

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**  
**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

2014

Bc. Iris Dvořáková

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

Katedra pedagogiky

**Diplomová práce**

Bc. Iris Dvořáková

**Mediace jako metoda sociálně pedagogické práce  
na základní škole**

Mediation as a method of pedagogical work in primary school

Praha 2014

PhDr. Jitka Lorenzová, PhD.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne:

podpis:

## **Poděkování**

Mé poděkování patří všem, kteří mi věnovali svůj volný čas a přispěli ke vzniku této diplomové práce. Zvláště pak paní PhDr. Jitce Lorenzové, PhD. za odborné vedení a konzultace. Dále bych chtěla poděkovat své kamarádce Ing. Mgr. Andree Tábořské a panu PhDr. Martinu Březinovi, kteří mi poskytli cenné informace k této práci.

## **Abstrakt**

V této diplomové práci řeším mediaci jako metodu sociálně pedagogické práce. Vzhledem ke své odborné pedagogické praxi se jedná o mediaci ve školním prostředí, konkrétně na základní škole. Zaměřuji se také na problematiku adekvátního využívání mediace při řešení problémových a konfliktních situací. V praktické části diplomové práce navrhuji projekt, který je možné realizovat na ZŠ Stoliňská.

## **Klíčová slova**

integrace, konflikty, mediace, mediátor, sociální práce, školní prostředí, školní kompetence, učení, vzdělávání, základní škola

## **Abstract**

In this thesis I deal with mediation as a method of social and educational work. Due to their professional teaching practice is a mediation in schools, particularly at primary school. It also focuses on the issue of adequate use of mediation in solving problems and conflict situations. In the practical part of the thesis proposes a project that can be implemented at the elementary school Stoliňská.

## **Key words**

integration, conflict resolution, mediation, mediator, social work, school environment, school competence, learning, education, primary school

## Seznam zkratek

ADHD – hyperaktivita s poruchou pozornosti

AMČR – Asociace mediátorů v České republice

KPPP – Křesťansko pedagogicko-psychologická poradna v Praze 8

MPP- Minimální preventivní program

IVP – Individuální vzdělávací program

IVÝP – Individuální výchovný plán (pro problémové děti)

MČ – Městská část

MHMP – Magistrát hlavního města Prahy

OSPOD – Odbor sociálně právní ochrany dětí

OSV – Osobnostní a sociální výchova

RVP – rámcový vzdělávací program

RVP pro ZV – Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání

SPC – speciálně pedagogické centrum (v Ječné – pro sluchově postižené žáky)

SPC Vertikála – speciálně pedagogické centrum (pro autistické děti)

SPU – specifické poruchy učení

SPUCH – specifické poruchy učení a chování

ŠVP – školní vzdělávací program

ZŠ – základní škola

# Obsah

<b>1</b>	<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>HISTORIE A SOUČASNOST MEDIACE .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1</b>	<b>Historie mediace .....</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>TERMINOLOGICKÉ VYMEZENÍ.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1</b>	<b>Jak probíhá mediace.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2</b>	<b>Role mediátora .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3</b>	<b>Práce s klienty .....</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>PROMĚNY ČESKÉHO ŠKOLSTVÍ V REFLEXI UČITELKY.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1</b>	<b>Řešení sociálních problémů v minulosti.....</b>	<b>22</b>
<b>4.2</b>	<b>Výskyt sociálních problémů v současném školství.....</b>	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>MEDIACE JAKO NOVÁ FORMA ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ NA ZÁKLADNÍ ŠKOLE.....</b>	<b>25</b>
<b>5.1</b>	<b>Mediace a její uplatnění ve školním prostředí .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2</b>	<b>Model zavedený v Německu .....</b>	<b>26</b>
<b>5.3</b>	<b>Role mediátora ve školním prostředí .....</b>	<b>32</b>
<b>6</b>	<b>PROJEKT ŘEŠENÍ ŠIKANY NA ZŠ STOLIŇSKÁ .....</b>	<b>41</b>
<b>6.1</b>	<b>Zkoumavý vzorek .....</b>	<b>41</b>
<b>6.2</b>	<b>Metody šetření.....</b>	<b>41</b>
<b>6.3</b>	<b>Dotazník.....</b>	<b>42</b>
<b>6.4</b>	<b>Interpretace výsledku dotazníků.....</b>	<b>42</b>

<b>6.5</b>	<b>Návrh projektu.....</b>	<b>44</b>
<b>6.6</b>	<b>Příprava projektu .....</b>	<b>49</b>
<b>6.7</b>	<b>Realizace projektu .....</b>	<b>50</b>
<b>6.8</b>	<b>Náklady na realizaci projektu – kalkulace nákladů .....</b>	<b>57</b>
<b>6.9</b>	<b>Hodnocení projektu .....</b>	<b>59</b>
<b>7</b>	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>61</b>
<b>8</b>	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A INTERNETOVÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>63</b>
<b>9</b>	<b>SEZNAM ODKAZŮ A CITACÍ .....</b>	<b>66</b>
<b>10</b>	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>68</b>



# 1 ÚVOD

Téma diplomové práce „Mediace jako metoda sociální pedagogická práce na základní škole“ je výsledkem mé již šestnáctileté pedagogické praxe na různých pedagogických pozicích a taktéž cíleným zájmem o tuto oblast a její aplikaci do výuky v současných školách. Poprvé jsem se teoreticky setkala s mediací při svém studiu na Univerzitě Karlově, Filozofické fakultě, studijním programu Pedagogika. Inspirací pro mě byly přednášky v předmětu teorie a metody sociální pedagogiky.

Práce je rozdělena na dvě základní části. První část, teoretická, se věnuje samotnému termínu mediace a všemu, co s mediací souvisí. Pozornost je věnována historii mediace a klíčové jsou kapitoly věnující se výhodám této metody a vlastní roli mediátora. Právě role mediátora je určující a zásadní pro celé metody. Na jeho profesní přípravě a schopnostech stojí výsledek mediace. Je neoddiskutovatelné, že do této části patří i kapitola pojednávající o práci s klienty, stejně jako kapitoly rozebírající dřívější a sociální problémy našeho školství. Jelikož jsem při svém studiu nejvíce sledovala model využitý v Německu, pokusila jsem se tento model přiblížit ve své práci, jelikož z něho v některých bodech vycházím.

Druhou klíčovou částí práce je projekt řešící využívání mediace při řešení problémů. Projekt je zaměřený na vzdělávání pedagogů v oboru mediace respektive vytvoření role mediátora. Zde vidím klíčový bod celé práce, praktické využití mediace na základní škole. Nutno opakovaně úvodem zdůraznit, že práce má charakter „prototypu“, jelikož dosud není metoda mediace a jejího využití ve školní praxi u nás zpracována. Jak jsem již uvedla, nejbližší je mi Spolková republika Německo, čerpala jsem tedy z jejich odborných pramenů a jejich poznatky jsem se pokusila aplikovat do našeho prostředí. Jedná se tedy nejen o teoretickou práci, ale i práci využitelnou v projektu, který je součástí práce.

Jelikož práce přináší nový prvek, je třeba, aby se definovaly prvky, které pro naše školství byly typické a prvky, které jej nově utváří. Vždyť proměna českého školství je největší za posledních sto let, je soustavná; nutno si současně přiznat, že v duchu proměny hledáme směřování, kam se ubírat, aby žáci v životě obstáli, dokázali se orientovat sami v sobě i ve světě a v neposlední řadě, aby byli motivováni k celoživotnímu vzdělávání a tedy, aby školu měli rádi a chápali její význam tak, jak původně vznikla ve starověkém Řecku. Jako místo odpočinku a duševního rozvoje, duševní práce, zotavení. Ono latinské *ludus*, často používané vedle *schola*, znamená hra, občerstvení po jiné činnosti značí, že škola měla zabavit, být přínosem.

Cílem mé práce je ukázat sociálně pedagogické možnosti mediace, jako metody řízení konfliktu na základní škole. Jsem si vědoma skutečností, které jsou rozhodující pro oficiální zavedení této metody do školní praxe, avšak i přes jejich existenci se domnívám, že v současné době může být tato metoda jednou z cest, jak minimalizovat následky konfliktů. Sama jsem se o tom přesvědčila a nabízím tedy náhled na tuto metodu v uvedené práci.

## 2 HISTORIE A SOUČASNOST MEDIACE

Mediace je způsob práce s klienty, kteří se zabývají řešením konfliktů, dle Slovníku sociální práce: „*Střed potřeb, který je nutný a dynamizujícím prvkem lidského života. Konflikt může mít povahu intrapersonální (střed motivů), interpersonální (mezi osobami) nebo se mohou střetnout skupinové zájmy.*“ (Matoušek, 2003, s. 95)

Konflikty jsou nedílnou součástí nejen našeho života a dějí se všude kolem nás, setkáváme se s nimi na každém kroku.

Neřešení konfliktů může způsobit vleklé spory, které mohou vyústit, až v závažnější problémy, kdy ovšem bez ohledu na naše zájmy, vyřeší někdo jiný. S konflikty se můžeme setkat v různých životních etapách.

Konflikty mezi osobami se zabývá náš přední psycholog J. Křivohlavý, který se ve své publikaci, též zamýšlí nad problémy dětí a mladistvých. Uvádí, že čím je dítě starší tím méně je ochotno spolupracovat a řešit nějaké problémy. Nejméně příznivé je období puberty. Optimálním věkem dětí, které jsou ochotny spolupracovat (kooperovat), je věková kategorie kolem sedmi až osmi let dítěte. V tomto věku jsou děti schopny rozpoznat, co je správné a co ne, rády soupeří, ale také rády spolupracují, proto je vhodné v tomto věku děti naučit řešit problémy. Dle Brigitty Hogger je dokonce důležité v tomto období začít s výcvikem „řešení problémů“. Konflikty jsou a budou mezi námi, jako součástí našeho života. Důležité je, ale se je naučit řešit nebo vědět na koho se obrátit v případě, když si nevím rady, nebo když si neumím pomoci. Jaro Křivohlavý uvádí: „*Každý pokus o tvořivé řešení mezilidských konfliktů, v nichž jde o dobrou věc vedenou dobrým způsobem, i když je všelijak nedokonalý, je signálem naděje. A kde je naděje, tam je život.*“ (Křivohlavý, 2008, s. 186)

### 2.1 Historie mediace

Řešení problému, sporů a konfliktů není pouze otázkou současnosti. I v minulosti lidem mnohokrát pomohla až nezávislá třetí osoba vyřešit jejich mnohdy malicherné i závažné spory. Tyto problémy viděny nezávislou osobou, oproštěnou od nevyhnutelných emocí si tímto způsobem našly řešení. „*Historie mediace jako přístupu k řešení konfliktů má své kořeny ve starověku. Byla používána dlouhou dobu v tradičních společnostech k řešení sporů*

*uvnitř systému komunit a příbuzenství. Doklady o tom získáváme z děl tehdejších významných myslitelů – filozofů.*“ (Holá, 2003, s. 26)

Jak historické prameny uvádějí, ve starověkém Řecku existovalo tzv. rozhodčí řízení, které vykazovaly prvky mediace. Tento rozhodčí zastupoval svobodné občany a pomáhal jim vyřešit občanské spory. Z historického hlediska lze tedy chápat tento úřad jako předstupeň vývoje mediace, tedy samostatnou formu řešení problému.

V raném křesťanství bylo použito k vyšetření problémů také třetí osoby, která pomohla stranám při řešení sporů - tzv. smírčí kříže, mají na starém kontinentě velmi starou tradici. Zabývaly se řešením sporů týkající se trestu, viny a jejich urovnávání. Postupně byly začleňovány do tehdejšího trestního práva. Někdy kolem roku 1300 bylo přijato nové a jednodušší právo, kde bylo uplatňováno smrt za smrt (oko za oko), zejména za spáchání vraždy z afektu. Převrat nastal v 16. stol. - reprezentováno především smírčími kříži, že za vraždu nemusel odsouzený být vždy popraven. Do popředí se dostává alternativní vyřešení problému. Většinou musel proviněný pokrýt náklady na pohřby obětí, soudní výlohy nebo musel uhradit finanční náklady na výchovu a výživu pozůstalých dětí oběti. Rodině pozůstalých musel poukázat a to materiálně nebo dohodnutou finanční částku. *„Při společném jednání o podmínkách uzavírané vzájemné dohody mezi poškozenou stranou a pachatelem (tedy účastníky konfliktu) bylo dbáno na to, aby se obě strany smířily a zavázaly se dále již neusilovat o pomstu.*“ (Holá, 2003, s. 27)

Často se stávalo, že tento pachatel musel, na místě, kde se čin stal, vytesat kamenný kříž nebo postavit kapličku, jako upomínku na tragickou událost, byl to výraz pokání, smíření se s bohem i pozůstalými. *„Ve středověku platilo, že majetný občan se mohl vyplatit z každého spáchaného zločinu a nemajetný podléhal fyzickým trestům.*“ (Holá, 2003, s. 28)

Středověké procesy se značně odlišovaly od soudních procesů, jak je známe z dnešní doby. V informacích o historii mediace se názory odborníků značně liší, rozvíjela se v různých geografických a historických obdobích. A používala se jistě v mnohých rozličných formách. V současné době se mediace rozšířila hlavně v USA, Kanadě přibližně od šedesátých let dvacátého století. Tato metoda se na kontinent dostala s čínskými přistěhovalci. Čína dnes mediaci používá ve svém soudním systému. V západní Evropě se tato metoda také značně rozšířila a to zejména ve Francii a v Německu. Ve Francii byla tato služba zavedena asi před dvaceti lety. V rámci jejich kompetencí jsou řešeny méně závažné trestní činy, jako jsou sousedské, rodinné, obchodní nebo pracovní konflikty. Obdobné je to v Německu, kde je tato metoda také zavedena do škol. Toto zavedení neplatí plošně. Záleží na

jednotlivých regionech, které využívají mediaci jako jednu z metod při řešení konfliktů. Na ostatních školách platí model, jak jej známe také v ČR.

V ČR se tato metoda užívá od počátku devadesátých let 20. století. Na vysokých školách se zaměřením na sociální tematiku, se mediace vyučuje jako jedna z možností při řešení problémů. I některé agentury a sociální úřady nabízejí klientům tyto placené služby. Také byla založena Asociace mediátorů ČR a to v roce 2000, která dohlíží na profesionalitu a dobrou úroveň, vzdělanost, mediační dovednosti a také dohlíží na etický kodex pracovníků.

V České republice se mediace uplatňuje hlavně při rodinné a majetkové, obchodní, komunitní, občanskoprávní a hlavně trestně právní justici. Většinou je prováděna sociálními pracovníky. „*Mediace v trestněprávní justici je prováděna úředníky Probační a mediační služby ČR na základě zákona o probační a mediační službě, který je v platnosti od 1.1. 2001*“.  
(Matoušek, 2008, s. 150)

V případě, že se člověk dostane do problému se zákonem nebo se stane obětí nějaké méně závažné trestné činnosti, může se tedy obrátit na probační mediační službu. Při řešení konfliktu je možné se souhlasem obou stran využít probační mediační službu za účelem odstranění nepříznivých důsledků trestné činnosti pro poškozeného. Mediace umožňuje stranám se vyjádřit ke všemu a pokusit se tento vzniklý problém urovnat. Mediace přispívá k tomu, aby pachatel mohl převzít zodpovědnost za své chování a domluvit nápravu např. omluvit se, nahradit vzniklou škodu apod. Mediace musí však být dobrovolná a obě zúčastněné strany s tím musí souhlasit. Realizace těchto probačních mediačních programů je daleko méně nákladná, než vlastní soudní jednání.

Mediaci český právní řád zatím využívá hlavně v právních oblastech, od roku 2012 platí zákon o mediaci v netrestních věcech. Tento zákon se zaměřuje hlavně na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů v sociální oblasti. V praxi to znamená, že mediátoři fungují a pracují na základě živnostenského listu, jako vyškolení odborníci. V tomto oboru se mohou uplatnit absolventi vysokých škol jako například advokáti, psychologové, sociální pracovníci a do budoucna snad i pedagogové. Tuto činnost bude moci vykonávat bezúhonná fyzická osoba, která má vysokoškolské vzdělání v magisterském studiu a složila zkoušku mediátora. V České republice je v současné době registrováno kolem 200 mediátorů.

Díky novému zákonu „  *který stanovil právní rámec pro poskytovanou službu mediace v oblasti netrestního práva. Lze očekávat, že tento zákon, který nabyl účinnosti dne 1. 9. 2012, povede k častějšímu využití mediace na území České republiky.* “ (Gertner, 2013, internet)

Mediace v netrestných věcech se rozšířila tedy i do jiných sektorů jako je odvětví sociální. V tomto sektoru se zabývá např. rodinnými a sousedskými spory, ale lze ji i úspěšně aplikovat při řešení majetkových sporů. Rodinná mediace může být také využívána jako prevence při rodinné krizi. Rodinná mediace může dopomoci rodičům v postojích ke svým dětem a zdůraznit jejich především rodičovskou odpovědnost za jejich optimální vývoj i v době jejich rozvodu.

