

Mediace ve školním prostředí při řešení konfliktů mezi žáky

Tereza Němcová

Bakalářská práce
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Tereza Němcová
Osobní číslo: H210080
Studijní program: B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia: Prezenční
Téma práce: Mediace ve školním prostředí při řešení konfliktů mezi žáky

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti školní mediace a školních konfliktů mezi žáky.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- HOLÁ, Lenka, 2013. Mediace a možnosti využití v praxi. Psyché. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4109-3.
HOLÁ, Lenka, 2011. Mediace v teorii a praxi. Psyché. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3134-6.
CHOLENSKÝ, Robert, 2013. Praktický průvodce mediací: podle nové právní úpravy. Praha: Linde Praha. ISBN 978-80-7201-901-4.
NAVRÁTIL, Stanislav a Jan MATTIOLI, 2011. Problémové chování dětí a mládeže: [jak mu předcházet, jak ho eliminovat]. Pedagogika. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3672-3.
ŠVARČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Lukešová**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **15. ledna 2024**
Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2024**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 24.4.2024

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě

pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zaměřuje na peer mediaci jako nástroj řešení konfliktů ve školním prostředí. V teoretické části jsou zkoumány základní dělení a charakteristiku konfliktů, školních konfliktů, dále na vývoj mediace, její využití a peer mediace jako nového alternativního řešení konfliktů na školní půdě.

Praktická část práce zahrnuje kvalitativní výzkum, který prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru zkoumá osobní zkušenosti žáků zapojených do těchto programů, jejich motivace do zapojení se do programu, výzvy spojené s implementací tohoto výcviku do školního prostředí a jeho přínosy.

Klíčová slova: konflikty, školní konflikty, řešení konfliktů, mediace, peer mediace.

ABSTRACT

This bachelor thesis focuses on peer mediation as a tool for conflict resolution in the school environment. The theoretical part explores the basic classification and characteristics of conflicts, school conflicts, as well as the development of mediation, its application, and peer mediation as a new alternative solution for conflicts on school grounds.

The practical part of the thesis includes qualitative research that investigates the personal experiences of students involved in these programs through semi-structured interviews, their motivations for participating, the challenges associated with implementing this training in the school environment, and its benefits.

Keywords: conflicts, school conflicts, conflict resolution, mediation, peer mediation.

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí své práce, Mgr. Michaele Lukešové, za ochotu, vstřícnost, cenné rady a metodické vedení při zpracování této bakalářské práce. Respondentům gymnázia velmi děkuji za vstřícnost, trpělivost a jejich výpovědi, díky kterým jsem mohla tento výzkum uskutečnit. Také bych chtěla věnovat své díky všem mým blízkým, za podporu po celou dobu studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 KONFLIKT A JEHO ŘEŠENÍ.....	12
1.1 KONFLIKT	12
1.2 DĚLENÍ KONFLIKTŮ	12
1.3 CHARAKTERISTIKA KONFLIKTŮ.....	13
1.4 ŠKOLNÍ KONFLIKTY	13
1.4.1 Konflikty mezi žáky	14
1.4.2 Konflikty mezi učiteli a žáky	15
1.4.3 Konflikty mezi učiteli	15
1.4.4 Konflikty mezi učiteli a vedením	16
1.4.5 Konflikty mezi učiteli a rodiči	16
2 ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A ŠKOLNÍ MEDIACE.....	17
2.1 ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ PROSTŘEDNICTVÍM MEDIACE.....	18
2.2 HISTORIE A VÝVOJ MEDIACE	19
2.3 NÁSTROJE V MEDIACI.....	20
2.3.1 Otázky	20
2.3.2 Aktivní naslouchání	21
2.3.3 Transformace sdělení	21
2.3.4 Techniky řešení problémů.....	22
2.3.5 Instrukce	22
2.3.6 Komentáře	22
2.3.7 Shrnování	22
2.3.8 Zápis a neverbální komunikace.....	23
2.4 ROLE MEDIÁTORA	23
3 PEER MEDIACE	25
3.1.1 Proces peer mediace	25
3.1.2 Specifika školní mediace.....	27
3.1.3 Rozvoj kompetencí díky mediaci.....	27
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	29
4 VÝZKUM.....	30
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	31
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	32
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	32
4.4 VÝZKUMNÁ METODA A TECHNIKA	33
4.4.1 Rozhovor jako metoda	33
5 INTERPRETACE DAT.....	35

