostředí českých škol se vrstevnická mediace téměř nevyužívá.

Výzkumné hypotézy, jejichž ověření bylo dílčím cílem empirické části práce, jsem proto stanovila na základě komparace poznatků o vrstevnické mediaci ze zahraničních zdrojů a předpokládaného stavu znalostí vedoucích pracovníků českých základních škol o vrstevnické mediaci. Po vyhodnocení výsledků výzkumu se ukázalo, že vedoucí pracovníci základních škol v ČR, kteří se výzkumu zúčastnili, mají alespoň částečné znalosti o vrstevnické mediaci - téměř polovina z nich již zná pojem vrstevnická mediace z literatury či médií. Přímou zkušenost s vrstevnickou mediací má pouze jediný oslovený vedoucí pracovník základní školy, naprostá většina z nich přímou zkušenost s touto metodou řešení konfliktů nemá. Více než polovina dotázaných vedoucích pracovníků základních škol projevila zájem zavést ve svých školách vrstevnickou mediaci a je přesvědčena, že vrstevnická mediace by pozitivně ovlivnila chování a vztahy žáků. V otázce širšího uplatnění vrstevnické mediace na školách v České republice neměli dotázaní vedoucí pracovníci základních škol vyhraněné stanovisko – celé tři čtvrtiny z nich se vyjádřily, že neví, zda by vrstevnická mediace měla naději na širší uplatnění na školách v ČR.

Cílem empirické části práce bylo zhodnotit možnosti využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice. Vzhledem k poměrně nízkému počtu respondentů nelze výsledky výzkumu příliš zobecnit, přesto se z nich dá vyvodit několik velmi cenných závěrů. Vrstevnická mediace jako metoda řešení školních konfliktů je pro většinu pedagogů i vedoucích pracovníků základních škol v České republice zcela novým a neznámým pojmem. Jasně o tom vypovídá již samotný fakt, že z více než stovky výzkumných dotazníků se jich řádně vyplněných vrátilo pouze dvacet. Někteří oslovení vedoucí pracovníci základních škol zaslali jako zpětnou reakci vysvětlení, že z důvodu neznalosti vrstevnické mediace, nemohou relevantně zodpovědět otázky dotazníku.

Zde jsou citovány některé z těchto reakcí:

„Dotazník jsem nedokončila, nevím, o co se jedná. Pokud můžete, zašlete mi informace. Děkuji.“

„Těžko posoudit něco, o čem zatím málo vím. Hezký den“.

„Ráda bych dotazník vyplnila a poslala i dál, ale možná by nebylo na škodu, podat více informací, ne každý pedagog vrstevnickou mediaci zná.“

Takové odpovědi, sice nemohly být do výzkumu zařazeny, na druhou stranu však vypovídají o velmi pozitivní skutečnosti – vrstevnická mediace některé oslovené pedagogické pracovníky natolik zaujala, že mnozí z nich vyslovili přání dozvědět se o vrstevnické mediaci jako metodě řešení školních konfliktů více. Výzkum tak měl neočekávaný sekundární přínos, a to zvýšení informovanosti o metodě vrstevnické mediace mezi pracovníky základních škol v ČR. Vedoucí pracovníci základních škol, kteří se výzkumu zúčastnili, se z velké části vyjadřovali pro zavedení vrstevnické mediace do škol a více než polovina z nich se vyjádřila, že by vrstevnická mediace byla přínosem pro řešení konfliktů ve školním prostředí.

Pokud mám po ukončení výzkumu zhodnotit současné možnosti využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice, pak na základě získaných poznatků mohu konstatovat následující: metoda vrstevnické mediace je využitelná na těch základních školách v České republice, jejichž vedoucí pracovníci jsou otevření novým přístupům a vrstevnická mediace je zaujala natolik, že mají zájem ji zavést a využívat ve své školách. K tomu, aby se vrstevnická mediace stala široce využívanou metodou v prostředí českých škol, by bylo třeba do budoucna zvýšit informovanost vedení škol, učitelů i žáků o této metodě řešení konfliktů a nastavit vhodné podmínky pro zavádění vrstevnické mediace do škol.

Na závěr mohu prohlásit, že cíl empirické části práce byl naplněn a získané poznatky je možno využít jak pro další výzkumy vrstevnické mediace v České republice, tak při případném praktickém zavádění vrstevnické mediace do základních škol v ČR.