Podle Matouška se pozornost více upíná a soustřeďuje na možnosti aplikace této metody v praxi. Mediace motivuje lidi učit se a měnit své chování a postoje k ostatním. Nabízí konkrétní pomoc při získávání kontroly nad jejich vlastními životy, a aby neočekávali, že jejich problémy vyřeší někdo jiný. „*Mediace není všelékem a v některých případech není vhodná. Obnáší svůj vlastní soubor problémů a neřeší konflikty jakoby mávnutím kouzelného proutku. Nicméně představuje slibný a racionální prostředek řešení konfliktů v různých oblastech lidského konání*“. (Matoušek, s. 150)

### 3 TERMINOLOGICKÉ VYMEZENÍ

Novou metodou sociální práce při řešení problémů je již zmíněná mediace. Latinsky „*medius*“, znamená střední, prostřední nebo nestranný. Tato metoda sociální práce je poměrně mladá a začala se používat zhruba před 40 lety. V povědomí širší veřejnosti ještě není příliš známá.

Autoři, kteří se mediací zabývají, tuto metodu definují takto: „*Mediace je vyjednávání za účasti neutrální osoby. Neutrální osoba (mediátor) na sebe při mediaci bere tíhu procesu vyjednávání - rozhoduje o tom, jakým způsobem bude vyjednávání probíhat a nese za proces vyjednávání odpovědnost. Kontrola nad výsledkem vyjednávání a odpovědnost za rozhodnutí o věcné stránce řešení zůstává plně na straně účastníků vyjednávání*“ (Plamínek, 1994, s. 120)

Riskin americký právník, který se dlouhodobě zabývá touto metodou, dodává: „*Mediace je alternativní metoda řízení konfliktů, která využívá přítomnost prostředníka neboli mediátora. Mediátor je odborník na efektivní vyjednávání, který napomáhá stranám konfliktu dospět k urovnání sporu a nalézt vzájemně přijatelné řešení dané situace*.“ (Riskin, 1996, s. 7)

V ČR se tomuto tématu věnuje Lenka Holá a formuluje mediaci takto: „*Mediace je komunikační metoda řešení konfliktu jako specifické formy interakce. To nebrání tomu, aby byla mediace využívána v různých formách pomoci člověku. Ba naopak - pokud je zpracována širší filozoficko-psychologicko-sociální základna metody, může každá oblast pomoci danou metodu přizpůsobit svým specifickým podmínkám, cílům, využít vlastních specifických prostředků, jimiž si metodu modifikuje*“ (Holá, 2003, s.30)

Mediaci bychom mohli také definovat, jako sociální službu dotyčným stranám, které se nacházejí v konfliktu a chtějí řešit vzniklý problém pomocí mediátora.

#### 3.1 Jak probíhá mediace

Velkou výhodou mediace je skutečnost, že role jsou přiměřeně rozděleny. Protistrany v konfliktu se soustřeďují na sebe nebo na vzniklý problém, tudíž se mediátoři mohou soustředit na daný problém a v tom je velká výhoda. Mediátor, ale není soudce ani právník a nezasahuje do konfliktu, nehodnotí, nerozhoduje, tudíž nevybírám možná řešení. Bere na sebe

hlavně řízení konfliktu, aby strany dodržovaly dohodnutá pravidla. Výhodou mediace, ve srovnání se soudním řešením je, že je daleko méně finančně náročná. Nespornou výhodou je také to, že klienti se budou cítit spolu odpovědni za řešení svých konfliktů, tudíž budou více dodržovat smlouvanou dohodu. Také sezení musí probíhat na bázi dobrovolnosti. Klienta nelze nutit, musí se rozhodnout dobrovolně a spolupracovat na vyřešení vzniklé situace. Během sezení mohou klienti kdykoliv odejít. Neméně důležitá je rychlost s jakou lze spory řešit, např. ve školách v Německu tuto metodu využívají téměř okamžitě, jestliže nastane problém, což je nesporně výhodné. Mediátor je vázán mlčenlivostí, nesmí poskytovat žádné informace (zde by měla být zaručena důvěrnost případu), s výjimkou patologického jednání klienta.

Cílem mediace je dohoda klientů, která je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná. Hlavním smyslem mediace je najít a zvládnout konflikt a naučit se jej řešit. Cílem této metody není vyřešit vzniklý problém, ale hledat postup jak vzniklý konflikt dobře zvládnout.

Hlavně na školách by se tuto dovednost mohli naučit žáci, aby mediaci mohli využívat v životě. Konflikty patří k našemu životu. Jak uvádí Riskin „*Mediace lidem nabízí konkrétní pomoc při získávání kontroly nad jejich vlastními životy tak, aby neočekávali, že jejich potřeby vyřeší elita - ať už vláda, obchodní sektor, lékař či právníci*“. (Riskin,1996, s. 91) Výhodou mediace je také, že může být využívána v různých oborech jako např. v psychologii, psychoterapii, pedagogice a hlavně v rámci sociálně právních záležitostí.

### **3.2 Role mediátora**

Základní funkcí mediátora je, aby pomohl klientům porozumět procesu mediace a vytvářel podmínky pro vyjednávání. Účastníky mediace má podporovat v tom, aby se rozhodli hovořit a aby určili, o čem budou jednat, může eventuelně předávat mezi nimi vzkazy. Mediátor by také měl vyjasňovat nedorozumění, identifikovat problémy, určovat pravidla jednání a udržovat strukturu procesu mediace. Dále pak musí umět vyjednávat a pomáhat vypracovat jejich návrhy, případně navrhnout řešení, aby dospěli k úspěšnému řešení svého problému a směřovat je k dohodě za určitých podmínek a k jejímu dodržování.



## **Jak pracuje mediátor:**

- 1) Mediátor musí být neutrální a nestranný vůči stranám (hlavně, když se ukáže, že jeden z klientů je manipulátor). Musí si získat důvěru klientů.
- 2) Mediátor stanovuje pravidla mediace a dohlíží na jejich dodržování, (např. znesvářené strany si nenadávají, neposmívají se, nehovoří sprostě, neskáčou si do řeči apod.), každý ze zúčastněných má právo se vyjádřit.
- 3) Mediátor řídí a vede mediaci a sleduje její průběh. Mediaci může kdykoliv ukončit, hlavně cítí-li se být ohrožen, nebo manipulován.
- 4) Mediátor moderuje program jednání. Vede komunikaci se znesvářenými stranami, parafrázuje svými slovy, pojmenuje daný problém. Upřesňuje vzniklý problém, jestli tomu dobře rozumí. Empaticky naslouchá apod.
- 5) Mediátor pracuje s informacemi. Nekritizuje a ani nerozhoduje o vyřešení problému, není soudcem. Rozhodují klienti a mediátor je vede k dohodě.

## **3.3 Práce s klienty**

Mediace je sociální služba, tudíž předpokládá odpovídající zakázku. Zakázka určuje cíl a metody pomoci, udává kritéria provedení a kontrolu v průběhu sezení, kdy sezení skončit nebo naopak, kdy se znovu sejít apod. Hlavním úkolem je nepodcenit přípravu. Také je důležité opatřit si potřebné pomůcky k rozhodování, jako jsou psací potřeby, nástěnné tabule, diktafon atd.

### **Sezení - Příprava: před mediací**

- 1) Získat klienta – domluví se na schůzkách a jaký problém budou řešit (např. majetkové vyrovnání manželů).

Mediátor rozhoduje, zda-li je v tomto případě mediace vhodná (např. pro zaujatost).

Kde a kdy (v kolik hodin) se mediace uskuteční.

A dohodnou se na honoráři (500 až 700kč za hodinu).

## 2) Zahájení mediace : **I. fáze**

Mediátor představí sebe a další přítomné.

Důležité je usazení klientů a to buď do kruhu, nebo do trojúhelníku. Jiná varianta není příliš vhodná. Zahájí úvodní řeč. Vysvětlí klientům, na jakých principech mediace funguje. Mediace je dobrovolná a účastníci mohou kdykoliv odejít. Je důležité zdůraznit, že mediátor nerozhoduje o výsledku sporu, ale pomáhá najít řešení (není soudcem).

Jaký mají časový limit (většinou 50 až 60 minut).

Stanoví pravidla a dohlíží na jejich uskutečnění jako (např. neskákat si do řečí, nenadávat si apod.)

Sám popíše roli mediátora. Mediátor by měl být nestranný a neutrální. Udržuje strukturu jednání, usnadňuje komunikaci, vyjasňuje problémy a pomáhá klientům k dosažení jejich cílů.

Nejlépe sepsáním dohody (souhlas s těmito podmínkami a pravidly).

Důležité je začátek mediace neuspěchat!

## 3) Strany si navzájem naslouchají: **II. fáze**

Každá strana má deset minut (záleží na tom, jak se domluvili v předešlé fázi) na svůj příběh, na svůj problém, který řeší. Ostatní nepřerušují mluvícího (mediátor si zapisuje poznámky do sloupců, aby mohl později parafrázovat, jestli dobře porozuměl problému). Během mediace je též možné zapisovat na tabuli pomocí brainstormingu nebo si sezení nahrávat (opět záleží na tom, jak se původně domluvili).

## 4) Strany podávají návrhy: **III. fáze**

Každá strana může předložit nějakou představu, jak problém chtějí řešit. Jde o pochopení odlišných hledisek. Někdy druhá strana nepochopí, o co jde, v tomto případě tlumočí mediátor nastalou situaci. Mohou také tyto návrhy zapsat.

## 5) Společné hledání možných řešení: **IV. fáze**

Pomocí brainstormingu zapsat na čem jsme se dohodli společně a sepsat kdo neustoupí a jak budeme dále pokračovat, jestli přijdou strany na další sezení apod.

6) Sepsání výsledné dohody: V. fáze

Nesmí chybět datum a podpis, kterým účastníci stvrzují, co si ujednali a případně si mohou určit sankce za nedodržení smlouvy.

## 4 PROMĚNY ČESKÉHO ŠKOLSTVÍ V REFLEXI UČITELKY

Není možno oddělit působení učitelky na dítě v kontextu nejen s jeho rodiči, ale soustavně v kontextu společnosti, se všemi specifiky. Společnost vždy utvářela nejen samotné postavení školy, ale i to, jak má škola vypadat a kam má směřovat. Školství tedy vždy souviselo se společností, nelze však tento vztah chápat jako soužití, spíše jako stav vzájemného ovlivňování. Naše společnost prodělala v posledních letech radikální proměnu, od totality přešla do demokracie, pro kterou jsme nebyli vychováni, svoboda se stala výzvou bez hranic a spolu s globalizací k nám proniklo mnoho prvků, které se u nás dříve nevyskytovaly. Stejně tak školství prošlo zásadní proměnou, centralismus vystřídala autonomie, právní subjektivita a tržní chápání školství jako ekonomické jednotky.

České školství prodělalo v posledních dvaceti letech své největší změny, avšak i přes radikální proměnu nedokázalo reagovat s dostatečným předstihem na problémy, které nám dnešní aktuální společnost přináší. Vedle toho stále chybí klíčová koncepce, kam se vlastně v oblasti vzdělávání ubírat, co naučit. Jistě v neposlední řadě i ukotvení postavení školy a rodiny k činnosti školy. Přejímání výchovných vzorů a zdůrazňování práv dítěte vedle k rozpadu fungujícího systému a jasného vymezení kompetencí rodiny a školy.

Důsledky málokdo předpokládal, v odlišnosti škol ve vzdělávacích systémech byla zdůrazňována jen pozitiva. České školy se začaly měnit, ředitelé se stali manažery, škola jako služba společnosti je přežitkem, pedagogické povolání už není posláním. Na jedné straně vykřikujeme o právech dětí, často na úkor jiných, na druhé straně potom ve skutečnosti to dítě opomíjíme. Ekonomika je nad pedagogikou, třebaže to, co do dětí vkládáme je měřitelné jen velmi obtížně. Testovat můžeme vědomosti, respektive dnes klíčové kompetence, ale nakolik osobnost učitele ovlivnila vývoj dítěte, to je jen těžko měřitelné. Navíc nám dnes nesmírně škodí populistická medializace problémů, které jsou a budou. Průměrný divák chce nějakou senzaci, takže se náměty hledají i ve školách. Často jsou pak reportáže neodborně podané a někdy i účelově zkreslené.

Máme dnes ve školství složitou situaci, ale ta je ve školách od zásadního rozvoje lidského poznání. Jedná se o to, co máme děti naučit, co budou v životě potřebovat. Dnes je navíc situace komplikována skutečností, že výkyvy prostředí globální společnosti nelze ve svém

vývoji naplánovat, tak se změna stává jedinou jistotou, což nám ukládá novou povinnost, kterou ani J. A. Komenský nepředpokládal – povinnost celoživotního vzdělávání, i tomu tedy musíme děti naučit. Co všechno tedy máme děti naučit? Vedle již uvedeného, to je aby se vyznaly v sobě, ve společnosti, aby obstály při životních situacích, aby vyhledaly potřebné informace a dokázaly je zpracovat, to je z pohledu vývoje lidstva málo. Musíme je i učit tomu, co nás k něčemu váže, tradici, naší kultuře.

Naši krizi školství řešíme krátkozrakými kroky, jejichž důsledky nedomýšlíme, řešíme okamžitou situaci bez posouzení vlivu na celek. Písmo je složité, zjednodušíme ho, rodičům vadí domácí úkoly – nebudeme je zadávat, ať mají děti doma klid, občas se najdou i hlasy, že učit se básničku je zbytečnost, vždyť je na internetu.

Chyba je ale v nás, děti málo čtou, málo píší, nemají slovní zásobu, nerozumí čtenému. To není o svobodě dítěte, to je o posunu školy tam, kam to chce společnost. A s tím jsou spojeny důsledky, které se moc nezdůrazňují, pak je někdo zaregistruje, napíše na to obsáhlou studii a opět se něco dělá jinak, aby se to během několika let napravovalo. Vždyť médiu dnes tlačí školu do pozice, že nese za vše odpovědnost, ale co rodiče? Kde je ta jejich odpovědnost, proč nám děti nemohou dělat úkoly, protože pak nemůžou na facebook? Jak je možné, že máme děti v družinách a rodiče vysedávají v restauraci? Kdo ty naše děti tady vychovává? Média a škola. Škola k tomu není uzpůsobená, děláme jistě maximum, ale nemůže se to vyrovnat rodičovské péči. Kolik školek se dnes předhání, že tam mohou děti i nocovat. Není zde něco špatné? Dětem najednou chybí vzory, úcta, pokora. Čekáme na spasitele, ale ten konat nebude. A pokud ano, pak je to opět někdo, kdo pochopil mezeru v trhu a vytvoří pochybný produkt, který důvěřivcům bude prodávat jako zaručený prostředek proti stávajícímu stavu. Proč se nebude konat spasení? Protože školství a ekologie jsou dvě oblasti, do kterých investice mnoho stojí a vlastně není skoro vidět. Možná po letech, ale to vzhledem k chápání plynutí času je nepopulární. Nevidíme narůstající problémy, jelikož setrvačnost je ve školách veliká, důsledky neodborných zásahů jsou však již dnes více než patrné.

Praktické školy jsou nedílnou součástí našeho vzdělávacího systému, poskytují vhodné podmínky pro děti, které by v běžném systému nikdy nemohly obstát. Jsou součástí naší kultury, vždyť péči o děti s handicapem jsme dobývali svět, svět se od nás učil. Speciální školství má koncepci a hlavně výsledky, medializace probíhá však tam, kde výsledky nejsou, proto tolik nepochopení a zkreslení stavu. Máme jiné vzdělávací podmínky, nemáme podmínky jako Finsko a jiné země. Tam se to tak dělá v běžných školách, ale mají proto

odlišné podmínky jako u nás v praktických školách. Proč ničit fungující a uvrhnout děti s handicapem do škol, kde je nebude většinou čekat nic dobrého?

Navíc není pravdou, že dnešní děti jsou stejné jako ty před mnoha lety. Nejsou a ani být nemohou. Mají nejen jiné podmínky, ale jsou i jinak dispozičně připraveny. Zapomínáme, že se nám rodí děti, které by dříve neměly příležitost vyhrát svůj boj se životem, medicína nesmírně pokročila. Na první pohled zdravé dítě, které se podařilo zachránit ať již jako předčasně narozené či po komplikovaném porodu se zpravidla až v procesu vzdělávání a výchovy projeví jako dítě s nějakým handicapem, se kterým se bude muset škola vypořádat. Jiné podmínky mají rozvojem společnosti i proměnou rodiny. Není pravdou, že škola je výhradním nositelem informací a vědění, děti mají internet, vedou vlastní život na sociálních sítích, výchova se odklonila od dřívější koncepce k většinou velmi volné, často až hraničící se zanedbávající. Rozpad rodiny situaci jen zhoršuje, dítě se stává obětí neshod rodičů a tak se často v této roli adaptuje tak, aby z ní získalo co možná nejvíce.