5.1	DISKUZE.....	43
6	DOPORUČENÍ DO PRAXE.....	48
	ZÁVĚR	49
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	50
	SEZNAM TABULEK.....	54
	SEZNAM PŘÍLOH.....	55

ÚVOD

Tato bakalářská práce se věnuje důležitému aspektu sociální pedagogiky, a to řešení konfliktů mezi žáky prostřednictvím mediace. Konflikty jsou neodmyslitelnou součástí lidského společenského života a školní prostředí není výjimkou. Přístup k řešení těchto konfliktů může výrazně ovlivnit nejen vzdělávací proces, ale i sociální vývoj žáků. V této práci se zaměřuji na alternativní metodu řešení sporů, která může efektivně přispět k harmonickému školnímu prostředí, a to peer mediace.

Peer mediace je proces, ve kterém studenti – mediátoři, kteří jsou vyškoleni k řešení konfliktů, zprostředkovávají spory mezi svými vrstevníky. Cílem této práce je prozkoumat zkušenosti s programem peer mediace, a jak tyto zkušenosti ovlivňují rozvoj kompetence řešení problémů mezi žáky. Práce se také zaměřuje, jak mediace přispívá k osobnímu a sociálnímu rozvoji žáků a jak efektivně může být tato metoda implementována ve školních zařízeních.

Práce je strukturovaná do teoretické a praktické části, kde teoretická část poskytuje ucelený přehled o teoriích konfliktu, základech mediace a specifikách její aplikace ve školním prostředí. Praktická část je zaměřena na sběr dat peer mediátorů a jejich zkušenostech, které si posbírali během výcviku peer mediace a jejich následné interpretace a výsledcích.

Zaměření této práce na mediaci mezi žáky představuje inovativní přístup k řešení jednoho z palčivých problémů moderního školství.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KONFLIKT A JEHO ŘEŠENÍ

1.1 Konflikt

Konflikt můžeme chápat jako nesoulad mezi dvěma jedinci nebo skupinami. Lze říci, že to je rozpor mezi dvěma stranami, které nesdílí stejné názory. Dochází mezi nimi k tzv. šumu. Podle T. Šiškové (2012, s. 55) existují bariéry, které vedou ke konfliktu a to jsou „hodnoty, vzorce chování a tzv. normy převzaté v dětství od rodičů apod.; hodnoty a vzorce dané společností, včetně víry či ideologie; vlastní vnímání a vidění okolního světa utvářené hodnotami rodiny a společnosti; komunikační styl určitého jedince.“

Když se řekne slovo „konflikt“ spoustě lidem to může evokovat něco negativního, a ne vždy to tak může být. Konflikty nám také ukazují i pozitivní stránku nebo jiný pohled na svět toho druhého. Znamená to, že každý člověk je jedinečný a rozdílný, hájíme jiné zájmy, a proto žijeme ve světě, kde konflikty existují. Ukazují nám také nové možnosti a příležitosti. Z toho vyplývá, že není největší problém mít v životě konflikty, ale důležité je, jak se k nim postavíme (Herzog, 2009).