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na vrstevnickou mediaci ve školním prostředí a možnosti jejího využití na základních školách v České republice. V teoretické části práce jsem se nejprve věnovala vrstevnické mediaci z obecného hlediska, nastínila její historii, vznik a vývoj. Definovala jsem základní principy a cíle vrstevnické mediace a objasnila její význam pro řešení konfliktů ve školním prostředí.

Cílem teoretické části práce bylo přinést základní charakteristiky vrstevnické mediace a objasnit možnosti jejího využití při řešení konfliktů mezi vrstevníky ve školním prostředí. Zpracování převážně zahraničních zdrojů vztahujících se k vrstevnické mediaci bylo náročné, ale velmi inspirativní. Zjistila jsem, že vrstevnická mediace je skutečně účinnou metodou řešení konfliktů, která při využití ve školním prostředí přináší žákům i učitelům mnoho pozitivních aspektů. Vrstevnická mediace je nejen významným prostředkem, jehož pomocí se žáci učí řešit konflikty vlastními silami, ale z dlouhodobé perspektivy také zlepšuje vzájemné vztahy a komunikaci ve školním prostředí. V České republice, kde vrstevnická mediace dosud nebyla využívána, se otevírá široký prostor pro její budoucí možné využití jak na základních školách, tak i na všech ostatních úrovních škol.

Empirická část práce měla za cíl zhodnotit možnosti využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice. Po vyhodnocení výsledků výzkumu zaměřeného na možné využití vrstevnické mediace v českých základních školách jsem došla k závěru, že metoda vrstevnické mediace je v prostředí základních škol v České republice využitelná. Vedoucí pracovníci základních škol, kteří se výzkumu zúčastnili, z velké části projevíli zájem o využití vrstevnické mediace v prostředí svých škol a domnívají se, že by vrstevnická mediace byla pro řešení konfliktů v jejich školách přínosem. Zajímavé poznatky by v tomto směru mohl přinést podobný výzkum, zaměřený na cílovou skupinu žáků základních či jiných škol, který by zjišťoval využitelnost vrstevnické mediace z hlediska zájmu žáků o tuto metodu řešení konfliktů.

Na závěr bych chtěla vyjádřit poděkování PhDr. Lence Holé, Ph.D. za odborné vedení a rady při zpracování tématu vrstevnické mediace. Zároveň velmi děkuji za vstřícnost a spolupráci všem vedoucím pracovníkům základních škol, kteří se zúčastnili výzkumu a přispěli tak k vytvoření této diplomové práce.

SEZNAM LITERATURY

BARALDI C., IERVESE V., *Participation, Facilitation, and Mediation: Children and Young People in Their Social Contexts*, vyd. Taylor a Francis Publishers, USA, 2012, ISBN 978-0-415-89314-5

BEDNAŘÍK, Aleš, *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*, 1. vyd., Centrum prevencie a riešenia konfliktov Bratislava, 2001, ISBN 80-968095-4-7

COHEN, Richard, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, 2. vydání., Good Year Books, USA, 2005, ISBN 1-59647-052-6

COWIE H., WALLACE P., *Peer Support in Action: From Bystanding to Standing By*, 1. vyd. SAGE publications London, Velká Británie, 2000, ISBN 0-7619-6353-7

CREMIN, Hilary, *Peer Mediation :citizenship and social inclusion revisited*, 1. vyd. McGraw Hill /Open University Press ,Velká Británie, 2007, ISBN 978 0335 221 110

HOLÁ, Lenka, *Mediace v teorii a praxi*, 1. vyd., vydavatelství Grada Publishing Praha, 2011, ISBN 978-80-247-3134-6, str. 199

LIEBMANN M., *Mediation in Context*, 1. vyd, Jessica Kingsley Publishers, Velká Británie, 2000, ISBN 1-85302-618-2

MEYER Aleta L. a kolektiv, *Promoting Non-Violence in Early Adolescence: Responding in Peaceful and Positive Ways*, vyd. Kluwer Academic/Plenum Publishers, USA, 2000, ISBN 0-306-46385-7

NAVRÁTIL, S., MATTIOLI, J. *Školní konflikty. Jak jim předcházet*, vydavatelství Paido, Brno, 2005, ISBN 80-7315-106-5

RUE, Nancy N., *Everything You Need to Know About Peer Mediation*, vydavatelství The Rosen Publishing Group USA, 2001, ISBN 0-8239-3464-0

SCHRUMPF F., CRAWFORD, D. K, BODINE R., *Peer mediation: Conflict resolution in Schools: Program Guide*, vyd. McNaughton & Gunn, USA, 1997, ISBN 0-87822-368-1

SKARUPSKÁ, H. Využití mediace v práci výchovného poradce. In. HOLÁ, L. a kol. *Mediace a možnosti využití*. Praha: Grada Publishing. V tisku.