Dříve bylo dítě zmenšeninou dospělého člověka, dětství bylo jen jakousi formou života, kterou bylo nutno překročit, aby nastala dospělost. Vlivem prací J. J. Rousseau došlo k posunu, dětství má svá specifika, které je nutno respektovat. Děti se odlišují od dospělých, oblečením a potřebami. V průběhu let bylo upevňováno postavení školy. Škola měla výhradní postavení v oblasti vzdělávání, postupně došlo k pochopení, že poskytnutím vzdělání dojde k rozvoji společnosti, což bylo v návaznosti na církevní učení, aby byla bible čtena, musí se děti naučit číst a psát.

Čtení a psaní však nestačilo, bylo třeba do dětí vkládat i další poznatky, aby v životě dokázaly fungovat. Postupně nastala krize, nešlo vše předat a tak se redukovalo, avšak dítě bylo vystaveno přísunu pouze vybraných informací. Dnešní děti jednadvacátého století mají nadbytek, musíme je naopak učit se orientovat v informacích, aby dokázaly vybrat a kriticky posoudit předkládané informace. Stejně tak mají nadbytek informací rodiče, což vede k vytváření vlastních modelů, které v běžné škole pak komplikují proces výchovy i vzdělávání.

Jaká je tedy klíčová změna pro běžnou učitelku? Velmi poklesla její prestiž ve společnosti, je stále častěji podrobována kritice rodičovské veřejnosti, zřídka právem, častěji neprávem „moc úkolů je špatně, málo úkolů je také špatně“. Problémy sociálního charakteru s sebou nesou důraznou nutnost na stálé sebevzdělávání, zejména ve speciální pedagogice. Problémů spojených s integrací přibývá, pedagogům zde chybí vzdělání a praxe. Nedokážou integrovat, jelikož nadšení v této oblasti zpravidla nestačí. Vedle uvedeného jsou

společenským trendem moderní pomůcky – interaktivní tabule, počítačové učebny apod. Když se tímto učitelka propracuje, pohybuje se na tenkém ledu, z pomůcky se stává cíl výuky, to je často, jak jsem sama vypožorovala, realita. Osobnost učitele se vytrácí, nejvíce na to doplatí děti.

#### **4.1 Řešení sociálních problémů v minulosti**

Sociální problémy v minulosti pochopitelně byly, ale jejich řešení bylo vždy v rovině, která neumožňovala veřejný přístup. Škola byla institucí, která měla své neotřesitelné postavení, které se jen výjimečně dařilo nějak narušit. Škola byla pevně ukotvena, měla vždy pravdu, takže odpor proti škole byl téměř vždy odsouzen k nezdaru. Sociální problémy byly vesměs rázu plynoucí politické garnituře. Direktivně vedené školství nepřipouštělo jakékoliv výjimečné situace. Vesměs byly problémy řešeny na úrovni třídního učitele a případně vedení školy. Častěji byly i represe vzhledem k rodinám, které nevykazovaly ochotu respektovat zákony spojené s plněním povinné školní docházky. Opravdu výjimečné problémy se i přes velkou snahu někdy nedařilo „ututlat“, potom nutně vždy následovalo až exemplární potrestání. Žáci vykazující neúspěch v oblasti vzdělávání či vykazující problémy s chováním, byli vždy směřováni do speciálních škol, někdy i ústavů. Integrace ve stylu dnešních dnů nebyla vůbec myslitelná.

Právo dítěte bylo chápáno jako povinnost se vzdělávat, jednotný systém neumožňoval odlišnost a orientaci na průměrného žáka přinesla jakousi jistotu systému. Přístup k informacím byl značně omezený, cenzura redukovala veškerý materiál, se kterým se na školách pracovalo. Podpora uniformity se navenek projevovala jako stabilní článek pro rozvoj dítěte. Navíc centrálně řízené školství přineslo pocit, že školy jsou stejné a se stejnými žáky, třebaže skutečnost byla jiná.

Problémy tedy byly stejné jako dnes plynoucí z rodinného prostředí, omezenější problémy spojené s třídním kolektivem, problémy v souvislosti s neochotou se podřídit byly – nutno zdůraznit, že tato kategorie problémů je podkapitolou problémů plynoucí z rodinného prostředí, avšak problémy spojené s předčasným vyspíváním se nevyskytovaly, o tom je však již kapitola o současném školství.

## 4.2 Výskyt sociálních problémů v současném školství

Sociální problémy v dnešních školách jsou výrazně jiného rázu, než tomu bývalo v minulosti. Je patrné, že socioekonomický status rodin zde hraje primární roli, materiální postavení rodiny je pomyslným měřítkem pro kategorizaci dětí. Nízký socioekonomický status je pro dnešní děti rozhodujícím handicapem, který se jen velmi těžko daří překonávat. Nepochybně toto hledisko existovalo i v minulosti, ale dnešní rozdíly jsou již nejen v oblékání – značkové a neznačkové oblečení, školních potřebách, ale i v technice a zejména s tím spojeným přístupem k informacím.

Toto je pro dnešní děti klíčové, informace a jejich získávání, zejména však z oblasti, která působí spíše kontraproduktivně k rozvoji mladého člověka. Jedná se o zapojení do sociálních sítí, sdílení informací, emocí, avšak ve virtuálně upraveném světě. Uvedená skutečnost je jedním z hlavních spouštěčů problémů v sociální oblasti. Žákům výrazně chybí schopnost přímé komunikace, postrádají dovednost komunikace v nonverbální oblasti. Pochopitelně pak střed virtuálně sdíleného světa se skutečným třídním kolektivem nepřináší symbiózu, naopak, odcizení i sobeckost je dnes mnohem markantnějším rysem dnešních žáků.

Škola dnes není výhradním nositelem informací a to pochopitelně vede k jisté ztrátě předem naprogramované prestiže. Škola ztrácí své postavení důležité instituce, veřejné mínění o výkonu učitelského povolání je nepříznivé, což pochopitelně žáci vnímají a následně pak pod tímto zorným úhlem školu posuzují.

Přístup k informacím vede taktéž ke zkracování skutečného dětství, historie se tady opakuje, děti se stávají pod vlivem okolností předčasně vyspělými, avšak na pomyslnou vyspělost zcela nepřipraveni, neschopni cíleně těžit ve svůj prospěch a poznávání hodnot z všudypřítomné svobody. Sociální problémy dnes komplikuje i skutečnost, že koncepce školství je roztržena do řady vizí, nikoliv jasně definována.

Dětem chybí zájem, identifikace se vzory, oproti minulosti jsou vedle předčasné vyspělosti i více osamoceny, a tak přirozenou potřebu někam a k někomu patřit hledají v rozličných sociálních skupinách, které jim poskytnou pocit sounáležitosti, často i vzdoru a úniku od skutečného světa. V elektronické formě jsou to již uváděné sociální sítě, v reálném světě pak užíváním omamných a psychotropních látek, alkoholu, či příslušníci k různým extremistickým skupinám. Jak jsem se sama přesvědčila šetřením v rámci své pedagogické praxe, je markantní i posun v oblasti konzumace alkoholu. Rodiče jsou vzhledem k pití alkoholu u svých dětí mnohem tolerantnější, hranice prvního kontaktu s alkoholem



se posouvá směrem k nižšímu věku a alarmující je zejména skutečnost, že ti náctiletí nejčastěji konzumují tvrdý alkohol společně s energetickými nápoji, aby došlo k rychlému navození stavu opilosti.

Technika rychlého úniku od reality je zde snadno viditelná. Děti mají podvědomě strach být chvíli samy se sebou, neustále hledají často „laciné“ podněty k zábavě – hry s mobilem, hlasitá rytmická hudba, sledování videí a již mnohokrát omílané sociální sítě a s nimi spojená sounáležitost virtuálně přiblížených přátel.

## 5 MEDIACE JAKO NOVÁ FORMA ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ NA ZÁKLADNÍ ŠKOLE

Problémy, které se na základní škole v současné době vyskytují, jsou jiné, než před několika lety a to v důsledku změn priorit ve společnosti imigrace cizích příslušníků, otevření hranic apod., tedy ze skutečností související s příchodem demokracie. Na základě těchto změn se objevují nové problémy, týkající se povinné školní docházky. Je především potřeba zaměřit se na změnu postavení žáků, rodičů a učitelů a to nejlépe pomocí vzájemné spolupráce a fungujícího partnerství. V první řadě by se mělo stát samozřejmostí, že základní školy nahlíží na žáky a rodiče jako na stávající klienty. Je tedy nepochybné, že je potřeba v celém školském systému změnit některé náhledy na vzniklé problémy a modernizovat dosavadní postupy a jejich řešení. *„Problém nevězí v tom, že konflikty mezi námi jsou, ale v tom, jak tyto konflikty řešíme, v tom, co děláme, aby k nim nedocházelo, případně i v tom, co děláme proto, aby tam, kde k nim dochází, nebyly tak děsivé“.* (Křivohlavý, 2008, s. 12)

Jednou z možností je přenést kompetence řešení problémů na sociální pedagogy, kteří by nově působili i při základních školách. Ve funkci mediátora, jehož hlavním posláním by bylo řešení vzniklých problémů pomocí techniky mediace. *„Každý pokus o tvořivé řešení mezilidských konfliktů, v nichž jde o dobrou věc vedenou dobrým způsobem, i když je všelijak nedokonalý, je signálem naděje.“* (Křivohlavý, 2008, s. 186)

### 5.1 Mediace a její uplatnění ve školním prostředí

O sociálním pedagogovi, mediátorovi na základních školách se již zmiňují v publikaci Kraus a Poláčková, kteří uvádějí, jaké by takový pracovník měl uplatnění. Zmiňují zde **tři oblasti působnosti** *„sociální výchova, sociální poradenství, multikulturní výchova“.* (Kraus, Poláčková, 2001, s. 192)

## Uplatnění:

- a) v sociální výchově - např. v osobnostní a sociální výchově, umožňuje nově školám zavést do školních osnov ( RVP pro ZV) a to v rámci výuky, jako samostatný předmět OSV nebo průřezem všemi předměty, nebo jako mimoškolní aktivitu v rámci kroužků.
- b) v sociálním poradenství - jako mediátor, který řeší konflikty mezi žáky, mezi učitelem a rodičem apod. nebo jako koordinátora s veřejnou správou.
- c) v multikulturní výchově - jako vyučující, který zajistí vzdělávací program a pomůže cizincům orientovat se v našich podmínkách a kultuře. Je též nově v osnovách škol.

Autoři vycházejí ze zkušeností v Německu a uvádějí, že především na sídlištních školách se zabývají prevencí sociální pedagogové. Jsou přesvědčení o tom, že i v české škole má sociální pedagog uplatnění, že může „*představovat účinný nástroj v rámci primární prevence sociálních deviací dětí a mládeže*“. (Kraus, Poláčková, 2001, s. 192)

Účinným nástrojem proti méně závažným prohřeškům může být použita metoda sociálních prací - mediace. Ve Spolkové republice Německo se v některých regionech využívá mediace, jako jedna z možností, jak účinně řešit konflikty mezi žáky, ale i mezi dospělými. Velmi často se mediací zabývají externí zaměstnanci, v roli sociálního pracovníka, který jednou týdně dochází na školu a aplikuje mediaci. Většinou k tomu má vyčleněnou místnost, ve které mediaci vykonává. V ČR tuto roli přebírá metodik primární prevence nebo výchovný poradce s tím rozdílem, že působí přímo na škole a je k dispozici, když je třeba. Více se mi zamlouvá druhý příklad, kdy mediace probíhá přímo na škole. Mediace je tak více účinná, jelikož může probíhat okamžitě což je její hlavní výhodou.

## 5.2 Model zavedený v Německu

Od roku 1993 na některých německých základních školách mají zkušenosti s různými projekty, zaměřenými na řešení konfliktů využívající mediaci. Tuto službu vykonávají vyškolení pracovníci. Řešení a nácvik mediace, mají zakotven v osnovách jednotlivých škol, ale jen rámcově. Vycházejí hlavně z předpokladů, že každá škola je specifická a tudíž si tento projekt přizpůsobí podle potřeby, např. při vyučování, či třídnických hodinách, se žáci učí

na modelových situacích řešit nějaký konflikt. Žáci se, tak učí pravidla chování, která musí dodržovat během řešení sporů. Školní mediace (Schulmediation) zvyšuje také sociální kompetence, a to nejen tím, že řeší aktuální spory, ale že se děti i mladiství učí přijímat tuto metodu, jako jednu z možností férově řešit konflikty do budoucna.

### **Na školách v Německu používají tyto vyzkoušené modely mediace:**

- mediace mezi spolužáky nebo-li „Peer – Groups“
- mediace mezi pedagogem a žákem
- mediace mezi učitelem a vedením školy
- mediace mezi učitelem a rodičem

### **Na německých školách vykonávají mediaci:**

- a) **Sociální pracovník** - externí mediátor, který vlastní licenci, pro tuto činnost.
- b) **Pedagog** – učitel (tzv. Vertrauenslehrer – důvěrník), který je vyškolen pro tuto funkci.
- c) **Žák** - který je bezkonfliktní a má důvěru ostatních žáků. Často bývá volen ostatními žáky. Také musí projít školením, aby tuto funkci mohl vykonávat.

Ve školním prostředí platí totéž, jako u ostatních forem mediace, že mediátor není soudce, tudíž nerozhoduje ani neradí. Zúčastněným dopomáhá k rozumné dohodě. Především musí být nestranný, nezaujatý a důvěryhodný. Za tuto službu si sociální pracovník může nárokovat 60 euro za hodinu. Při jednotlivých sezeních používají mediátoři jednotný styl (fáze) mediace. U žáků odpadá vysvětlování, čím se zabývá mediace a jakou funkci vykonává mediátor. Návěst žáků probíhá formou her a výcviků.

### **Kdy není mediace vhodná:**

Je-li mediátor účastníkem sporu, nebo je dokonce do něj zapleten. Je-li mediátor zaujatý nebo není dostatečně nestranný (např. když se jedná o kolegu) vůči klientovi apod. Také zde platí, že zúčastněné strany mohou kdykoliv odstoupit. **Mediace musí být vždy dobrovolná, nelze nikoho nutit!**

## Modely mediace – „Peer - Groups“

Pedagog, který by chtěl působit na škole, jako mediátor musí projít sám školením a také naučit žáky, jak pracovat s touto metodou.

Například v Německu konflikty mezi učiteli a žáky a žáky navzájem, jsou často řešeny prostřednictvím tzv. „Peer – mediation“. Převážně jsou to konflikty proti nastaveným pravidlům slušného chování a proti školnímu řádu. Tento proces řešení sporu je závislý na podmínkách jednotlivých škol a probíhá také podle předem stanovené struktury.

Příprava na školní mediaci není jednoduchá, aby měla nějakou vážnost u žáků, i u rodičů, musí tento model „Peer- mediation“ být objasněný všem zúčastněným stranám, nejlépe na začátku školního roku. Model může mít více podob. Uvádím zde model, se kterým jsem se měla možnost seznámit, při své zahraniční cestě v Německu.

Každý z žáků má možnost se ucházet o tuto roli mediátora, nejlépe však na doporučení ostatních žáků např. hlasováním nebo si může obstarat doporučení sám. Tento kandidát přednese svoji vizi a předloží projekt o využití mediace ve škole mediačnímu týmu. Tento tým na základě předložených projektů a osobních pohovorů vybere nejschopnějšího kandidáta. Výsledky pak veřejně oznámí také rodičům i ostatním žákům, pedagogům i vedení školy.

Tito vybraní mediátoři podstoupí výcvik v mediačních dovednostech a to agenturou, nebo přímo mediačním týmem. Takto zvolení a proškolení adepti se stávají členy mediačního týmu a stanou se z nich školní mediátoři.

Jaké musí mít žák předpoklady k tomu, aby mohl vykonávat mediaci? Hlavně sociální a komunikační schopnosti. Kdo může požádat o mediaci?

- 1) Každý, kdo řeší nějaký spor, může požádat o mediaci. Většinou to jsou méně závažné prohřešky, proti školnímu řádu nebo proti nevhodnému chování.
- 2) Mediační tým vybere vhodné mediátory pro daný konkrétní případ.
- 3) Mediátoři, kteří se zúčastní a provádí mediaci, musí mít písemné povolení od učitele, že se může vzdálit z výuky. Učitel má právo mediátora z výuky nepouštět, jestliže se to v danou chvíli nehodí. Mediátor má možnost odmítnout a stanovit si jiný čas, pokud mu nebrání jiný důvod jako například osobní překážka, nestrannost, zaujatost apod.

- 4) Mediace probíhá v místnosti k tomu určené, kde se také nacházejí předtištěné formuláře a materiály s metodickým popisem i ostatní záznamy ze sezení a jejich smlouvy, které musí být evidované. Tyto dokumenty jsou tajné.
- 5) Začátek mediace probíhá výkladem základních pravidel a tento proces stvrzují písemně, že jej budou respektovat. Pokud poruší stanovená pravidla, mediace končí a jejich případ je předán klasickému disciplinárnímu řízení.  
Mediátor je pouze v roli průvodce, dohlíží na dodržování stanovených pravidel při řešení konfliktu, tudíž nerozhoduje.
- 6) Jakmile dojdou k dohodě, sepíší smlouvu a všichni účastníci tohoto sezení ji podepíší.  
Smlouva musí obsahovat, na čem se dohodli, podpis a datum.
- 7) Žáci obdrží písemnou smlouvu a kopie smlouvy se archivuje.