1.2 Dělení konfliktů

Existuje celá řada dělení, či typologií konfliktu. My si zde uvedeme dělení konfliktů dle V Labátha a J. Pružinské (2021), kde rozdělují konflikty na:

Typy konfliktů podle počtu účastníků:

Křivohlavý (2008) klade důraz na množství lidí, kteří se účastní té samotné situace během konfliktu. Podle něj je to jeden z hlavních klíčových faktorů, které konflikt ovlivňují. Tyto typy rozdělujeme na intrapersonální, interpersonální, skupinové a meziskupinové. **Intrapersonální konflikt** je ten, kdy se konflikt odehrává uvnitř jednoho jedince. Příkladem může být žák, který má ambice být lepší ve škole nejlepší, ale zároveň chce trávit více času s přáteli a na koníčcích. Tento rozpor mezi akademickými cíli a osobním životem může vést k úzkosti a stresu. **Interpersonální konflikt** znamená, že se už jedná o rozpor mezi dvěma lidmi. Příkladem může být situace, kdy dva studenti mají neshody kvůli rozdělení úkolů na společný projekt. Jeden žák cítí, že druhý nenese spravedlivý díl zodpovědnosti, což vede k napětí a argumentaci mezi nimi. **Skupinové konflikty** jsou mezi lidmi ve skupině, například třídní kolektiv může být rozdělen kvůli nesouhlasu ohledně toho, jaké téma zvolit pro třídní projekt. Různé názory a přístupy k úkolu mohou vést k napětí mezi skupinami žáků uvnitř třídy. **Meziskupinové konflikty** probíhají mezi dvěma nebo více skupinami.

Jeden příklad by mohl být sportovní soutěž mezi dvěma třídami, kde rivalita přesahuje zdravou soutěživost a začne negativně ovlivňovat vztahy mezi studenty z různých tříd. Tato situace může vyústit v šikanu nebo izolaci mezi skupinami.

1.3 Charakteristika konfliktů

Podle Křivohlavého (2008) se v psychologické charakteristice nejedná pouze o jeden aspekt, který vyvolává konflikt, vždy jeden z nich vyčnívá. Jedná se tedy o kognitivní (poznávací) a motivační (zájmy) dimenzi. Podle odborné literatury je dále dělíme na konflikt představ, názorů, postojů a zájmů (Labáth, Pružinská, 2021).

Konflikty představ vznikají, když dva nebo více studentů mají odlišné vizualizace nebo představy o tom, jak by měl určitý projekt, úkol, nebo situace řešena. Konflikty názorů se objevují, když studenti mají odlišné myšlenky nebo názory na konkrétní téma nebo problém. Konflikty postojů se projevují, když jsou rozdíly v osobních postojích, hodnotách, nebo přesvědčeních, které mohou ovlivnit interakce mezi studenty. Konflikty zájmů nastávají, když si různí studenti nebo skupiny studentů přejí dosáhnout rozdílných cílů, které nejsou vzájemně kompatibilní (Labáth, Pružinská, 2021).

Bednařík (2001) rozděluje tyto konflikty spíše na konflikty vztahů, kde se jedná o nějaké naplnění či nenaplnění potřeb lidského souznění, konflikt hodnot, u nichž je to spíše o psychologických potřebách, sociálního kontextu, sebeúcty a otázkách morálky a etiky, strukturální konflikt se zabývá mocí, konflikt zájmů a konflikt informací, kde člověk bojuje s nedostatkem informací, hoaxy, ověřenými či neověřenými informacemi.

Všechny tyto, a ještě spousta dalších dělení, jsou pro lepší pochopení a utvoření jakéhosi systému konfliktů.

1.4 Školní konflikty

Konflikty jsou neodmyslitelnou součástí mezilidských vztahů a školní prostředí není výjimkou. S rozmanitostí osobností, názorů a zájmů studentů, učitelů a dalšího školního personálu se školy stávají živou půdou pro vznik a eskalaci různých typů konfliktů.