STACEY H., ROBINSON P., *Let's Mediate: A Teachers' Guide to Peer Support and Conflict Resolution*, vyd. Cpod Trowbridge, Velká Británie, 1997

STEELE R., ELKIN T., ROBERTS M., *Handbook of Evidence-Based Therapies for Children and Adolescents: Bridging Science and Practice*, vyd. Springer Science+Business Media, USA, 2008, ISBN 978-0-387-73690-7

VAN GURP, Hetty, *Peer mediation: the complete guide to resolving conflicts in our schools*, vydavatelství Portage & Main Press, Kanada, 2002, ISBN 1-55379-001-4

Časopisové zdroje a sborníky:

BAGINSKI, W., *Peer mediation in the UK: a guide for schools*, NSPCC Publications and Information Unit London, Velká Británie, 2004, Registered Number 216401

COHEN R., *The State of Peer Mediation 2011 Survey*, Newsletter The school mediator, č.6 2011, online na: http://www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html dne 3.3. 2013

JOHNSON D., JOHNSON R., *Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary School*, Review of Educational Research, USA, Vol. 66, 4/ 1996

McWILLIAM N., *A school peer mediation program as a context for exploring therapeutic Jurisprudence*, International Journal of Law and Psychiatry, 2010, číslo 33, ISSN 01602527

NEČASOVÁ M., *Mediace se učí na školách a praktikuje v občanském poradenství*, Časopis Sociální práce, Brno, ASVSP roč. 2005, číslo 4, ISSN 1213-6204

NOAKS,J.,NOAKS,L.,*School-based peer mediation as a strategy for social inclusion*,
vydavatelství Pastoral Care Education, Velká Británie, č.1/2009, ISSN 0264–3944

ROGERS M., *Resolving Conflict through Peer Mediation*, A Series of Solutions and
Strategies, Clemson University, USA, 9 /1994

ŠIŠKOVÁ T., SKARUPSKÁ H., SVOBODA Z., *Výstupy ze sekce Mediace a vzdělávání na
1. Mezinárodní vědecké konferenci: Mediace 2011 - Kultivovaný způsob řešení sporů*,
Olomouc 14. -15. 10. 2011, dostupné na: <http://www.mediaceolomouc.eu/vystupy-2011/>

Internetové zdroje:

<http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>

<http://www.dropoutprevention.org/sites/default/files/SS09.pdf>

<http://www.friedenspaedagogik.de/english/topics>

<http://www.inform.umd.edu/CampusInfo/Departments/OHRP/compliance/peermediation.html>

<http://www.kellybear.com/TeacherArticles/TeacherTip13.html>

<http://www.mediace-hola.cz/>

<http://www.mediate.com/acreducation/docs/Recommended%20Standards.pdf>

http://www.nspcc.org.uk/inform/publications/downloads/peermediationintheuk_wdf48055.pdf

<http://www.peermediationnetwork.org.uk/schools.html>

<http://www.peermediators.org/about/faq>

<http://www.scio.cz/vyzkum/peer-mediace-prevence-nasili.asp>

http://www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html

<http://www.schoolmediation.com/pdf/Quick-Guide-to-Implementing-a-Peer-Mediation-Program.pdf>

<http://www.ssf-ffm.com/vertaissovittelu/index.php?id=98>

http://www.umaine.edu/peace/files/2011/01/PEER_MEDIATION_FINAL_11.pdf

<http://www.wisegeek.com/what-is-peer-mediation.htm>

<http://www.zkola.cz/zkedu/pedagogictipracovnici/>

SEZNAM ZKRATEK

AMČR Asociace mediátorů České republiky

ČR Česká republika

USA Spojené státy americké

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Průvodní dopis k dotazníku
Příloha 2	Dotazník
Příloha 3	Modelová situace konfliktu řešeného vrstevnickým mediátorem ve školním prostředí

Příloha 1

Vážené dámy a pánové,

dovoluji si Vás oslovit s prosbou o zodpovězení několika otázek přiloženého dotazníku.