Vyškolení mediátorů pak mohou působit v mediačním týmu tzv. „Peer – Groups“.

Velkou výhodou této metody mediace je, že se mohou do tohoto procesu zapojit samotní žáci. K vážnosti k této funkci přispívá fakt, že školení žáků probíhá mimo budovu školy a externím pracovníkem na mediaci.

### **Model – mediace učitel - žák**

Dalším modelem mediace, který se v Německu na školách aplikuje je, kdy mediaci vykonává proškolený pedagog. Většinou se jedná o učitele „Vertrauenslehrer“ - důvěrníka, který je oblíbený u žáků. I on musí projít školením v mediaci, sám pak může školit žáky v této dovednosti. Také žáci mohou mezi sebou provádět mediaci. V praxi to znamená, že může požádat o pomoc svého spolužáka, který je vyškolen na tuto funkci. Nácvik na mediaci není jednoduchý i ostatní žáci se musí naučit pracovat se základními pravidly, které jsou k tomu potřebné, aby úspěšně mohla být aplikována mediace v praxi.

### **Průběh mediace ve školní praxi**

#### **1) Příprava:**

- a) Znesvářené strany se musí domluvit, koho osloví, jestli k mediaci přizvou spolužáka či učitele.

- b) Musí se dohodnout, kde se mediace bude konat v místnosti k tomuto účelu vyčleněná nebo ve třídě.

## **2) Mediátor dohodne podmínky:**

- a) Domluví zasedací pořádek (jestli budou sedět do trojúhelníku nebo do kruhu).
- b) Rozhodne, kdo začne (vždy začíná ten, kdo požádal o mediaci jako první, jestliže se nemohou domluvit, rozhoduje los).
- c) Rozdá cedulky (jednu s nápisem „mluvit“, druhý s nápisem „poslouchat“).

## **3) Zahájení mediace:**

- a) Vysvětlí, jak bude mediace probíhat (kdo má cedulku s nápisem „mluvit“ vždy mluví, druhý účastník mlčí).
- b) Mediátor pokládá čtyři zásadní otázky, které se stále opakují tzv. „kouzelné otázky“.
  1. Co jsi viděl a slyšel? (žák, který je tázán popíše situaci, jak ji vnímá)
  2. Jak se cítíš? (žák, popíše, co ho rozčílilo a jaký má z toho pocit)
  3. Co je důležité pro tebe v tomto sporu? (žák, zdůrazní co je pro něj důležité, z čeho neustoupí)
  4. Jaké je tvé přání? (žák, řekne, co by chtěl, aby se změnilo a jak by to chtěl vyřešit)

## **4) Mediátor: Strany si navzájem naslouchají + podávají návrhy**

- a) Začíná žák, který má cedulku „mluvit“ (vylíčí celý případ, tak jak jej vnímá)
- b) Mediátor, pokládá čtyři „kouzelné“ otázky (mediátor jen poslouchá a zapisuje)
- c) Žák odpovídá na otázky
- d) Mediátor parafrázuje celou situaci, ujistí se, jestli dobře porozuměl problému, eventuelně doplní výpověď žáka
- e) Vymění cedulky žákům (ten co mluvil, naslouchá)
- f) Nyní druhý žák parafrázuje, co slyšel od svého spolužáka (i s otázkami)

## **5) Mediátor – vymění cedulky a podává cedulku prvnímu žáku**

Ptá se: „Rozuměl ti spolužák dobře? Souhlasíš s tím, jak tě parafrázoval?“  
Žáci si vymění cedulky.

#### **6) Mediátor pokládá druhému žákovi čtyři „kouzelné“ otázky**

- a) Parafrázuje druhého žáka, eventuelně doplní výpověď.
- b) Vymění cedulky a předává cedulku s „mluvit“ prvním žákovi
- c) První žák parafrázuje druhého žáka
- d) Mediátor se opět ujistí, že to pochopili správně

#### **7) Společné hledání možných řešení**

Nyní jste vylíčili svá přání ohledně sporu:

- 1. Otázka: „Jste ochotni splnit přání svého spolužáka?“  
(když se nedohodnou, navrhnou jiný postup, aby dosáhli vyřešení sporu)
- 2. Otázka: „Jak se nyní cítíte?“

#### **8) Mediátor dle předchozí dohody sepíše smlouvu**

- a) Smlouva musí obsahovat datum a čas.
- b) Jména všech zúčastněných a jejich podpisy.
- c) Smlouva by měla obsahovat, na čem se zúčastněné strany dohodly a eventuelně sankce za jejich nedodržení.

Tento styl mediace je velmi náročný na čas, je nutné správně formulovat a sepsat smlouvu, což předpokládá, že žák je vybaven určitými kompetencemi. Jednodušší je mít předtištěné formuláře.

Autorka Brigitta Hogger si tuto formu mediace vyzkoušela v praxi na jedné německé základní škole. Jako autorka o mediaci se věnuje mnoha tématům, jedním z jejích stěžejních témat, je komunikace, především v oboru terapie a pedagogika. Působila na několika univerzitách. Pracuje ve školním prostředí, na základní škole ve 3. a 4. třídách. Při svém nácviu žáků vychází z psychoterapie. Ve své publikaci popisuje několik modelů, ze kterých sama čerpá. Uvádí autory Rosenberga a Gordona. Oba se nechali inspirovat Rogersem,



který je zakladatelem „aktivního poslechu“. Sama autorka se nechala inspirovat Rogersovu „Humanistickou psychologií“.

Hlavní myšlenka Rogerse se může vztahovat i na komunikaci ve všech ostatních vztazích. Vše, co je mezi terapeutem a klientem lze projektovat v manželství, ve škole, administrativě a taktéž ve vztazích mezi kulturami a národy. Rogers si myslí, že osobnost má cílenou tendenci k celistvosti a k realizování vlastních potencionálů. Jeho hypotéza a hlavní myšlenka je, že každá osobnost má velké schopnosti změnit své chování a vnitřní nastavení pokud je vystavena porozumějícímu psychickému působení.

**Autenticita** (důvěryhodnost) *„znamená, že jedinec má být sám se sebou, takový jaký doopravdy je. Má se zbavit fasád, přetvářek. Nemá si hrát na chytřejšího, moudřejšího i chápavější. To však neznamena zbavit se své role. V opačném případě na nás okolí pozná, že se v ní necítíme dobře, že nám, nesedí.“* (Vybíral, 2000, s. 188)

**Akceptace** (přijmutí), podle Rogersova *„bezpodmínečně kladného přijímání druhého člověka“ se i při konfliktní situaci (mluvíme např. s někým, kdo nám není sympatický, kdo nás slovně napadá apod.), nebo se alespoň zdržujeme hodnotících soudů a přijímáme druhého takového, jaký je. Akceptace nás osvobozuje od tlaku a nutkání druhého měnit, ustavičně posuzovat a poměřovat se druhými. Vede k našemu vyladění na partnera a komunikaci. Akceptovat (přijímat a pochopit) neznamena schvalovat!“* (Vybíral, 2000, s. 188)

**Empatie** znamená vcítit se druhého člověka, jako kdybych to byl já sám. Tento emoční stav „jako kdyby“ se nesní vytrátit, protože by došlo ke ztotožnění a ke ztrátě odstupu klienta. Schopnost prožívat to, co prožívá např. mediovaný žák (potřebné pro školní mediaci) zrcadlení emocí, tělový projev, mimika, ale také pamatovat si žákův projev, opakovat, parafrázovat a ujišťovat se, že dobře slyšel a že dobře rozuměl.

### 5.3 Role mediátora ve školním prostředí

Mediátor je školený odborník, který je vybaven specifickými vědomostmi dovednostmi a zkušenostmi v oblasti mediace. Mediaci využívá k řešení vzniklých sporů. Mediátor není soudcem, nerozhoduje, ale není ani psychoterapeut, tudíž nemůže používat technik běžných v terapii či v poradenství. Mediátor by měl být empatický, měl by umět naslouchat. Do kompetencí mediátora patří shromažďovat informace o jednotlivých případech, seznamovat se s charakteristikou případu a tyto informace uchovávat. Ulehčit komunikaci

znesvářeným stranám, parafrázovat a ujistit se o pravosti pochopení sporu. Zprostředkovávat dohody a sepisovat smlouvy.

Mediátor pomáhá řešit vzniklé spory, přičemž ve školním prostředí se s konflikty setkáváme každodenně. Neustále řešíme nějaké vulgarity a agresivní chování. Mediaci je tedy vhodná metoda i pro řešení sporů ve škole. Řeší méně závažné prohřešky proti školnímu řádu. Výhodou mediace je rychlost, se kterou lze úspěšně řešit vzniklý konflikt. Nyní řeší konflikty většinou třídní učitele, ale bez valného úspěchu. Většinou se tyto konflikty stupňují, až vygradují v opravdové přestupky. Následuje domluva a sankce ze strany výchovného poradce nebo v dnešní době metodika primární prevence. Když ani toto nepomůže, následuje výchovná komise, která se skládá z několika členů, podle závažnosti činu. Jako prevence fungují různé programy, zaměřené na konkrétní situace, dokonce si můžeme objednat speciální program na dané téma.

Skutečnou prevenci spatřuji především, v mediaci. Konflikty patří do našeho běžného života, je ale potřeba se s nimi naučit pracovat. Konflikt uvolňuje napětí, takže je částečně prospěšný, je ale potřeba se naučit jej mít pod kontrolou. V návaznosti na řešené téma níže navrhuji funkci sociálního pedagoga na ZŠ, blíže specifikuji práci výchovného poradce a metodika prevence.

### **Návrh na funkce sociálního pedagoga na základní škole**

Z praktických důvodů by tuto funkci mohl vykonávat sociální pedagog. Nejdůležitější a nezanedbatelné důvody uvádím níže:

1. **Finanční** - školy se těžko vyrovnávají s finančními problémy a na další pracovníky, by se těžko hledaly finanční zdroje. Tento pedagog by mohl vykonávat svoji funkci v rámci svého úvazku nebo nad rámec úvazku. Finanční ohodnocení by mohl získávat buď v rámci své výplaty, nebo jako osobní ohodnocení.
2. **Znalost prostředí** - výhodou tohoto pracovníka by byla okamžitá pomoc v rámci jakéhokoliv sociálního problému, znalost struktury a složení žáků, patří sem také znalost historie školy, orientace terénu a širšího okolí, klima školy apod.
3. **Výchovně vzdělávací** - hlavním cílem by byla primární prevence proti sociálně patologickým jevům. Pedagog by se mohl zaměřit na sociální kompetence žáků

a to ve výuce se zaměřením na sociální výchovu. Mohl by se věnovat předmětům jako jsou Osobnostní a sociální výchova, Multikulturní výchova a nebo jako vychovatel, v kroužku působícím na žáky ve volnočasových aktivitách. Tento pedagogický pracovník by se mohl také angažovat v roli poradenské.

Někteří odborníci na mediaci by mohli namítnout, že by mohlo dojít k narušení nestrannosti nebo nezaujatosti pedagoga. Nedostatečnému odstupu, právě díky znalosti související s klimatem školy a znalosti problémů žáků na těchto školách, nebo dokonce o osobní spor učitele a žáka.

Tento pracovník by musel projít výcvikem mediace v rozmezí asi 40 hodin, jak uvádějí některé zdroje (atestací) a dále se vzdělávat v této oblasti. Nesměl by vykonávat třídnictví, aby byla zaručena nestrannost a nezaujatost vůči klientům (žákům, rodičům, pedagogům apod.). Vhodné by bylo, kdyby tento pracovník mohl působit jako pedagog tělesné výchovy, nebo učitel sociální výchovy, a nebo vychovatel ve školní družině a školním klubu.

Někteří odborníci na školní tematiku by mohli namítnout, proč zbytečně vynakládat finanční prostředky na dalšího pracovníka, když na každé škole působí výchovný poradce (na některé škole jsou dokonce dva pro I. a II. stupeň). Tito pracovníci, nyní řeší sociální problémy spojené se sociálně patologickými jevy. Výchovný poradce řeší mnoho problému týkající se různých výchovných oblastí na školách. Je zahlcen mnohými administrativními pracemi a to vše v rámci svého úvazku vyplývajícího z výchovného poradenství, často bývá také třídním učitelem, což by bylo v rozporu s funkcí mediátora. Hlavním úkolem výchovného poradce je být učitelem, který se zabývá výchovně vzdělávací (edukací) činností ve škole, poradenská činnost je tedy nad rámec jejich specializace.

### **Pracovníci školy, kteří by mohli vykonávat mediaci**

Pro mediační činnost ve škole lze využít již existujících pedagogických funkcí, v první řadě výchovných poradců. Výchovní poradci tuto činnost vykonávají v rámci svého úvazku a to dvěma hodinami týdně, někdy i nad rámec svého úvazku. Pracovní náplní výchovného poradce na této základní škole je metodická a informační činnost. Metodicky usměřňuje činnost třídních učitelů, asistentů a dalších pedagogických pracovníků, poskytuje jim

metodickou a obsahovou pomoc. Výchovný poradce je odpovědný řediteli školy, z tohoto titulu podává návrhy a doporučení týkající se výchovy, prevence a nápravy problémů. Organizuje individuální porady s rodiči při řešení výchovných a výukových problémů žáků. Dále pak informuje rodiče a učitele o činnosti zařízení výchovného poradenství, o diagnostických ústavech, o možnostech využití jejich odborných služeb. Touto problematikou sociálních služeb by se mohl zabývat např. sociální pedagog, také by mohl sledovat nové oblasti v alternativních výchovných trendech a seznámit s nimi ostatní pedagogické pracovníky.

Výchovný poradce projednává s třídními učiteli dodatečný odklad školní docházky nebo přechod do jiného typu škol. Pomáhá pedagogům při vyhledávání a sledování problematických, ale také nadaných, talentovaných žáků. Shromažďuje podklady pro psychologická a speciální pedagogická vyšetření. Projednává s rodiči návrhy k vyšetření do pedagogicko-psychologické poradny. Podílí se na zpracování individuálního vzdělávacího plánu a další dokumentace pro integrované žáky, vede databázi integrovaných žáků. Déle se soustřeďuje na zprávy o žácích v poradenské péči a to žáky problémové (sociálně obtížně adaptabilní) i na žáky ze složitých rodinných podmínek. Tuto sociální službu by opět mohl převzít sociální pedagog. A také by se mohl angažovat a spolupracovat s vedením školy a s pedagogickými pracovníky se podílet na výchovných programech zaměřených na nápravu problematických žáků.

Výchovní poradci na druhém stupni poskytují také poradenskou činnost pro rodiče a žáky při volbě povolání. Zajišťují informace o studiu na gymnáziích, víceletých gymnáziích, na středních školách nebo na středních odborných učilištích, zjišťují zájem žáků o jednotlivé obory a spolupracují s třídními učiteli. Zodpovídají za správné vyplnění přihlášek, včetně odeslání a výstupního hodnocení žáků. Dále zpracovávají přehled o úspěšnosti žáků v přijímacím řízení nebo podávají informace k odvolacímu řízení. Na pedagogické radě podávají zprávu o žácích, kteří nedokončili povinnou školní docházku na základní škole a doporučují jejich možné další uplatnění.

Další činností výchovného poradce jsou specifické oblasti, které by mohli převzít sociální pedagogové např. ve spolupráci s třídními učiteli sledovat nadané a talentované žáky a navrhovat další postupy pro tyto žáky. Hlavní těžiště těchto pracovníků, by bylo přesunuto na pomáhání při řešení konfliktních situací ve škole (rodiče - učitel, učitel – žák, žák - žák), např. mediací. Mohl by také převzít úlohu metodika primární prevence a sledovat patologické projevy vyskytující se na škole, jako je zneužívání návykových látek a ostatních sociálně

patologických jevů (patologické hráčství, šikanování, vandalismus, brutalita, rasismus, kriminalita) a navrhopat nápravná opatření. Zajišťovat, koordinovat a spolupracovat při osvětových a konzultačních akcích k problematice sociálně patologických jevů.

V rámci svého úvazku by se mohl i specializovat na metodu mediace.

### **Metodik primární prevence ve školním prostředí**

Metodik primární prevence má nezastupitelnou funkci na školách. Většinou pracuje při pedagogicko-psychologických poradnách nebo také při školách jako školní metodik prevence. Realizuje v sjednané třídě program specifické primární prevence, zesílené na různé problémy spojené se školou. Realizace programu souvisí se zakázkou ze strany školy, prostřednictvím školního metodika prevence. Metodik prevence zakládá a uchovává s tím související dokumenty.

Školní metodik prevence také informuje ostatní pedagogy o termínech realizace programu v konkrétních třídách. Pomáhá učitelům při mapování vztahů v třídním kolektivu, např. v prevenci šikanování posiluje pozitivní vztahy ve třídním kolektivu a podporuje jejich komunikační dovednosti. V prevenci závislostí posiluje pozitivní hodnotové orientace a to jak se vztahy s rodiči, tak i v prevenci xenofobních a rasistických postojů apod.