Školní konflikty lze rozdělit na dvě hlavní kategorie, a to konflikty vztahující se k výuce a druhé mimovýukové konflikty. Konflikty vztahující se k výuce jsou přímo spojené s akademickými činnostmi, učebními procesy a vzdělávacími cíli. Často vznikají z rozdílných názorů na učivo, metod výuky nebo z hodnocení studentů. Mimovýukové

konflikty se vyskytují mimo formální vzdělávací kontext a mohou být spojeny s mezilidskými vztahy, sociální dynamikou nebo aktivitami mimo školu (Skarupská, 2013).

Na školách by se konfliktům měli věnovat učitelé, kteří ve třídě tráví čas s žáky a pozorují i mimo učení atmosféru a klima třídy. Sám učitel by měl mít teoretické a praktické znalosti, či zkušenosti, aby dokázal konfliktu ve třídě předejít, nebo se o to alespoň pokusit. Jelikož je vždy lepší preventivně zakročit, než konflikt vyeskaluje a učitel ho není schopný řešit. Může nastat i situace, kdy učitel svým vědomým či nevědomým chováním konflikt započne (Navrátil, Mattioli, 2011; Trojanová 2021).

Aktéři konfliktů na školní půdě nejsou jen učitelé a žáci, nedílnou součástí tohoto procesu se stávají i rodiče. I rodiče se podílí na výchově dítěte, kde se jejich názory, postoje a očekávání na dítěti mohou odrážet (Skarupská, 2013).

Nyní se budeme věnovat skupinám, ve kterých konflikt může nastat.

1.4.1 Konflikty mezi žáky

Jedním z nejčastějších a zároveň nejvýznamnějších typů školních konfliktů jsou konflikty mezi žáky. Tyto konflikty mají rozmanitou podobu a mohou výrazně ovlivnit nejen akademický úspěch a vztahy mezi studenty, ale také jejich osobní pohodu a sociální vývoj (Holá, 2011; Skarupská, 2013).

Konflikty mezi žáky vznikají z řady důvodů, které sahají od osobních neshod a rozdílů v názorech až po konkurenci a žárlivost. Důležitým faktorem je také boj o sociální status a patřičnost v rámci skupiny vrstevníků. K těmto konfliktům často přispívají i vnější tlaky, jako jsou akademické požadavky, sociální média a rodinné zázemí (Holá, 2011; Skarupská, 2013).

Konflikty mezi žáky se mohou projevit různými způsoby, včetně verbálních střetů, fyzického násilí, kyberšikany a sociálního vyloučení. Zatímco některé konflikty jsou přímé a zjevné, jako například hádky nebo šikana, jiné mohou být stěží odhalitelné, jako je šíření pomluv nebo manipulace sociálních vztahů (Holá, 2011; Skarupská, 2013).

Bielešová (2017) uvádí nejznámější příčiny vzniku konfliktů. Jsou to „vysmívání, vulgární slova, ignorování, rozdávání „facek“, kradnutí, kopání, vyhrožování si, nadávky na rodiče, sebrání nějaké věci, provokace.“

Důsledky těchto konfliktů pro žáky mohou být vážné a dlouhodobé. Kromě úzkosti a stresu mohou konflikty vést k poklesu školního výkonu, absenci, ztrátě zájmu o školu, a dokonce

k psychosomatickým problémům. Sociální izolace a narušené vztahy mohou mít negativní dopad na rozvoj sociálních dovedností a sebevědomí (Holá, Skarupská, 2013).

1.4.2 Konflikty mezi učiteli a žáky

Dostáváme se ke konfliktům mezi učiteli a žáky, kdy opět mohou být spory různého typu. Můžeme tento typ konfliktu chápat jako problém mezi nadřízeným a podřízeným a jejich rozdílné hodnoty. Hraje tady roli mnoho aspektů, které ovlivňují celou situaci. Ovlivňuje to také vzdělávací prostředí, vztahy a atmosféru ve třídě (Bielešová, 2017; Skarupská, 2013).