Studuji poslední ročník magisterského studia oboru Pedagogika – sociální práce a součástí mé diplomové práce je výzkum možného využití vrstevnické mediace na základních školách v České republice.

Mediace jako metoda řešení konfliktů pomocí třetí strany – mediátora, který pomáhá oběma stranám ve vzájemné komunikaci a nalézání přijatelného řešení, je u nás už poměrně známá v oblasti trestních, obchodních či pracovních konfliktů. V České republice méně známý a téměř nevyužívaný je specifický typ mediace – vrstevnická mediace, která je uskutečňována ve školním prostředí vrstevnickými mediátory. Tento typ mediace je prostředkem, jehož pomocí se žáci učí řešit konflikty vlastními silami bez nutnosti disciplinárního řízení. Vrstevnická mediace probíhá bez přítomnosti dospělé osoby ve skupině vrstevníků, kdy žák vyškolený na pozici vrstevnického mediátora pomáhá řešit ostatním spolužákům jejich konflikty a problémy. Cílem mé diplomové práce je zjistit, nakolik je tato alternativní metoda řešení konfliktů využitelná v prostředí škol v České republice.

Věřím, že Vás téma zaujalo a byla bych velmi vděčná za Vaši spolupráci. V případě, že se rozhodnete výzkumu zúčastnit, prosím o odeslání vyplněného dotazníku zpět na e-mail raskova37@seznam.cz nejpozději do konce dubna 2013.

Děkuji a přeji krásný den,

Bc. Jitka Rašková
Pedagogická fakulta
Univerzity Palackého v Olomouci

Dotazník
pro výzkum využití vrstevnické mediace
na základních školách v ČR

Odpovědi prosím označte křížkem nebo podtrhněte.

1. Setkal/a jste se už v literatuře či médiích s pojmem vrstevnická mediace?

ano ne

2. Máte přímou zkušenost s vrstevnickou mediací?

ano ne

3. Považujete řešení konfliktů ve školách pomocí vrstevnické mediace za přínosné?

ano ne nevím

4. Domníváte se, že by zavedení této metody bylo přínosem konkrétně pro Vaši školu?

ano ne nevím

5. Myslíte si, že jsou ve Vaší škole žáci ochotní vykonávat roli vrstevnických mediátorů?

ano ne nevím

6. Měl/a byste zájem o zavedení vrstevnické mediace ve Vaší škole?

ano ne

7. Kdo by podle Vás nejvíce ocenil vrstevnickou mediaci ve Vaší škole?

žáci učitelé rodiče žáků všichni uvedení nikdo

8. Myslíte si, že zavedením vrstevnické mediace by se snížila četnost a závažnost konfliktů ve školách?

ano ne nevím

9. Domníváte se, že by využití vrstevnické mediace pozitivně ovlivnilo chování a vztahy žáků?

ano ne nevím

10. Má podle Vašeho názoru vrstevnická mediace do budoucna naději na široké uplatnění ve školách v České republice?

ano ne nevím

*Děkuji za Vaši spolupráci,
získané údaje poslouží pro statistické zpracování výzkumu a zůstanou anonymní.*

Příloha 3

Modelová situace konfliktu řešeného vrstevnickým mediátorem ve školním prostředí

Pavla prošla školní chodbou a zastavila se, když uviděla, že přímo před ní dochází ke konfliktu. To musí být něco vážného, když se její spolužačky Simona s Bárou hádají – jsou to přece nejlepší kamarádky. Nejdřív Pavlu napadlo, že bude celou situaci ignorovat a dál si všímat svého. Ale protože je školní mediátorkou, napadlo ji, že zná způsob, jak tuhle hádku zvládnout. Pomalu se přiblížila k Simoně a Báře, a když obě ztišily hlas, poznala, že jsou si vědomy její přítomnosti.

Obě dívky byly podrážděné, že je Pavla vyrušila v hádce a podívaly se na ni se stejným vztekem, který cítily jedna k druhé. „Holky, víte co, pojďme si o tom promluvit,“ řekla Pavla. Nejprve nepřišla žádná odezva a Simona i Bára uraženě zkřížily ruce na prsou. Pak řekla Bára: „Tady už není o čem mluvit“.