Závazným dokumentem pro školy je Minimální preventivní program (uvádím níže), vychází z charakteristiky školy. Na vypracování tohoto dokumentu se většinou podílí metodik prevence a výchovný poradce.

### **Minimální preventivní program (dále jen MPP)**

Minimální preventivní program je zaměřený na prevenci rizikového chování, zvyšování sociálních kompetencí pedagogů a žáků a kompetencí pro zdravý životní styl. Především obsahuje výchovnou i naukovou složku a všechny její účastníky. Preventivní program je vytvořen za účelem realizace primární prevence a zamýšlí se nad jeho aspekty, vedoucí k vytváření klimatu, pozitivně působící na rozvoj daných kompetencí a motivaci žáků a pedagogů.

Hlavním cílem MPP je, zakomponovat do vzdělávacího programu zvýšený počet aktivit zaměřených na prevenci, prostřednictvím týmové práce pedagogů. Dalším úkolem

je provedení dalších analýz, týkajících se školního života. Mezi hlavní úkoly MPP patří také vzdělávání pedagogů v tomto oboru.

Je nutné respektovat určité zásady uplatňované při realizaci MPP např. věk žáků, návaznost na jejich předchozí zkušenosti při osvojování školních kompetencí (vědomostí, dovedností, znalostí a postojů). Při využívání forem a metod vzdělávání a výchovy, také musíme zohlednit životní styl rodiny a působení vrstevníků. S aktivním zapojením všech žáků třídy bereme ohledy na potřeby jednotlivce (žáka i učitele). Rozhodujícím faktorem je také kompetence třídních učitelů současně s komunikací a spolupráce uvnitř školy (učitelů, žáků, vedení školy) i vně školy (školy s obcí, rodiči a dalšími partnery). Program zasahuje do výchovné i naukové složky vzdělávání během celého školního roku.

Vhodnými metodami k osvojení preventivních ochranných kompetencí je podpora otevřené výuky. Například v různých formách školní práce, jako je kooperativní vyučování nebo projektová výuka, kdy je vytvořen na úrovni třídy určitý projekt, podle kterého se dále pracuje, integrované tematické vyučování ve smysluplných celcích, za aktivní účasti žáků. Důležité je také propojit výuku s využitím interaktivních metod např. verbální a nonverbální komunikace, diskuze, komunikační kruh, hraní rolí, simulační a sociální hry, relaxační techniky, brainstorming apod. Také je vhodné funkčně využít poznatky a vědomosti obsažené v jednotlivých vzdělávacích oblastech a různých školních aktivitách, využívání zkušeností žáků za života v rodině a společnosti. Právě k tomu žáci potřebují určité kompetence.

### **Základní kompetence prevence v rámci zdravého životního stylu jsou:**

- zvyšování sociální kompetence – rozvíjení sociálních dovedností, které napomáhají efektivní orientaci v sociálních vztazích, odpovědnost za chování a uvědomění si důsledků jednání
- posilování komunikačních dovedností – zvyšování schopnosti řešit problémy, konflikty, adekvátní reakce na stres, kritiku a neúspěch
- vytvoření pozitivního sociálního klimatu – pocitu důvěry, bez nadměrného tlaku na výkon, vytvoření příjemné atmosféry a klidu, zařazení do skupiny a práce ve skupině vrstevníků
- formování postojů ke společensky akceptovaným hodnotám – pěstování právního vědomí, mravních a morálních hodnot, zachovávání pravidel a spravedlnosti, humanistické postoje apod.

Preventivní program je vytvořen za účelem realizace primární prevence, předkládá mimo jiné i postup činností v konkrétních oblastech, zmiňuje se o metodách, formách a zaměření. Primární prevence je chápána jako komplex aktivit a opatření, tedy i k vytvoření prostoru pro mediaci. Mediaci můžeme zapojit v případě méně závažných prohřešků proti školnímu řádu a lze ji tedy efektivně využívat v primární prevenci. Její nespornou výhodou je, že se dá v praxi aplikovat téměř okamžitě, tudíž opravdová prevence. Nedá se využít proti vážnějším prohřeškům.

#### **5.4 Proč zavést mediaci ve školní praxi**

V současné době převažují případy, kdy roste násilné chování žáků a stále více se první náznaky agresivity objevují již na I. stupni ZŠ. Je tedy nutno s tímto problémem adekvátně pracovat. ZŠ Stoliňská je orientovaná hlavně na dítě a jeho potřeby a podporuje jeho osobnost, aby se mohla plně rozvíjet. Nicméně prohřešky agresivního chování řešíme standardním způsobem, tak jak to známe i na jiných školách, od třídního učitele až po výchovného poradce. Po zkušenostech z minulých let a mé práci s dětmi, jsem se rozhodla popsat příklad z praxe. Jedná se o konflikty žáků a jejich následná řešení, tak jak se to skutečně děje na naší škole.

##### **Uvádím případ ze své praxe:**

Žák Jirka, který v současné době navštěvuje 4. třídu, má od první třídy problémy s třídním kolektivem. Největším problémem jsou přestávky, skupinové práce a výchovy, kde není nucen sedět na svém místě a dochází k fyzickému kontaktu s ostatními spolužáky, zejména tedy při tělesné výchově. Situace byla s rodiči většinou bezprostředně průběžně řešena, dokonce během třídních schůzek docházelo ke stížnosti ostatních rodičů na chování Jirky vůči jejich dětem. Veškeré přestupky proti školnímu řádu byly řešeny v kompetenci třídní učitelky, popř. na pedagogických radách, kdy bylo uděleno kázeňské opatření. Po seznámení zákonných zástupců s chováním jejich syna, byl otcem kontaktován ředitel školy s tím, že je jeho synovi ubližováno a on se pouze brání útokům ostatních spolužáků. Bylo tedy

dohodnuto, že třídní učitelka bude každý týden vždy v pátek informovat otce o chování syna. Všichni se tedy zaměřili na sledování skutečnosti uváděné otcem, nebylo však ubližování Jirky prokázáno.

Nastalo mírné zlepšení v hodinách, avšak nárůst agresivity během přestávek neustal, naopak se stupňoval. Škrčení kapesníkem, kopnutí do břicha, přímý útok pěstí na obličej spolužáka a mnoho dalších drobných incidentů, bránění mladším spolužákům vstoupit na WC apod. Otec si ale stále stál za tím, že jeho synovi je ubližováno, tudíž se jen brání.

K jeho atakům začalo docházet i ke konfliktu mimo školní výuku, vyhrožování zbitím, vyhrožování bojem po skončení školy aj., několik rodičů z důvodu obav ze sporů ve škole v přírodě své dítě raději předem odhlásilo. Opět bylo vše řešeno v rámci třídy, avšak s malým úspěchem. Konflikty mimo školu stále přetrvávaly. Jirka žil bunkrem někde na stránkách a od toho se odvíjely některé boje a vyhrožování. Konflikty mimo školu jsou vesměs se žáky 5. ročníku. Opět řešeno domluvou oběma stranám, avšak vždy označen za agresora Jirka, většinou bez valného úspěchu.

Jirkovi rodiče byli na třídní schůzce pouze 1. čtvrtletí, kde se řešilo Jirkovo chování. Vzhledem k dané skutečnosti, že tato kárná opatření u Jirky nezabírají. Byla svolána výchovná komise, kdy se i Jirka jednání účastnil a měl možnost se sám podílet na IVÝP. Kromě Jirky se tohoto kárného opatření zúčastnili i další členové komise, jako je třídní učitelka, ředitel školy, výchovný poradce, metodička primární prevence, která toto sezení řídila a zapisovala údaje o jednání, také byli přítomni Jirkovi rodiče. Opět nastalo mírné zlepšení v chování žáka, nicméně se výchovná komise usnesla, že je potřeba Jirkovi pomoci a škola nemá další nástroje jak toto agresivní chování účinně zastavit.

Ze šetření vyplynulo, že si Jirka neuvědomuje, jak je jeho chování závažné. Výchovná komise se usnesla, že Jirka potřebuje odborníka, který nás následovně nasměruje k dalším pedagogickým postupům. Nyní je v péči školního psychologa, který s Jirkou dále pracuje. Těchto případů bohužel přibývá, sociální zanedbání je zejména u těch nejmenších žáků nejmarkantnější. Zakládáme si na tom, že pečujeme o každého žáka, praktikujeme individuální přístup i často řešíme věci, které by měla primárně řešit rodina.

Mediace je vhodná forma pro řešení konfliktů ve školním prostředí, poněvadž se může aplikovat bezprostředně po incidentu agresivního chování žáka. Okamžité řešení nastalého problému, uvolňuje napětí a zklidní emotivní chování agresora. Řeší - li se spory později agresivita se stupňuje, až zdánlivě neškodný konflikt, například pošťuchování nakonec vyústí v závažnější prohřešky. Pak samozřejmě řeší tyto prohřešky odborníci na tuto problematiku.



Každodenní méně závažné konflikty, které řešíme na ZŠ, mě inspirovaly k tomu pokusit se vytvořit projekt „Mediace na základní škole Stoliňská“.

## **6 PROJEKT ŘEŠENÍ ŠIKANY NA ZŠ STOLIŇSKÁ**

Pro svoji diplomovou práci jsem se rozhodla vytvořit návrh projektu řešení šikany pro základní školu, kde působím, ve které by mediace měla významné místo. Proto jsem zvažovala jakým způsobem rychle a efektivně oslovím kolegy pedagogy. Dotazník je jedna z metod, jak rychle zjistit oslovit velkou část respondentů v krátkém čase.

Na základě zvolených metod jsem na začátku výzkumu musela sestavit dotazník. Otázky byly sestaveny, tak aby směřovaly ke stanovenému cíli diplomové práce a pro tento účel také byly výhradně použity. Provedený výzkum potvrdil, že učitelé na naší škole většinou neznají a nikdy o mediaci neslyšeli, tudíž odpovídali náhodně. Provedený výzkum také potvrdil, že většině pedagogům vyhovuje stávající řešení konfliktů.

S ohledem na výše uváděné skutečnosti jsem zpracovala projekt o mediaci a součástí projektu je návrh na vytvoření role mediátora na základní škole. Projekt jsem vypracovala tak, aby se mohl aplikovat na ZŠ Stoliňská.

### **6.1 Zkoumavý vzorek**

Výběr vzorku nebyl pro mě složitý. Požádala jsem své kolegy pedagogy o vyplnění dotazníků. Do vyplnění dotazníku se zapojilo 34 respondentů učitelé Základní školy Stoliňská. Toto šetření jsem prováděla záměrně, abych zjistila, jaké mají respondenti znalosti o mediaci, jestli se s ní setkali v praxi apod. Respondenti odpovídali formou uzavřených otázek (ano – ne – nevím), explorativní metodou. Teprve po ověření, že otázky jsou správně chápány, jsem dotazníky kolegům rozdala.

### **6.2 Metody šetření**

Ve svém šetření jsem použila celkem dvě metody. Šetření předcházela nejdříve podrobná analýza textu a nastudování odborné literatury a potřebných dokumentů, jako druhou metodu jsem použila dotazník.

### **6.3 Dotazník**

V úvodní fázi šetření jsem sestavila dotazník pro pedagogy zaměřený na můj projekt. Tento projekt jsem vytvořila přímo na základní školu, na které působím. Vzor dotazníku se nalézá v příloze č. 1. Dotazník je anonymní a respondenti odpovídali formou uzavřených otázek (ano – ne – nevím). Usoudila jsem, že použít dotazník bude nejvhodnější formou, jak pro samotné pedagogy, tak i pro vlastní výzkum.

Dotazník je vypracovaný explorativní metodou, formou uzavřených otázek. Vždy se používá pro hromadné šetření a sběr statistických dat. Umožňuje získat údaje od velkého množství respondentů v poměrně krátkém čase, je vhodný pro sběr obtížně dostupných informací od skupiny osob, s nimiž není respondent v kontaktu.

Mají – li mít údaje získané dotazníkem informační hodnotu a obecnější platnost, je třeba věnovat pozornost přípravě, zadávání a vyhodnocení údajů. Přesná formulace cíle je základní podmínkou účelnosti. Z cíle vychází i struktura dotazníku a pokyny k vyplnění. Na konci bývá poděkování za spolupráci. Podle stupně otevřenosti rozlišujeme otázky otevřené, polozavřené a uzavřené (nabízejí hotové alternativy). Vyplnění dotazníku musí předcházet vysvětlení (buď ústní nebo písemné v záhlaví dotazníku), k čemu budou odpovědi použity.

Pokud nepotřebujeme znát odpovědi konkrétních respondentů, může být dotazník anonymní. Ve vlastním dotazníku jsou otázky uzavřené. Dotazník má celkem 14 otázek, kterým předchází úvodní slovo. Všechny otázky v dotazníku byly směřovány k používání mediace ve školním prostředí, aby vedly ke stanovenému cíli diplomové práce. Celkový počet respondentů ze Základní školy Stoliňská byl 34. Celkem 5 vyplněných dotazníků obsahuje příloha č. 2.

### **6.4 Interpretace výsledku dotazníků**

Každou otázku z dotazníku jednotlivých respondentů jsem vyhodnotila zvlášť. Následně jsem porovnávala rozdíly v odpovědích. Výsledky interpretuji v tabulce č. 1 a následně ještě slovně komentuji.

DOTAZNÍKOVÉ OTÁZKY	POČET ODPOVĚDÍ		
	ANO	NE	NEVÍM
1. JSTE SPOKOJENÝ/Á S TÍM, JAK SE ŘEŠÍ KONFLIKTY NA VAŠÍ ŠKOLE?	17	10	1
2. MYSLÍTE SI, ŽE JE DŮLEŽITÉ DO BUDOUCNA NAUČIT SE ŘEŠIT VZNIKLÉ SPORY?	28	0	0
3. JE HLAVNÍM CÍLEM MEDIACE ZVLÁDNOUT NĚJAKÝ KONFLIKT?	28	0	0
4. ŘEŠÍ MEDIACE ŠIKANU?	21	2	5
5. MOHLA BY MEDIACE ŘEŠIT SPORY VE ŠKOLE?	27	0	1
6. MUSÍ BÝT MEDIACE DOBROVOLNÁ?	27	0	1
7. MŮŽE ŽÁK/STUDENT KDYKOLIV ZE SEZENÍ ODEJÍT?	10	17	1
8. VÍTE, JAKOU FUNKCI MÁ MEDIÁTOR?	10	5	13
9. MUSÍ BÝT MEDIÁTOR NESTRANNÝ?	28	0	0
10. MUSÍ BÝT MEDIÁTOR DŮVĚRYHODNÝ?	28	0	0
11. JE TEDY MEDIÁTOR, TZV. SOUDCE, KTERÝ ROZHODNE O VAŠEM SPORU?	5	12	11
12. MUSÍTE MEDIÁTORA UPOSLECHNOUT?	2	18	8
13. MŮŽE MEDIÁTOR POSKYTOVAT INFORMACE O SEZENÍ JINÝM OSOBÁM?	0	13	15
14. NAŠEL BY MEDIÁTOR UPLATNĚNÍ NA VAŠÍ ŠKOLE?	17	0	11

Tabulka č. 1: Interpretace zjištěných výsledků k dotazníkovému šetření

Zdroj: Autor

## Vysvětlivky k tabulce

Respondentů: 34

Vráceno: 28

Neodevzdalo: 6 – důvody: nezájem: 3

časově zaneprázdnění: 1

nesouhlasím s mediací: 2

Tento dotazník sloužil k vypracování projektu. Použité otázky byly vypracovány, tak aby souvisely s projektem.

Celkově je patrná značná setrvačnost z jakékoliv změny ve školství, je obtížné prosadit nové prvky a ještě obtížnější je jejich propojení se stávajícím systémem. Zejména u starší generace pedagogických pracovníků přetrvává setrvačnost třídních učitelů při řešení problémů.

Z šetření vyplynulo, že většina respondentů není seznámena s metodou mediace.

## 6.5 Návrh projektu

Na základní škole pracuji 16 let a to v různých funkcích, postupně jako asistentka pedagoga, vychovatelka ve školní družině a klubu, i jako učitelka na I. a II. stupni. Mám zkušenosti jak s předškolními dětmi, tak i ve vzdělání s dospělými. Vlastní poznatky a zkušenosti jsem zúročila v návrhu projektu na zavedení mediace do praxe v podmínkách na základní škole.

### Návrh projektu

**Název projektu: MEDIACE NA ZÁKLADNÍ ŠKOLE STOLIŇSKÁ**

**Název organizace: Základní škola Stoliňská**

**Právní forma: Obec Horní Počernice – MČ Praha 20**

**Sídlo organizace: ZŠ Stoliňská 821, Horní Počernice, Praha 9**

**Vedení ZŠ : PhDr. Martin Březina – ředitel školy**

**Kontaktní osoba: Iris Dvořáková – projektová manažerka**

## Charakteristika organizace

Základní škola sídlí v MČ Praha 20 na okraji metropole. Školu v současné době navštěvuje 430 žáků, z toho 225 na prvním stupni a 205 na druhém stupni. Učí se v 10 - ti třídách na prvním stupni a v 8 – mi třídách na druhém stupni. Jakožto spádová škola přicházejí žáci ze ZŠ Spojenců a z nespádových oblastí jako Černý most a Středočeského kraje (Jirny, Nehvizdy, Šestajovice). Část z celkového počtu žáků na škole tvoří děti cizinců.