Konflikty mezi učiteli a žáky často pramení z rozdílných očekávání a požadavků vzdělávacího procesu. Zatímco učitelé mohou klást důraz na disciplínu, dodržování pravidel a akademické výsledky, studenti mohou cítit, že jejich potřeby, styly učení a osobní zájmy nejsou dostatečně zohledňovány. Navíc, nedostatek efektivní komunikace a vzájemného porozumění může vést ke zvýšení napětí a nedorozumění (Skarupská, 2013).

Jak již bylo v práci zmíněno, učitelé by měli znát určité strategie, jak konfliktu předejít, nebo ho v té pokročilejší fázi umět řešit. Měl by být schopen tyto dovednosti předat svým žákům, aby je mohli efektivně řešit i sami (Skarupská, 2013).

1.4.3 Konflikty mezi učiteli

Konflikty mezi učiteli představují jednu z výzev, které mohou ovlivnit pracovní prostředí a atmosféru ve školách. Tyto konflikty vznikají z různých důvodů a mohou mít široké spektrum důsledků, nejen pro samotné učitele, ale i pro celkové vzdělávací prostředí (Skarupská, 2013).

Sekera (1994) uvádí následující specifika konfliktů mezi učiteli:

- „konflikty, které vycházejí z osobnosti učitele;
- konflikty mezi staršími a mladšími učiteli;
- konflikty vycházející z různého chápání cílů a metod pedagogické práce;
- konflikty z nejednotného postoje k žákům;
- konflikty z úspěchu druhých;
- konflikty z nejednotného hodnocení žáků.“

1.4.4 Konflikty mezi učiteli a vedením

Ve školním prostředí se můžeme setkat i s konflikty mezi učiteli a vedením. Jedná se o hodnocení ze strany vedení, které učitelé berou jako neadekvátní a nespravedlivé. Učitele se mohou potýkat se situacemi, kdy práce mezi učiteli není rovnoměrně rozdělena, nehlídají si formální stránku vzdělávacího procesu, nerespektování pokynů nadřízených, a právě v těchto situacích nastává konflikt (Bielešová, 2017; Skarupská, 2013).

1.4.5 Konflikty mezi učiteli a rodiči

Nedílnou součástí školního prostředí se stávají rodiče, kteří se stále více stávají dominantními osobami ve vzdělávacím procesu. Každý rodič má jinou představu a očekávání jak u svého dítěte, tak u osoby, která jejich dítě vzdělává na půdě školy. Příčiny těchto konfliktů jsou z tohoto důvodu velmi různorodé (Skarupská, 2013).

2 ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A ŠKOLNÍ MEDIACE

Řešení konfliktů je nezbytnou součástí každodenního života a významně ovlivňuje kvalitu mezilidských vztahů a fungování společnosti jako celku. V této kapitole se zaměříme na různé styly řešení konfliktů, které se mohou objevovat jak v obecné společnosti, tak ve specifickém kontextu školního prostředí.

Existuje několik různých stylů, jak lidé přistupují k řešení konfliktů ve svém osobním a profesním životě. Mezi tyto styly patří kolaborace, kompromis, ústup, dominance, unikání a smíření. Každý z těchto stylů má své výhody a omezení a vhodnost jejich použití závisí na konkrétní situaci a preferencích zúčastněných stran. **Kolaborace** je přístup, při kterém se obě strany snaží aktivně spolupracovat na nalezení vzájemně přijatelného řešení. Kolaborace zahrnuje otevřenou komunikaci, sdílení informací a hledání kompromisů. **Kompromis** zahrnuje hledání kompromisu, ve kterém obě strany přistoupí na částečné uspokojení svých potřeb nebo požadavků. Kompromisní přístup může být užitečný, pokud není možné dosáhnout plné shody. Při **ústupu** jedna nebo obě strany ustoupí svým požadavkům nebo zájmům ve prospěch druhé strany. Ústup může být vhodný, pokud je konflikt malého významu nebo pokud je důležitější zachování vztahu než dosažení vlastního cíle. **Dominance** zahrnuje prosazení vlastních zájmů a potřeb na úkor zájmů druhé strany. Dominance může být užitečná v situacích, kdy je jedna strana přesvědčena o správnosti svého postoje a nejsou ochotni kompromisovat. Při **unikání** se jedna nebo obě strany vyhýbají konfrontaci a konfliktu. Tento styl může být použit v případech, kdy není možné dosáhnout řešení nebo kdy je konflikt příliš emotivní nebo nepodstatný. **Smíření** zahrnuje snahu o obnovení míru a harmonie po konfliktu. To může zahrnovat omluvy, přijetí odpovědnosti za chyby a hledání společných bodů spojení (Čakrt, 2000).