„No, já si myslím, že to není tak hrozné, jak to vypadá. To, co se mezi vámi děje, se určitě dá vyřešit,“ řekla Pavla a doufala, že se děvčata dohodnou. „No tak, paní učitelka Petrová je ještě u sebe v kanceláři a určitě by jí nevadilo, kdyby nám ji na chvíli uvolnila a my si tam šly spolu promluvit.“

O nic nejde, zvládnou to, pomyslela si Pavla. „Simono, Barčo, chci, abyste věděly, že existuje způsob, jak bychom mohly zvládnout váš konflikt, abyste obě zvítězily a ještě odtud odešly s dohodou. Záleží na tom, jestli to chcete zkusit.“ Na Pavlinu nabídku obě dívky přikývly. „Dobře, je tu ale něco, co si musíme dohodnout, ještě než uděláme cokoliv dalšího – a to, jestli opravdu chcete váš problém vyřešit,“ řekla Pavla. „Jestli chcete něco udělat pro vyřešení vašeho problému, tak nebudeme ztrácet čas, co říkáte?“ pokračovala Pavla. „Můžu vás ujistit, že všechno, co bude řečeno při mediaci, nebudu nikde před nikým opakovat – to znamená, že to bude důvěrné. Při mediaci platí určitá pravidla, a když se dodržují, tak mediace funguje úplně skvěle a vyhneme se tím zmatkům a nedorozuměním. Pravidla jsou taková: když budete mluvit, nesmíte se navzájem přerušovat ani používat nadávky, ponižování a při vyprávění o tom, co se stalo, budete co nejvíc upřímné. Ale to nejdůležitější – budete se opravdu hodně snažit najít řešení vašeho problému. Souhlasíte s dodržováním těchto pravidel?“

Simona s Bárou přikývly a Pavla řekla: „Teď mi Simono, řekni jako první, co se stalo, ale pamatuj si, že musíš být naprosto upřímná.“ Simona se podívala na Báru a začala: „Včera jsem po telefonu říkala Báře, že si myslím, že je Tomáš pěkný kluk a že bych ho chtěla

poznat blíž. No, a dnes, když jsem vešla do třídy, Jolana vykřikla na celou třídu: Hej, Simono proč nepozveš Tomáše na diskotéku?“ Ale já jsem Jolaně o tom, že se mi Tomáš líbí, nic neříkala. Věděla jsem, že jí o tom musela říct Bára.“

Pavla odpověděla: „Teď mi dovoľ, abych zopakovala, jestli to dobře chápu. Simono, ty sis včera o něčem povídala s Bárou po telefonu a máš pocit, že ona něco z toho, cos jí řekla, prozradila někomu jinému. Dnes ve třídě se Jolana zmínila o jedné z věcí, které jsi řekla Báře a ty bys byla radši, kdyby Jolana tyhle věci nevěděla. Je to tak, tohle se stalo?“ Simona přikývla. „A můžeš mi říct, jaký máš z toho pocit?“ zeptala se Pavla. Simona po chvíli odpověděla: „Cítím se trapně, protože teď Tomáš ví, že se mi líbí a já jsem fakt nechtěla, aby to věděl tak brzy. Ale nejvíc mě bolí to, že Bára vyrazila někomu jinému to, co jsem řekla jenom jí a já mám pocit, jako by mě za zády pomlouvala.“ Pavla znovu zopakovala Simoniny pocity: „Cítíš se trapně, protože ostatní už ví něco, co jsi nechtěla, aby věděli. A máš taky pocit zrady, protože tvoje tajemství, které jsi měla s Bárou, bylo prozrazeno. „Ano, to je přesně to, co cítím,“ řekla Simona.

Pak se Pavla obrátila k Báře, která seděla v křesle: „Tak a teď mi řekni tvou verzi toho, co se stalo, Báro.“ „Dobře“, začala Bára, „já jsem opravdu nevěděla, že to, co mi řekla Simona, nemám nikomu říkat. Neviděla jsem na tom nic špatného, když se mě Jolana zeptala, s kým půjde Simona na diskotéku. Řekla jsem jí, že se možná zeptá Tomáše. No, a pak se všechno seběhlo tak rychle, že než jsem se nadála, Jolana zavolala přes třídu na Simonu něco o pozvání Tomáše na diskotéku. Pak se na mě Simona podívala a byla tak strašně našťvaná. Uvědomila jsem si, že jsem neměla nic říkat, ale už jsem s tím opravdu nemohla nic dělat“.