Ve škole jsou integrováni žáci z prvního a druhého stupně z důvodu zdravotního či sociálního oslabení (SPU, ADHD nebo různé druhy autismu). Všechny tyto děti se učí podle vlastního individuálního vzdělávacího plánu, ve škole je zaveden kroužek nápravy SPU, vede jej speciální pedagožka. Diagnostika žáků probíhá po doporučení třídního učitele či na žádost rodičů prostřednictvím pedagogicko-psychologické poradny nebo dalších subjektů. Oblast integrace vede výchovná poradkyně pro I. a II. stupně v součinnosti s ředitelem školy. Z hlediska rizikového chování žáků zde působí metodička primární prevence pro I. a II. stupeň.

Součástí ŠVP je školní družina a školní klub, které navazují na školní vzdělávací program a dále ho rozvíjí v mimoškolních aktivitách, v těsné návaznosti na školu i reálný život.

Centrální budova (historická budova z roku 1787) je dvoupatrová, disponuje kromě tříd s odbornými pracovními na PC, dílnami, žákovskou a učitelskou knihovnou, sborovnou zázemím pro učitele a ředitelnu.

Ve vedlejší budově (novostavbou z roku 2007) se nacházejí učebny pro první stupeň. V přízemí vestibulu kromě šaten se nacházejí automaty na nápoje a svačiny, školní jídelna a nově vybudované tělocvičny. V prvním a druhém patře se nacházejí školní třídy, kabinety na školní pomůcky, kuchyňka vybavená moderními spotřebiči, keramická dílna, galerie a prostory pro školní družinu.

Součástí areálu je bývalá radnice, historická budova, ve které má zázemí a hernu školní klub, s počítačovou učebnou a dílnou. V okolí školy se nachází oplocené dopravní a sportovní hřiště a nově vybudované dětské hřiště s prolézačkami. Fotografie školy a okolí přikládám v příloze č.3 této práce.

## **Cíle a poslání ZŠ Stoliňská**

Posláním školy je primárně se zabývat výchovně – vzdělávací činností. Vybavovat děti školními kompetencemi, jako jsou vědomosti, dovednosti, návyky ale také schopnostmi, jak odolávat nástrahám vůči sociálním patologickým jevům.

Pedagogičtí pracovníci se snaží přispívat k příznivému klimatu ve třídě, vytvářet přátelskou atmosféru. Ke každému žákovi přistupovat individuálně, s ohledem na adekvátní situaci.

Škola a její vedení se snaží o neustálé vylepšování prostředí školy a učebních podmínek žáků i pedagogů, což je kladně přijímáno ze strany žáků, rodičů i veřejnosti. K poměrně dobrému náhledu veřejnosti na školu přispívají každoročně dny otevřených dveří, projekty jako jsou školička na nečisto, výstavy prací žáků, různá sportovní a veřejná vystoupení, informovanost o škole prostřednictvím webových stránek a jiných aktivit.

## **Charakteristika řešení problematiky na ZŠ Stoliňská**

Život v metropoli často vyžaduje zvýšené pracovní úsilí a podnikání rodičů a tedy menší podíl času věnovaný dítěti. V rodinách se uplatňuje tzv. volná výchova, bez učení základních návyků slušného chování a zvykání na přiměřený režim, řádné dodržování pravidel.

Řada rodičů vnímá změny ve školství mnohdy zkresleně, prezentované především v médiích, má snahu přenášet odpovědnost za výchovu dětí zcela na škole. Sociální zázemí dětí je velmi různorodé, od nedostatků hmotných prostředků až po výrazně dobře finančně situované rodiny. Tudíž se škola zaměřuje i na problémy spojené se sociálně znevýhodněnými dětmi. Žáci se znevýhodněním i zdravotním postižením, jsou pro naši školu výzvou ke zkvalitňování pedagogické práce.

Minimální preventivní program tvoří přílohu k ŠVP, v rámci prevence probíhá ve třídách sociometrie, nácvik chování v různých neočekávaných situacích, stejně jako předchází, případně řeší problémové chování ve třídě. Pracujeme se třídou jako se sociální skupinou i s jednotlivými žáky. Zaměřujeme se na aktuální témata, zneužívání omamných a psychotropních látek, šikanu, kyberšikanu, toleranci k odlišnosti apod. Výukové problémy i prevence sociálně patologických jevů realizujeme ve spolupráci s dalšími subjekty. Škola má také odborného partnera při řešení výukových obtíží, jak v oblasti vzdělanosti, tak v oblasti chování žáků.

Dobrou spolupráci máme i s SPC Vertikála, která zajišťuje odbornou péči pro žáky s poruchou autistického spektra a pro většinu z nich i připravuje IVP, konzultace a supervize. Do školy docházejí její pracovníci pravidelně, pokud se vyskytne problém, přijdou na požádání. Na této škole se vzdělávají čtyři žáci s poruchou autistického spektra, řada žáků se SPUCH, SPU, pro tyto děti vypracováváme IVP. Děti s poruchou autistického spektra využívají přítomnosti asistenta pedagoga. Dále škola spolupracuje s SPC v Ječné ulici v Praze, při vzdělávání žáka s těžkou vadou sluchu. Škola nemá vlastního školního psychologa, využívá služeb psychologa, který je zaměstnancem MČ Praha 20. Psycholog pravidelně navštěvuje školu a řeší vzniklé problémy, pomáhá dětem ohroženým, a dětem s nevhodným a nepodnětným rodinným prostředím.

Škola podporuje i vzdělávání cizinců, vedle dnes běžných národností úspěšně vzděláváme i dívku z Thajska. Žáky se sociálním znevýhodněním nemáme oficiálně, ale interně však vedeme seznam cca 46 žáků, kde škola má zmapováno, že rodinné prostředí je problematické, je třeba soustavného dohledu a často i pomoci školy.

Škola měla v uvedeném roce 21 cizinců, z toho bylo 9 žáků z EU. Nejpočetnější skupinou jsou žáci z Ukrajiny, Slovenska a Arménci, z dalších států pak Bulharsko, Čína, Kongo apod. S integrací cizinců nejsou žádné výraznější problémy, obtížnější spolupráce je vzhledem k jazykové bariéře spíše s jejich rodiči.

## **Prevence rizikového chování**

Zahrnuje především projekty v oblasti protidrogové prevence a prevence rizikového chování. Projekty v oblasti prevence jsou komplexní a dlouhodobé. Systém je nastaven tak, aby byly zachyceny všechny rizikové oblasti, klíčovým dokumentem, je Minimální preventivní program, který každoročně metodik prevence upravuje a doplňuje tak, aby reagoval na nově vzniklé skutečnosti.

### **Konkrétní aktivity školy:**

- ° Většina aktivit je ve spolupráci s KPPP v Praze 8
- ° Získávání grantů od MHMP na tuto oblast
- ° Adaptační kurzy
- ° Besedy s odborníky



° Tematická sezení pro učitele a žáky

### **Akce zaměřené na prevenci**

° Program primární prevence pro II. stupeň realizovaný KPPP, Pernerova, Praha 8, je vždy zaměřený dle zakázky třídního učitele (např. zakázka zní - šikana ve třídě). Bývá pravidelně ve čtyřhodinových blocích.

° Sociometrie ve vyšších třídách

° Prevence na I. stupni je z větší části realizován učitelkami I. stupně, dle rozpisu v Minimálním preventivním programu a doplňována návštěvami Policie ČR – Cesta do školy, Policie ČR náš kamarád, Dopravní výchova, Bezpečnost před prázdninami a dalšími projekty.

Máme také umístěné schránky důvěry na I. stupni a II. stupni. Jejich používání dětmi je však minimální. Děti se raději svěřují přímo rodičům nebo třídním učitelkám a následně metodikovi prevence, dnes zejména psychologovi, který dochází jednou týdně do školy, dokáže svým vzděláním pomoci dítěti s jakýmkoliv problémem. Škola tak má současně zpětnou vazbu o svých žácích, v koordinaci aktivit pak máme podnět, na co je třeba se zaměřit. Rodiče i děti také využívají e-mail na metodika prevence nebo přímý kontakt.

Nejčastěji jsme řešili ubližování si mezi žáky – problémy se přesunuly i na I. stupeň. Agresivitu a vulgaritu se nám daří omezit jen v některých třídách. Je dobré, když třída na začátku roku sestavuje pravidla chování a snaží se je dodržovat. Tolerance rodičů vůči kouření a alkoholu jsou stále vysoké a projevují se i v přístupu žáků k těmto drogám.

Projekt je zaměřen především na kooperaci pedagogů s vedením školy, žáků a jejich rodičů, aby se podíleli a spolupracovali při řešení konfliktů a aby podporovali využití nových metod, jako je mediace v praxi. Sami přispěli k efektivnímu způsobu řešení sporů ve škole. Mediace přispívá ke snížení napětí méně závažných konfliktů, či jako alternativní vyřešení kázeňských přestupků, které by jinak museli podstoupit klasickému zavedenému způsobu řešení sporů, jako jsou výchovné komise apod.

## 6.6 Příprava projektu

Projekt je zaměřen na učitele základní školy a žáky II. stupně. Pokud by zvládli výcvik v mediačních dovednostech, mohli by často předejít dalším sporům. Je tedy nezbytné, aby se s touto metodou mediace a jejími výhodami i nevýhodami, ale i se základními principy seznámili. Pokud by se žáci dostali do vážnějšího konfliktu, které mediace neřeší, pak by museli řešit spory další odborníci, jako například výchovní poradci, metodici primární prevence, příslušníci městské policie nebo pracovníci sociálních služeb (OSPOD), jejichž aktivity jsou zaměřeny na práci s touto problematikou. Dále je třeba zajistit koordinaci všech subjektů, aby využití mediace bylo co nejúčinnější. Zároveň informovat a šířit možnosti využití mediace ve školním prostředí pro širší veřejnost.

Pro aplikaci do praxe jsou důležité **čtyři školní oblasti**, které se nemohou opomenout při zavedení mediace na školu:

1. oblast se týká všech zúčastněných - informace a příprava všech zúčastněných (celé školy a veřejnosti):
  - žáků prvního a druhého stupně
  - vedení školy a pedagogických pracovníků
  - rodičů
  - eventuelně sociálního pracovníka
2. oblast dovednosti pedagogů - kvalifikace dvou až čtyř osob do realizačního týmu na škole:
  - pedagog, který se zajímá o dané téma
  - z vedení školy, buď ředitel školy, nebo jeho zástupce
  - vzdělávání se ve službách mediace
3. oblast dovednosti žáků - žáci zainteresovaní a schopní se vzdělávat ve službách mediace:
  - kvalifikace žáků v tomto oboru
4. oblast školního subjektu – podmínky školy:
  - musí být zakotveny ve školním vzdělávacím programu
  - organizační a prakticky realizační plán podle možností a potřeb školy

### **Vedení školy by mělo zaštitit:**

- 1) vzdělávání k předání základních znalostí mediace a ke konstruktivnímu konfliktnímu zpracování plánu
- 2) hodinovou dotaci pro nejméně dva učitele
- 3) vyučení v oboru a školení nejméně dvou učitelů k mediaci
- 4) zajištění kvality školní mediace
- 5) podporu a uznání angažovaných učitelů a žáků

### **Rámcové podmínky pro vývoj mediačního programu:**

- 1) informační schůzka pro rodiče, žáky a pro kolegium (pedagogové, vedení školy)
- 2) zajištění školení v oboru mediace
- 3) zajistit realizační tým (vedení školy, nejméně dva až tři pedagogy a dva až tři žáky druhého stupně, eventuelně přizvat metodika primární prevence)
- 4) zajistit a zrealizovat model mediace (dohodnout podmínky na mediaci, kde se uskuteční, jak postupovat při uvolňování mediátora během vyučování apod.)
- 5) zajištění supervize během školního roku (aby supervizor dohlížel, zda mediátor správně postupuje při mediaci)
- 6) zajistit co nejvíce informací ohledně mediace a motivovat žáky k výkonu mediačních dovedností
- 7) umožnit kvalitní školení v oboru mediace nejméně 40 hodin
- 8) představit ostatním žákům a přiblížit jim co je mediace, zařadit do vzdělávacího programu (v jakých předmětech bude nácvik probíhat apod.)

Jedna z možností, jak uvést projekt do praxe, je oslovit všechny zúčastněné strany formou vzdělávání, uskutečnit seminář na dané téma a motivovat je.

## **6.7 Realizace projektu**

Vzdělávací seminář zaměřený na zvýšení odborných a praktických dovedností pedagogů a žáků, v problematice možností řešení konfliktů na Základní škole Stoliňská, metodou

mediace. Cílem semináře je seznámení účastníků s metodou mediace jejími možnostmi využití, nebo naopak jejími riziky. Součástí semináře bude také praktický výcvik a ověření znalostí v tomto oboru, formou dotazníků.

### **Cíle projektu**

- zavedení mediace jako jedna z možností řešení sporů ve školním prostředí
- odborné vedení všech zúčastněných subjektů
- snižování a předcházení negativních důsledků ve školních konfliktech
- zvyšování odborné kvalifikace pedagogů a všech zainteresovaných
- ověření znalostí využití mediačních schopností
- šíření informací o mediaci mezi pedagogy i laickou veřejností

### **Způsob dosažení cílů**

- I. **klíčová aktivita** – vytvoření podmínek k mediaci na škole a vytvoření realizačního týmu, viz. příprava na projekt – musí předcházet před zahájením projektu (nejméně půl roku)
- II. **klíčová aktivita** - metodické sdružení učitelů, zapojit ostatní pedagogy a seznámit je s projektem mediace ve škole, včlenit vzdělávací modul do vzdělávacího procesu například během výuky „Osobnostní a sociální výchovy“
- III. **klíčová aktivita** - zvyšování odborné kvalifikace vybraných pedagogů, vzdělávací seminář – s akreditovanými mediátory
- IV. **šíření informací o mediaci** – mezi žáky a laickou veřejnost (rodiče), pomocí tiskovin, webových stránkách školy apod.
- V. **odborné vedení všech zúčastněných subjektů** – pro koordinaci systému mediace - konference
- VI. **klíčová aktivita** - ověření znalostí pro využití mediačních schopností, jejich výstupy, jednou z možností je např. supervize

## **I. Klíčová aktivita - Příprava projektu**

Uvádím výše – str. 49 - 50

## **II. Klíčová aktivita - Seznámení s projektem mediace ve škole**

Zapojením žáků do projektu, který splňuje nároky a problémy současné doby, buduje základ pro rozvoj charakteristických rysů osobnosti, které budou potřebné v neustále se měnící době plné informací, zdůrazňuje individuální přístup k dítěti, spolupráci rodiny a školy.

Práce na projektu formuje smysluplně aplikační úlohy, jejichž splnění dovede žáka k osvojení sociálních dovedností. Jednou z možností je, zapojit žáky do procesu mediace formou her a úkolů a to v rámci Osobnostní a sociální výchovy.

Od roku 2007 se na základních školách zavedly nové vzdělávací programy tzv. Rámcové vzdělávací program pro základní vzdělávání (RVP pro ZV). Každá škola si vytváří a vypracovává svůj školní vzdělávací program. Stojí na šesti pilířích tzv. školních kompetencích (klíčové kompetence). Kompetence (souhrn vědomostí, dovedností, schopností, postojů a hodnot) k učení, řešení problémů, komunikativní, občanské a pracovní, sociální a personální. Součástí tohoto vzdělávání mimo jiné, jsou průřezová témata. Průřezových témat je šest „*reprezentují v RVP ZV okruhy aktuálních problémů současného světa a stávají se významnou a nedílnou součástí základního vzdělávání*“. (Valenta, 2006, s. 11)

Jedno z průřezových témat je i Osobnostní a sociální výchova, která vychovává žáky pro skutečný život. Žáci získávají mimo jiné sociální kompetenci. OSV se orientuje na žáka a jeho osobnost (rozvoj schopností, dovedností atd.) a jeho okolí (mezilidské vztahy apod.). Může sloužit i jako primární prevence proti sociálně patologickým jevům, jak uvádí Valenta, který se tímto tématem zabývá. V jeho publikacích se také dozvíme, jak si s těmito tématy poradit.

Největší problémy dělají žákům dodržovat smluvená pravidla. Aby mohli splňovat kritéria pro nácvik mediace, musí se nejprve naučit těmto pravidlům. Také některé alternativní programy (např. „Začít spolu“) se přímo specializují na to, jak rozvíjet tyto školní kompetence. Pracuje se s dětmi převážně v kruhu.

Jak docílit toho, aby žáci dodržovali domluvená pravidla? Na ŽS Stoliňská se osvědčila metoda práce v kruhu během třídnických hodin. Formou hry nacvičujeme pravidla chování.