Každý styl řešení konfliktu má své výhody a omezení a vhodnost jejich použití závisí na specifické situaci a osobních preferencích jednotlivců (Čakrt, 2000).

Ve školním prostředí se konflikty často objevují mezi žáky, učiteli a dalšími členy školní komunity. Tyto konflikty mohou mít negativní dopady na vzdělávací proces a kvalitu života ve škole. Proto je důležité porozumět, jaké styly řešení konfliktů jsou v tomto kontextu nejúčinnější a jaký vliv mají na školní prostředí jako celek (Růtová, 2023).

Jedním z přístupů k řešení konfliktů ve školním prostředí je školní mediace. Tento proces umožňuje žákům aktivně se podílet na řešení svých konfliktů za přítomnosti zkušeného

mediátora. Školní mediace poskytuje žákům prostor k otevřené komunikaci, porozumění pohledům druhých a hledání vzájemně přijatelných řešení (Růtová, 2023).

2.1 Řešení konfliktů prostřednictvím mediace

Dostáváme se do kapitoly řešení konfliktů za pomoci mediace. Nejprve si vysvětlíme, co mediace znamená, abychom lépe pochopili proces řešení konfliktů za její pomoci.

Definicí mediace najdeme spoustu. Podíváme se, jak je mediace ukotvena v zákoně. Podle § 2 zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, se „pro účely tohoto zákona rozumí mediací postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými (dále jen „strana konfliktu“) tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody (Zákony pro lidi, 2012).“ Uvedeme si zde také definici dle Holé (2011, s. 13), ta tvrdí, že mediace je „jako přístup, idea řešení konfliktů za pomoci třetí nezávislé strany.“ Šišková (2012, s. 39) zase uvádí, že „mediace je v podstatě určitý přístup či styl práce s klienty, který respektuje odlišnost, pracuje s alternativami a vytváří budoucí pravidla jednání. Klient sám formuluje pravidla a návrhy, je si vědom jejich obsahu a je schopen je uskutečnit.“

Základními principy mediace jsou dobrovolnost, důvěrnost a důvěra, změna soupeření na spolupráci, orientace na budoucnost, pochopení odlišností, alternativy – hledání nových možností, nestrannost, neutralita, svoboda rozhodování a převzetí zodpovědnosti. **Dobrovolnost** je základem mediace. To znamená, že všechny strany, jdoucí do mediačního procesu, se účastní na základě vlastního rozhodnutí bez vnějšího nátlaku. Tento princip zajišťuje, že účastníci jsou připraveni jít konflikt řešit a mají k tomu motivaci. **Důvěrnost** zajišťuje, že veškeré informace získané během mediace zůstanou mezi účastníky a mediátorem a nebudou sdíleny mimo mediační proces. To vytváří prostředí důvěry, kde se účastníci mohou otevřeně vyjadřovat bez obav z vnějších důsledků. **Změna soupeření na spolupráci** uvádí dva důležité pojmy, a to kooperaci a kompilaci. To se rovná slovům spolupráce a soupeření. Proto se tento princip zaměřuje na transformaci vztahů mezi stranami z konfliktních na spolupracující. Cílem je překlenout rozdíly a najít společný základ pro řešení problémů, které obě strany považují za přijatelné. **Orientace na budoucnost** v mediaci znamená, že klade důraz jak na přítomnost, tak hlavně na budoucnost. Místo toho, aby se zabývala minulými křivdami, které mediaci nejsou nápomocné. Soustředit se na budoucnost pomáhá účastníkům zaměřit se na to, čeho chtějí dosáhnout nebo změnit, a vytvářet plány, které podporují dlouhodobou spokojenost a usmíření. **Princip pochopení**