„Tak teď se podívám, jestli jsem správně pochopila, cos řekla, Jill,“ zhluboka se nadechla Pavla a začala: „Jolana se tě zeptala, koho Simona pozve na diskotéku a ty jsi jí řekla, že možná Tomáše. Neuvědomila sis, že jsi řekla něco, co by mohlo způsobit ve třídě trapnou scénu, ale přesně to se pak stalo a Simona se teď na tebe zlobí.“

„Jak se cítíš, Báro?“ zeptala se Paula. „Cítím vztek na Jolanu. A cítím se zraněná, protože když jsme tak dlouho se Simonou nejlepší kamarádky, nikdy jsem si nemyslela, že na mě může být tak hrozně vzteklá. Neměla jsem vůbec pocit, že by mě poslouchala a snažila se pochopit, že jsem jí nechtěla ublížit. Teď vím, že to byla chyba říct Jolaně o Tomášovi, ale myslím, že už s tím nemůžu nic dělat. Simona mě sice nepoprosila, abych to nikomu neříkala, ale teď vím, že jsem to říkat neměla.“

Pavla zopakovala, co Bára řekla: "Cítíš se vystrašená, jak moc dokáže být Simona na tebe naštvaná. A cítíš, že to byla chyba, říct Jolaně, že Simona chce pozvat Tomáše na disko." „Ano“ odpověděla Bára, „přesně to cítím.“

„Chce ještě některá z vás něco dodat?“ zeptala se Pavla a Simona s Bárou zakroutily hlavou, že ne. Proto pokračovala: „Simono, co myslíš, že bys mohla udělat, abys váš problém vyřešila?“ Simona se zamyslela a potom odpověděla: „Myslím, že v budoucnu bych Báře mohla vždycky dát vědět, když budu chtít, aby něco zůstalo mezi námi. A taky bych se mohla snažit ji vyslechnout, místo abych byla tak vzteklá, že jsem ji chtěla uhodit.“

„Báro, souhlasíš s tím, že by tohle řešení mohlo fungovat?“ zeptala Pavla. „Ano, myslím, že ano,“ odpověděla Bára. „Můžete ještě něco dodat k tomu, jak řešit váš problém?“ zeptala se Pavla a čekala na odpověď. „Mohla bych se snažit přemýšlet o tom, že věci, které říkám, by mohly někomu ublížit – zvláště co se týká přátelství se Simonou. A samozřejmě, když mi někdo něco řekne důvěrně, nikomu to neřeknu. Když se mě příště Jolana nebo kdokoliv zeptá na něco o jiném člověku, raději řeknu, aby se na to zeptali toho, koho se to týká,“ uzavřela Bára.

Pavla pokračovala v mediačním procesu: „Teď, když jsme se domluvily na tom, jak problém vyřešit, zkusím dát dohromady, co bylo řečeno. Dobře, takže Simono, ty souhlasíš, že dáš vědět Báře, když jí budeš říkat něco, co má zůstat důvěrné. A budeš se snažit jí víc naslouchat, místo abys na ni křičela nebo ji chtěla uhodit, když máš vztek. Báro, ty zase souhlasíš, že budeš držet v důvěrnosti to, co nebude chtít Simona sdílet s nikým jiným. Pokud se tě někdo zeptá na informace, o kterých si nejsi jistá, jestli je můžeš sdělit, pošleš ho, aby se sám zeptal Simony nebo kohokoliv jiného. Co vy na to, holky?“

„To zní dobře,“ řekla Simona a Bára přikývla. „Ano, vypadá to, že jsme se dopracovaly k vyřešení problému a opravdu jsme vyhrály obě,“ dodala Bára. Pavla pokračovala: „Máte pocit, že váš problém je vyřešený? Ale upřímně...“ Obě dívky přikývly na souhlas a konečně se na sebe podívaly. Věděly, že jejich problém byl právě překonán.⁷¹

⁷¹ Dostupné na: <http://www.dropoutprevention.org/sites/default/files/SS09.pdf> dne 15. 3. 2013