### **Pravidla potřebná k nácviku mediace:**

1. mluví vždy pouze jeden
2. každý má právo promluvit
3. když nechci mluvit, tak nemusím
4. naslouchám, co spolužák říká
5. neskáču spolužákovi do řeči
6. neposmívám se a neříkám nic sprostého

Je dobré, když si žáci s třídním učitelem na začátku roku sestavují pravidla chování a snaží se je dodržovat. Umístění pravidel by mělo být dobře viditelné. Při praktických činnostech je vhodné se zaměřit na sociální hry, které rozvíjí nejen sociální ale i komunikační dovednosti žáků. Také je důležité s dětmi nacvičit vyhodnocování své činnosti, získávají tím zpětnou vazbu a informace jakou cestou k ní došli, jestli domluva byla obtížná apod. I zde platí pravidlo, že mluví vždy jen jeden, nepřerušuji spolužáka, neposmívám se atd. Samozřejmě celý proces výcviku není tak jednoduchý, jak zde popisují, je potřeba s dětmi aktivně pracovat a dopřát jim dostatek času.

### **III. Klíčová aktivita - 1. Vzdělávací modul: Informace o mediaci**

Pro koho je určen vzdělávací modul. Je závazný pro pedagogy, kteří se ucházejí o funkci mediátora, pro žáky kteří se o tuto problematiku zajímají a chtěli by se stát mediátory a jejich rodiče. Bude probíhat formou semináře na téma mediace. Školení bude probíhat ve dvou blocích v rozmezí dvou dnů. První den seznámení s oborem mediace formou semináře, následován besedou s odborníkem na dané téma. Ve druhém bloku se zaměříme na výcvik mediace.

#### **Struktura semináře**

- terminologické vymezení mediace
- k čemu se využívá
- jakou funkci zastává mediátor
- cíle mediace

- jednotlivé fáze mediace
- práce s klienty (žáky)
- výskyt sociálních problémů na základní škole
- mediace ve školním prostředí
- srovnávání s jinými možnostmi řešení konfliktů
- legislativní úprava

Termín konání: 29. září 2014

Pořadatel: ZŠ Stoliňská

Místo konání: Třída 5.A

Lektoři: akreditovaní mediátoři (členové AMČR, o. s.)

2.Vzdělávací modul: Výcvik mediace a ověření základních znalostí v tomto oboru formou dotazníku.

Lektoři: akreditovaní mediátoři (členové AMČR, o. s.)

Termín konání: 30. září 2014

Místo konání: třída 5. A

#### **IV. Klíčová aktivita - Propagace a distribuce informačního materiálu**

Informační materiály plakáty, letáčky, CD, inzerce místního tisku, webové stránky školy budou obsahovat základní informace o mediaci a jejích výhodách a nevýhodách a využití ve školním prostředí. Propagační materiály budou k dispozici především ve vrátnici školy, na úřední desce školy, ve vrátnici na úřadu Prahy 20. Materiály budou k dispozici také na webových stránkách školy. Šíření mezi rodiči a žáky bude probíhat rozdělením letáků v jednotlivých třídách, zajistí třídní učitelé.

### **Náklady na projekt:**

Předpokládaný náklad: plakáty 50 ks, letáčky 500 ks

Pronájem prostor : třídy 70kč/ hodinu

Mzda lektora: 600 až 700kč/ hodinu

Kancelářské potřeby: kopírování cca 2000 Kč

Propagace projektu: inzerce, CD, plakáty, letáčky apod. 3000 Kč

## **V. Klíčová aktivita - Odborné vedení všech zúčastněných subjektů**

### **Téma konference: Školní mediace na Základní škole Stoliňská**

Cílem konference je představit koncept spolupráce a koordinace všech zainteresovaných subjektů, při zavedení mediace do řešení konfliktu na základní škole. Vize školy do budoucna je, přiblížit rodičům a široké veřejnosti problémy týkající se dětí a mládeže v současné době a seznámit je s jejich efektivním řešením. Problémy souvisí s patologickými jevy, které se vyskytují na základních školách.

Předpokládá se účast pedagogických pracovníků, rodičů i veřejnosti. Pozváni budou také sociální pracovníci MČ Prahy 20 a starostka MČ.

### **Předpokládaná témata:**

- I. Bod - úvodní slovo – Proměny školského systému v současné době, vize školy  
(úvodní řeč – ředitel školy)
- II. Bod – spolupráce sociální odboru – Spolupráce se školou, projekty  
(sociální pracovnice spolupracující se školou)
- III. Bod – mediátor – Význam mediace v teorii a její aplikace v praxi  
(bude pozván člen Asociace mediátorů ČR – má zkušenosti s využitím mediace)
- IV. Bod – Vytvoření společného prohlášení – ředitele školy a sociální pracovnice



(prohlášení bude obsahovat ujednání, že všechny zainteresované strany uznají mediaci jako jednu z možností řešení konfliktu na základní škole a že ji budou podporovat.)

V. Bod – Slavnostní prohlášení starostky

Předpokládaný termín realizace: říjen 2014

Místo konání: Chvalská tvrz, Horní Počernice, Praha 9

### **Cílové skupiny**

- pracovníci Odboru sociálních věcí a školství, sociální prevence MČ Prahy 20
- pedagogičtí pracovníci Základní školy Stoliňská
- ostatní ředitelé škol MČ Prahy 20
- rodiče školáků zapojených do projektu
- široká odborná i laická veřejnost

V užším smyslu je tento projekt určen především pedagogickým pracovníkům ze ZŠ Stoliňská, dětem a rodičům zapojených do projektu a dalším odborníkům, kteří se touto problematikou zabývají. Cílem konference je jejich hlubší seznámení s metodou mediace tak, aby mohli kvalifikovaně zprostředkovat využití a možnosti mediace ve školním prostředí.

V širším smyslu jsou cílovou skupinou ředitelé ostatních škol na území Prahy 20 a laická a odborná veřejnost.

### **Partneři pro realizaci projektu**

Partnery projektu budou:

- pracovníci Odboru sociálních věcí a školství, sociální prevence MČ Prahy 20
- Asociace mediátorů České republiky - jsou členy sítě Světového fóra mediátorů

Asociace mediátorů ČR je nevládní organizace, která sdružuje jak profesionální, tak dobrovolné mediátory. Většina mediátorů v tomto sdružení je držiteli mezinárodních certifikátů.

Vize školy je taková, že chceme podchytit každé dítě tak, aby bylo motivováno k celoživotnímu vzdělávání a vědomosti získané v procesu učení byly pro něho použitelné v běžném životě. Současně chceme docílit stavu, že se dítě dokáže orientovat samo v sobě i v globalizované společnosti, bude se umět vyvarovat nástrah plynoucích z proměn ve společnosti a při přestupu na další vzdělávací instituci bude připraveno tak, že nebude mít problémy s adaptací na nové prostředí. Dítě chápeme jako individualitu, kterou je třeba formovat, chápat a rozvíjet v prostředí, které bude naplněno pochopením a péčí.

## **VI. Klíčová aktivita - Ověření znalostí mediačních schopností X výstupy**

Ověření znalostí pedagoga (mediátora) v mediačních schopnostech bude probíhat supervizí akreditovaného mediačního pracovníka. Supervize je jedna z metod sociálních technik a provádí mimo jiné dohled nad pracovníkem, zda dobře vykonává svoji činnost. Dle Matouška „*Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí*“. (Matoušek, 2008, s. 349)

Supervidovaný se také na supervizora může obrátit s pomocí, aby mohl co nejlépe vykonávat svoji práci a mohli hledat společné řešení, jak vzniklou situaci zvládnout.

Žákům ve škole mohou být rozdány dotazníky na dané téma. Osvěta mediace může též probíhat prostřednictvím třídních učitelek v třídnických hodinách apod.

### **6.8 Náklady na realizaci projektu – kalkulace nákladů**

#### Náklady – personální

- projektový tým (pedagogové, ředitel školy), náklady nevzniknou, jelikož přípravu i realizace projektu lze zahrnout do pracovní činnosti pedagogů – projekt bude

součástí náplně práce pedagogických pracovníků a bude sloužit k rozvoji činnosti školy

#### Náklady – materiální

- občerstvení pro přednášející a účastníků semináře (chlebičky, káva, voda cca 40 Kč na osobu)
- občerstvení pro lektora a účastníky konference (káva, voda, chlebičky)

#### Náklady – nemateriální

- náklady na tvorbu informačních materiálu pro veřejnost (letáky, plakáty a inzerce do místního tisku)
- náklady na pronájem školní třídy na ZŠ Stoliňská k uspořádání vzdělávacího semináře
- finanční náklady na odměny mediátora vzdělávacího semináře
- náklady na pronájem sálu v Chvalské tvrzi na konání konference
- finanční odměny přednášejícím na konferenci
- náklady na zajištění techniky a materiály na propagaci projektu

#### **Náklady na uspořádání semináře 1. a 2. modulu: 15 000,- Kč**

- pronájem třídy 70 Kč/ hodinu – předpoklad 14 hodin
- finanční odměny na mediátora 700 Kč/ hodinu

#### **Náklady na tvorbu informačních materiálů: 6 000,- Kč**

- tisk plakátů, letáčků
- inzerce do místního tisku
- brožura pro účastníky s obsahem semináře

#### **Náklady na uspořádání konference: 19 000,- Kč**

- pronájem sálu 400 Kč/ hodinu – předpoklad 8 hodin
- finanční odměny pro lektora 700 Kč/ hodinu

#### **Předpokládané náklady realizace celého projektu činní: 40 000,- Kč**

## 6.9 Hodnocení projektu

Projekt je klíčovou částí práce o možnostech využití mediace ve školní praxi. Víme, tj. veřejnost i pedagogičtí pracovníci, že problémů sociálního rázu na školách přibývá. Nelze tyto problémy odstranit, jsou přirozeným důsledkem vývoje společnosti, je však povinností školy těmto problémům předcházet, a pokud již nastanou, účelně je řešit. Využití je k výchovnému efektu, použít je tak, aby žáci pochopili nebezpečí jednání, které je řešeno. V tomto projektu jsem propojila svoji pedagogickou činnost s dlouholetou praxí a nově nabitými vědomostmi spojenými ze studia sociální pedagogiky.

Jaké jsou tedy přínosy uvedeného projektu? Přínosů je mnoho pro všechny zapojené strany. Mediace vyžaduje komunikaci a práci v týmu, čímž pozitivně působí na skutečně všechny zapojené dílčí celky.

Nejdůležitější je žák. Žák má jasný doklad o tom, že jeho problém je řešen, sám se na řešení aktivně podílí, má možnost prezentovat důvody svého jednání, je konfrontován s druhou stranou a nemusí se obávat skutečnosti, že když něco sdělí, bude to následně obráceno proti němu. Učí se partnerskému přístupu, cítí se rovným partnerem v dialogu. Jeho problém je řešen ihned, sám má neprodleně zpětnou vazbu.

Rozbor přínosů pedagoga úzce souvisí s činností. Pedagog získává informace po žácích, důvěrou se sám učí důvěře, v očích žáka upevňuje své vůdčí postavení, vytváří si přirozenou autoritu danou jednáním, nikoliv postavením a opatřeními. Takováto autorita je mnohonásobně pevnější než autorita založená na strachu či funkci. Škola si buduje pozitivní klima, stává se otevřenou dialogu, její činnost je vnímána jako kroky směřující k učící se společnosti.

Propojení se sociálním odborem MČ bude pro školu znamenat jednu z forem získávání zpětné vazby o žácích a i činnosti školy. Rodičovská veřejnost se propojuje se školou, což je požadovaná spolupráce pozitivně se promítající do celého procesu.

Jsem přesvědčena, že mediace jako jedna z možností efektivně řešit spory, nepochybně patří do českých škol. Tuto skutečnost vnímám jako aplikovanou primární prevenci, která efektivně a rychle řeší konflikty na základních školách. ZŠ Stoliňská svým zaměřením a rodinným typem prostředím vybízí k novým možnostem se ještě více orientovat na žáka a jeho potřeby, v neposlední řadě k tomu přispívá osobnost ředitele školy, který je nakloněn, moderním metodám ve školství.

**Tento projekt je pouze teoretický a nikdy se neuskutečnil, ale snažila jsem se jej vypracovat tak, aby se dal aplikovat v praxi na této škole.**

## 7 ZÁVĚR

V předkládané diplomové práci s názvem „Mediace jako metoda sociálně pedagogické práce na základní škole“ jsem si kladla za cíl ukázat sociálně pedagogické možnosti mediace, jako metody řízení konfliktu na základní škole.

Uvedená diplomová práce je tématem mediace a jejího využití ve školní praxi, zhodnocením vlastních zkušeností s touto metodou a zkušenostmi získanými ze zahraniční literatury. Je pozitivní, že jsem se sama přesvědčila, že metoda funguje a i v delším časovém horizontu se její působení jeví jako přínosné, pro žáky samotné a nepochybně i pro pedagogického pracovníka. S lítostí musím současně konstatovat, že došlo i k naplnění představ, které jsem měla o reakci některých pedagogů. Cokoliv nového se jen velmi těžko daří prosazovat, propojit to se stávajícím systémem. Stále je skupina pedagogů, kteří mají ve výuce při kontaktu s žáky problémy, ale stejně si „nechtějí nechat pomoci“. Nemají zájem o vyzkoušení nějakých dalších metod a technik, mají zájem jen učit a to ostatní je nezajímá.

Pokud bych měla shrnout využití mediace ve školní praxi, pak jednoznačně mohu konstatovat, že se jedná o metodu, která by se svým charakterem mohla zařadit mezi ty metody, které působí spíše v oblasti prevence a následného řešení konfliktů. Nejedná se o metodu, která sama o sobě dokáže předcházet všem problémům, které dnešní doba zákonitě vnáší do školního prostředí, ale jedná se o metodu, která může všem zainteresovaným stranám pomoci, jak v daném konkrétní situaci, tak v situaci, kdy okamžitým zásahem předcházíme mnohonásobně hlubším konfliktům mezi žáky. Jako klíčový problém však vidím malý zájem pedagogické veřejnosti. Vycházím ze zkušeností, kdy jsem prováděla dotazníkové šetření s pedagogy. Nezájem vychází i z neinformovanosti dané několika faktory, nedostatkem literatury, nemožnost výměny zkušeností, ale i nezájem o cokoliv nového.

Postavení mediátora má však také své problematické ukotvení. Mediátor musí být v kontaktu s dalšími pracovníky školy, se kterými musí koncepčně spolupracovat, stejně jako s vedením školy. Vždy by měl postupovat v souladu s metodikem prevence, podporovat nastavený minimální program a být v úzké spolupráci s třídními učiteli. Není to tedy jednoduchá pracovní pozice a je o to náročnější, že by bylo vhodné do techniky mediace zapojit i další pedagogické pracovníky. Tím by se v průběhu krátkého časového horizontu mohl vytvořit tým mediátorů, kteří budou schopni spolupracovat a vyměňovat si získané profesní poznatky.

Jako klíčové spatřuji na uvedené práci vedle teoretického podchycení problematiky mediace na základní škole, prostudování a překlad dostupné literatury a poznatky z Německa, zejména přímé zapojení do programu činnosti školy formou připraveného projektu.

Mediátor by, jak je z práce patrné, mohl sehrát velmi důležitou roli v programu prevence. Projekt je připraven tak, aby mohl být aplikován na jakékoliv škole, tudíž jeho využitelnost je vysoká. Jelikož se jedná o de facto průkopnickou práci v této oblasti, je velmi nesnadné hodnotit a na základě srovnání určit, jak bude role mediátora úspěšná pro oblast prevence v činnosti školy. Jsem si vědoma nedostatků, které práce vykazuje, zejména nízký počet respondentů a jejich lokální umístění, podrobnější zpracování literatury, avšak jak již bylo napsáno, pro oblast školství se jedná o jednu z prvních prací, která se problematiku mediace snaží přímo začlenit do školního prostředí.

Aktuálnost této práce spatřuji ve skutečnosti, že školství v ČR prodělává klíčové změny, prochází vnitřní i vnější transformací, do škol přibývají nové a nové problémy a na ně je třeba reagovat. Mediace by mohla být jednou z cest, jak našemu školství pomoci.