odlišností se zaměřuje na uznání a respektování odlišností mezi stranami. Mediace podporuje pochopení rozdílných perspektiv, hodnot a potřeb, což napomáhá hledání kompromisů a dohod. Hledání nových možností je **princip alternativ**, který podněcuje účastníky, aby mysleli kreativně a hledali nové, dříve nezávažné možnosti řešení svého konfliktu. To může vést k objevení inovativních a vzájemně prospěšných řešení. **Princip neutrality** v mediaci zahrnuje, že se mediátor vyhýbá jakýmkoliv předsudkům nebo předpojatosti vůči některé ze stran. Mediátor by měl zaujmout neutrální postoj, který umožňuje spravedlivé a objektivní řízení mediačního procesu. Mediátor musí být také nestranný, což znamená, že nemá osobní zájem na výsledku mediace a nepřebírá stranu žádného z účastníků. Jeho úkolem je podporovat rovnováhu a spravedlnost v procesu. Důležitým principem je **svoboda rozhodování**, ten zdůrazňuje, že rozhodnutí přijatá v rámci mediace jsou výsledkem volby účastníků, nikoli vnucená mediátorem nebo vnějšími silami. Účastníci mají kontrolu nad výsledkem mediace. Posledním principem mediace je **převzetí zodpovědnosti**. Účastníci mediace jsou povzbuzováni k převzetí zodpovědnosti za výsledky jednání a zavedení dohodnutých řešení. Tento princip podporuje aktivní účast a zavazuje účastníky k dosaženým dohodám (Holá, 2011; Cholenský, 2013; Šišková 2012). Cílem mediace je dosažení vyřešení sporu neboli dohody, která nejenže řeší aktuální konflikt, ale také podporuje dlouhodobější pochopení, spokojenost a převzetí zodpovědnosti za udržení dohodnutých řešení. Klíčovým aspektem se udává spokojenost všech účastníků. U soudů se setkáváme spíše jen se spravedlností – u tohoto se mediace a soudní řízení liší. Mediace by měla zastávat oboje, jak spokojenost účastníků, tak i spravedlnost (Holá, 2011; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).

Po důkladném průzkumu různých definic mediace se ukazuje, že ačkoliv se formulace mohou lišit, základní principy a cíle mediace zůstávají konzistentní.

Důležité je také zmínit, jak se mediace vyvíjela ve světě a jaká je její historie, abychom dokázali mediaci lépe porozumět.

2.2 Historie a vývoj mediace

Pro pochopení mediace, jak v praxi, tak v historickém kontextu, je důležité si uvědomit její kořeny sahající hluboko do historie a různých kultur. I když se může zdát mediace jako moderní způsob řešení konfliktů, její praktiky byly přítomné již ve starověkých civilizacích. Například u Féníčanů a v babylonské říši se setkáváme s prvními zmínkami o mimosoudním řešení sporů (Holá, 2011).

Značný vliv na vývoj mediace měl Konfucius ve 37. před Kristem v Číně a Koreji, kde inicioval přechod k méně formálnímu a více přátelskému způsobu řešení konfliktů. Tento přístup byl dále rozvíjen ve středověku, kdy náboženští a komunitní lídři využívali svůj respekt a postavení k dosažení usmíření mezi stranami, čímž podporovali sociální soudržnost a harmonii (Malacka, 2014).