## 8 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

1. ADAMCOVÁ, Z., NEDOROST, L., SOVÁK, Z., VĚTROVEC, V.: Zákon o mediaci a probaci – komentář. Eurolex Bohemia, 2002. ISBN 80-86 432-32-7
2. ELLERMANN, W.: Das sozialpädagogische Praktikum. Cornelsen Verlag Scriptor GmbH, Co. KG, Berlin. ISBN 978-3-589-24699-1
3. FISHER, F.: Učíme děti myslet a učit se. Praktický průvodce strategiemi vyučování. Portál, Praha, 1997. ISBN 80-7178-966-6
4. FONTANA, D.: Psychologie ve školní praxi. Příručka pro učitele. Portál, Praha, 2003. ISBN 80-7178-626-8
5. HAVLÍK, R., KOŤA, J.: Sociologie výchovy a školy. Portál, Praha, 2002. ISBN 978-80-7367-327-7
6. HELUS, Z.: Úvod do sociální psychologie. UK v Praze, Pedagogická fakulta, Praha, 2001. ISBN 80-7290-054-4
7. HELUS, Z.: Dítě v osobnostním pojetí. Obrat k dítěti jako výzva a úkol pro učitele i rodiče. Portál, Praha, 2004. ISBN 80-7178-888-0
8. HOGGER, B.: Gewaltfrei miteinander umgehen. Konfliktmanagement und Mediation in Schule und Unterricht. Schneider Verlag Hohengehren GmbH, 2009. ISBN 978-3-8340-0574-8
9. HOLÁ, L.: Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů. Grada, Praha, 2003. ISBN 80-247- 0467-6
10. KASÍKOVÁ, H., VALIŠOVÁ, A., a kol.: Pedagogika pro učitele. Grada Publishing, a. s., Praha, 2007. ISBN 978-80-247-1734-0
11. KINDLER, W.: Schulstrafen. Warum, wann und wie? Verlag an der Ruhr, 2007. ISBN 978-3-8346-0324-1
12. KOLÁŘ, Z., VALIŠOVÁ, A.: Analýza vyučování. Grada, Havlíčkův Brod, 2009. ISBN 978-80-247-2857-5
13. KOLÁŘ, Z., ŠIKULOVÁ, R.: Hodnocení žáků. Grada, Praha, 2009. ISBN 978- 80-247-2834-6
14. KOPŘIVA, K.: Lidský vztah jako součást profese. Portál, Praha. 1997. ISBN 80-7178-429-X



15. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., ET AL.: Člověk- Prostředí- Výchova. K otázkám sociální pedagogiky. Paido, Brno, 2001. ISBN 80-7315-004-2
16. KREJČOVÁ, V., KARGEROVÁ, J.: Začít spolu. Metodický průvodce pro I. stupeň základní školy. Portál, Praha, 2003. ISBN 80-7178-695-0
17. KŘIVOHLAVÝ, J.: Psychologie zdraví. Portál, Praha, 2001. ISBN 80-7178-774-4
18. KŘIVOHLAVÝ, J.: Konflikty mezi lidmi. Portál, Praha, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6
19. KŘIVOHLAVÝ, J., MAREŠ, J.: Sociální a pedagogická komunikace ve škole. SPN, Praha, 1990. ISBN 80-04-21854-7
20. MAŇÁK, J., a kol.: Kapitoly z metodologie pedagogiky- Chapters on the methodology of pedagogy. Masarykova Univerzita, Brno, 1994. ISBN 80-210-1031-2
21. MATOUŠEK, O., a kol.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8
22. PELIKÁN, J.: Základy empirického výzkumu pedagogických jevů. Karolinum, Praha, 2007. ISBN 978-80-7184-569-0
23. PLAMÍNEK, J.: Řešení konfliktů a umění rozhodovat. Argo, Praha, 1994. ISBN 80-85794-14-4
24. POKORNÁ, V.: Čtení pro děti se specifickými poruchami učení. Portál, Praha, 2007. ISBN 978-80-7367-350-5
25. POL, M.: Škola v proměnách. Masarykova Univerzita, Brno, 2009. ISBN 978-80-210-4499-9
26. RISKIN, L.L., ARNOLD, T., KEATING, J. M.: Mediace aneb Jak řešit konflikty. Pallata, Praha, 1996. ISBN 80-901710-6-0
27. ŘÍČAŘ, P.: Agresivita a šikana mezi dětmi. Jak dát dětem ve škole pocit bezpečí. Portál, Praha, 1995. ISBN 80-7178-049-9
28. SLAVÍK, J.: Hodnocení v současné škole. Portál, Praha, 1999. ISBN 80-7178-262-9
29. SOKOL, J.: Filosofická antropologie. Člověk jako osoba. Portál, Praha, 2002. ISBN 80-7178-627-6
30. SVOBODA, M., KREJČÍŘOVÁ, D., VÁGNEROVÁ, M.: Psychodiagnostika dětí a dospívajících. Portál, Praha, 2001. ISBN 80-7178-545-8
31. ÚLEHLA, I.: Umění pomáhat. Slon, Praha, 2005. ISBN 80-86429-36-9
32. VALENTA, J.: Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi. AISIS, Kladno, 2006. ISBN 80-239-4908-X

33. VÁGNEROVÁ, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. Portál, Praha, 2008.  
ISBN 978-80-7367-414-4
34. VYBÍRAL, Z.: Psychologie lidské komunikace. Portál, Praha, 2000. ISBN 80-7178-291-2
35. <http://www.bulletin-advokacie.cz/mediace-on-line-v-kontextu-zakona-o-mediaci?browser=mobi>

## 9 SEZNAM ODKAZŮ A CITACÍ

1. HOLÁ, L.: Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů. Grada, Praha, 2003. s. 26. ISBN 80-247-0467-6
2. HOLÁ, L.: Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů. Grada, Praha, 2003. s.27. ISBN 80-247-0467-6
3. HOLÁ, L.: Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů. Grada, Praha, 2003. s.28. ISBN 80-247-0467-6
4. HOLÁ, L.: Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů. Grada, Praha, 2003. s.30. ISBN 80-247-0467-6
5. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et al.: Člověk – Prostředí – Výchova. K otázkám sociální pedagogiky. Paido, Brno, 2001. s.192. ISBN 80-7315-004-2
6. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et al.: Člověk- Prostředí – Výchova. K otázkám sociální pedagogiky. Paido, Brno, 2001.a, s. 192. ISBN 80-7315-004-2
7. KŘIVOHLAVÝ, J.: Konflikty mezi lidmi. Portál, Praha, 2008. s. 186. ISBN 978-80-7367-407-6
8. KŘIVOHLAVÝ, J.: Konflikty mezi lidmi. Portál, Praha, 2008. s. 12. ISBN 978-80-7367-407-6
9. MATOUŠEK, O., a kol.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha, 2008. s. 895. ISBN 978-80-7367-502-8
10. MATOUŠEK, O., a kol.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha, 2008. s. 150. ISBN 978-80-7367-502-8
11. MATOUŠEK, O., a kol.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha, 2008, a, s. 150. ISBN 978-80-7367-502-8
12. MATOUŠEK, O., a kol.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha, 2008. s. 349. ISBN 978-80-7367-502-8
13. PLANÍMEK, J.: Řešení konfliktů a umění rozhodovat. Argo, Praha, 1994. s. 120. ISBN 80-85794-14-4
14. RISKIN, L.L., ARNOLD, T., KEATING, J. M.: Mediace aneb Jak řešit konflikty. Pallata, Praha, 1996. s. 91. ISBN 80-901710-6-0
15. RISKIN, L.L., ARNOLD, T., KEATING, J. M.: Mediace aneb Jak řešit konflikty. Pallata, Praha, 1996. s. 7. ISBN 80-901710-6-0

16. VALENTA, J.: Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi. AISIS, Kladno, 2006. s. 11 ISBN 80-239-4908-x
17. VYBÍRAL, Z.: Psychologie lidské komunikace. Portál, Praha, 2000. s. 188. ISBN 80-7178-291-2
18. VYBÍRAL, Z.: Psychologie lidské komunikace. Portál, Praha, 2000.a, s. 188. ISBN 80-7178-291-2

## 10 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č.1 .....	Vzor dotazníku
Příloha č.2 .....	Vyplněné dotazníky
Příloha č.3 .....	Fotografie školy

# **PŘÍLOHY**

## VZOR DOTAZNÍKU

### DOTAZNÍK

Vážené kolegyně, prosím Vás o vyplnění otázek v tomto anonymním dotazníku. Vaše odpovědi budou sloužit pouze k výzkumu v mé diplomové práci. Dotazník je zaměřený na mediaci ve školním prostředí. Na otázky odpovídejte pravdivě. Odpovědi označte ano – ne - nevím. Děkuji za vyplnění dotazníku.  
Bc. Iris Dvořáková, iris.cz@volny.cz

Odpovědi: ANO – NE – NEVÍM

1. Jste spokojený/á s tím, jak se řeší konflikty na vaší škole?
2. Myslíte si, že je důležité do budoucna naučit se řešit vzniklé spory?
3. Je cílem mediace zvládnout nějaký konflikt?
4. Řeší mediace škana?
5. Mohla by mediace řešit spory ve škole?
6. Musí být mediace dobrovolná?
7. Může žák/student kdykoliv ze sezení odejít?
8. Víte, jakou funkci má mediátor?
9. Musí být mediátor nestranný?
10. Musí být mediátor důvěryhodný?
11. Je tedy mediátor, tzv. soudce, který rozhodne o vašem sporu?
12. Musíte mediátora uposlechnout?
13. Může mediátor poskytovat informace o sezení jiným osobám?
14. Našel by mediátor uplatnění na vaší škole?

Děkuji za vyplnění dotazníku a Váš věcnou čas.

## VYPLNĚNÉ DOTAZNÍKY

## DOTAZNÍK

Vážení kolegové, prosím Vás o vyplnění otázek v tomto anonymním dotazníku. Vaše odpovědi budou sloužit pouze k výzkumu v mé diplomové práci. Dotazník je zaměřený na mediaci ve školním prostředí. Na otázky odpovídejte pravdivě. Odpovědi označte ano – ne - nevím. Děkuji za vyplnění dotazníku.  
Bc. Iris Dvořáková, iris.cz@volny.cz

Odpovědi: ANO – NE – NEVÍM

1. Jste spokojený/á s tím, jak se řeší konflikty na vaší škole? *NE*
2. Myslíte si, že je důležité do budoucna naučit se řešit vzniklé spory? *ANO*
3. Je cílem mediace zvládnout nějaký konflikt? *ANO*
4. Řeší mediace škana? *ANO*
5. Mohla by mediace řešit spory ve škole? *ANO*
6. Musí být mediace dobrovolná? *ANO*
7. Může žák/student kdykoliv ze sezení odejít? *NE*
8. Víte, jakou funkci má mediátor? *ANO*
9. Musí být mediátor neustranný? *ANO*
10. Musí být mediátor důvěryhodný? *ANO*
11. Je tedy mediátor, tzv. soudce, který rozhodne o vašem sporu? *NE*
12. Musíte mediátora uposlechnout? *NE*
13. Může mediátor poskytovat informace o sezení jiným osobám? *NE*
14. Našel by mediátor uplatnění na vaší škole? *ANO*

Děkuji za vyplnění dotazníku a Váš věcnový čas.



## DOTAZNÍK

Vážení kolegové, prosím Vás o vyplnění otázek v tomto anonymním dotazníku. Vaše odpovědi budou sloužit pouze k výzkumu v mé diplomové práci. Dotazník je zaměřený na mediaci ve školním prostředí. Na otázky odpovídejte pravdivě.

Odpovědi označte ano - ne - nevím. Děkuji za vyplnění dotazníku.

Bc. Iris Dvořáková, iris.cz@volny.cz

Odpovědi: ANO - NE - NEVÍM

1. Jste spokojený/á s tím, jak se řeší konflikty na vaší škole? *ANO*
2. Myslíte si, že je důležité do budoucna naučit se řešit vzniklé spory? *ANO*
3. Je cílem mediace zvládnout nějaký konflikt? *ANO*
4. Řeší mediace šikanu? *ANO*
5. Mohla by mediace řešit spory ve škole? *ANO*
6. Musí být mediace dobrovolná? *ANO*
7. Může žák/student kdykoliv ze sezení odejít? *ANO*
8. Víte, jakou funkci má mediátor? *ANO*
9. Musí být mediátor nestranný? *ANO*
10. Musí být mediátor důvěryhodný? *ANO*
11. Je tedy mediátor, tzv. soudce, který rozhodne o vašem sporu? *NE*
12. Musíte mediátora uposlechnout? *NE*
13. Může mediátor poskytovat informace o sezení jiným osobám? *NEVÍM*
14. Našel by mediátor uplatnění na vaší škole? *ANO*

Děkuji za vyplnění dotazníku a Váš věnovaný čas.

## DOTAZNÍK

Vážení kolegové, prosím Vás o vyplnění otázek v tomto anonymním dotazníku. Vaše odpovědi budou sloužit pouze k výzkumu v mé diplomové práci. Dotazník je zaměřený na mediaci ve školním prostředí. Na otázky odpovídejte pravdivě.

Odpovědi označte ano – ne - nevím. Děkuji za vyplnění dotazníku.

Bc. Iris Dvořáková, iris.cz@volny.cz

Odpovědi: ANO – NE – NEVÍM

1. Jste spokojený/á s tím, jak se řeší konflikty na vaší škole? *NE*
2. Myslíte si, že je důležité do budoucna naučit se řešit vzniklé spory? *ANO*
3. Je cílem mediace zvládnout nějaký konflikt? *ANO*
4. Řeší mediace líkano? *ANO*
5. Mohla by mediace řešit spory ve škole? *ANO*
6. Musí být mediace dobrovolná? *ANO*
7. Může žák/student kdykoliv ze sezení odejít? *ANO*
8. Víte, jakou funkci má mediátor? *ANO*
9. Musí být mediátor nestranný? *ANO*
10. Musí být mediátor důvěryhodný? *ANO*
11. Je tedy mediátor, tzv. soudce, který rozhodne o vašem sporu? *NE*
12. Musíte mediátora uposlechnout? *NE*
13. Může mediátor poskytovat informace o sezení jiným osobám? *NEVÍM*
14. Našel by mediátor uplatnění na vaší škole? *ANO*

Děkuji za vyplnění dotazníku a Váš věnovaný čas.

## DOTAZNÍK

Vážené kolegyně, prosím Vás o vyplnění otázek v tomto anonymním dotazníku. Vaše odpovědi budou sloužit pouze k výzkumu v mé diplomové práci. Dotazník je zaměřený na mediaci ve školním prostředí. Na otázky odpovídejte pravdivě. Odpovědi označte ano - ne - nevím. Děkuji za vyplnění dotazníku.  
Bc. Iris Dvořáková, iris.cz@volny.cz

Odpovědi: ANO - NE - NEVÍM

1. Jste spokojený/á s tím, jak se řeší konflikty na vaší škole? *ANO*
2. Myslíte si, že je důležité do budoucna naučit se řešit vzniklé spory? *ANO*
3. Je cílem mediace zvládnout nějaký konflikt? *ANO*
4. Řeší mediace školu? *NEVÍM*
5. Mohla by mediace řešit spory ve škole? *ANO*
6. Musí být mediace dobrovolná? *ANO*
7. Může žák/student kdykoliv ze sezení odejít? *NEVÍM*
8. Víte, jakou funkci má mediátor? *NE*
9. Musí být mediátor nestranný? *ANO*
10. Musí být mediátor důvěryhodný? *ANO*
11. Je tedy mediátor, tzv. soudce, který rozhodne o valem sporu? *NEVÍM*
12. Musíte mediátora uposlechnout? *NEVÍM*
13. Může mediátor poskytovat informace o sezení jiným osobám? *NE*
14. Našel by mediátor uplatnění na vaší škole? *NEVÍM*

Děkuji za vyplnění dotazníku a Váš věnovaný čas.

## DOTAZNÍK

Vážení kolegové, prosím Vás o vyplnění otázek v tomto anonymním dotazníku. Vaše odpovědi budou sloužit pouze k výzkumu v mé diplomové práci. Dotazník je zaměřený na mediaci ve školním prostředí. Na otázky odpovídejte pravdivě.

Odpovědi označte ano – ne - nevím. Děkuji za vyplnění dotazníku.

Bc. Iris Dvořáková, iris.cz@volny.cz

Odpovědi: ANO – NE – NEVÍM

1. Jste spokojený/á s tím, jak se řeší konflikty na vaší škole?
2. Myslíte si, že je důležité do budoucna naučit se řešit vzniklé spory?
3. Je cílem mediace zvládnout nějaký konflikt?
4. Řeší mediace škola?
5. Mohla by mediace řešit spory ve škole?
6. M musí být mediace dobrovolná?
7. Může žák/student kdykoliv ze sezení odejít?
8. Víte, jakou funkci má mediátor?
9. M musí být mediátor nestranný?
10. M musí být mediátor důvěryhodný?
11. Je tedy mediátor, tzv. soudce, který rozhodne o vašem sporu?
12. Musíte mediátora uposlechnout?
13. Může mediátor poskytovat informace o sezení jiným osobám?
14. Našel by mediátor uplatnění na vaší škole?

NEVÍM  
ANO  
ANO  
NE  
NEVÍM - nevíme!  
ANO  
NE  
NEVÍM  
ANO  
ANO  
NEVÍM  
NE  
NEVÍM  
NEVÍM

Děkuji za vyplnění dotazníku a Váš věnovaný čas.

## FOTOGRAFIE ŠKOLY



Obrázek č. 1: ZŠ Stoliňská stará budova

Zdroj: Autor



Obrázek č. 2: ZŠ Stoliňská nová budova

Zdroj: Autor





Obrázek č. 3: Dopravní hřiště

Zdroj: Autor



Obrázek č. 4: Dětské hřiště

Zdroj: Autor