V 20. století se začíná mediace institucionalizovat, zejména v USA, kde rostoucí potřeba efektivních a méně konfrontačních způsobů řešení konfliktů vedla k jejímu rozšíření. Tento trend byl motivován nejen přetížením soudního systému, ale i hledáním osobnějších přístupů k řešení sporů (Holá, 2011).

S určitým zpožděním se mediace dostává i do Evropy, kde rychle získává na uznání jako efektivní metoda řešení sporů v různých oblastech práva. V České republice bylo v roce 1992 založeno České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů, které začalo školit nové mediátory a později, v roce 2000, vznikla Asociace mediátorů ČR, která se zaměřuje na profesní růst mediátorů a šíření povědomí o mediaci (Šišková, 2012).

Dnes je mediace uznávána jako klíčová součást alternativního řešení sporů, s aplikacemi v mnoha sektorech. Základní principy mediace, jako jsou dobrovolnost, důvěrnost, nestrannost, a snaha o nalezení společného řešení, zůstávají nezměněné a jsou považovány za univerzální. Vývoj mediace odráží nejen změny v právních a sociálních strukturách, ale i rostoucí uznání výhod, které přináší řešení konfliktů prostřednictvím dialogu a spolupráce (Šišková, 2012).

2.3 Nástroje v mediaci

Dostáváme se do kapitoly nástrojů, které můžeme v mediaci aplikovat. Je jich poměrně hodně a usnadňuje to mediátorovi cestu k řešení konfliktů.

2.3.1 Otázky

Prvním zmíněným nástrojem podle Plamínka (2013) jsou otázky. Je to základní nástroj každého rozhovoru, jelikož z otázek dostáváme nazpět odpovědi a získáváme tím informace k pochopení celé situace. Ve své knize uvádí, že „otázky jsou také významným nástrojem umožňujícím podporovat a regulovat dynamiku mediačního procesu.“ Existují dva typy otázek, a to otevřené a uzavřené. Otevřené otázky jsou formulovány tak, aby umožňovaly respondentům vyjádřit se široce a sdílet své myšlenky bez omezení předem definovanými

odpověďmi. Na druhou stranu, uzavřené otázky jsou konstruovány tak, aby vyžadovaly konkrétní, často krátkou odpověď, nejčastěji ve formě "ano" nebo "ne", nebo výběr z předem daných možností.

2.3.2 Aktivní naslouchání

Druhý nástroj, který je velmi důležitým aspektem pro mediaci, je aktivní naslouchání. Aktivní naslouchání je komunikační technika, která se používá v rozhovorech, aby se zajistilo, že posluchač plně rozumí tomu, co mluvčí sděluje. Je důležité zachytit veškeré myšlenky a pocity, které se mluvčí snaží svým tělem a projevem říct. Aktivní naslouchání má několik technik, které se v mediaci používají. Jsou to povzbuzování, objasnění, parafrázování, zrcadlení pocitů a ocenění. Pro lepší pochopení si je zde vysvětlíme:

- Povzbuzení je způsob, jakým posluchač dává najevo mluvčímu, že má zájem o to, co říká, a chce slyšet více. To může být vyjádřeno verbálně pomocí slov jako "Aha", "Rozumím" nebo "Pokračuj", ale i neverbálně, například přikyvováním hlavy nebo udržováním očního kontaktu.
- Objasnění je žádost o dodatečné informace nebo vysvětlení, které pomáhá posluchači lépe porozumět sdělení. Můžete se zeptat například: "Můžeš mi to prosím vysvětlit podrobněji?" nebo "Co přesně myslíš tím, že...?"
- Parafrázování znamená, že posluchač přeformuluje slova mluvčího vlastními slovy, aby ukázal, že porozuměl podstatě sdělení. Je to způsob, jak ověřit správné chápání: "Takže říkáš, že se cítíš frustrovaně, když..."
- Zrcadlení pocitů znamená odhalení emocí, které jsou vyjádřeny nebo naznačeny v sdělení mluvčího. Posluchač vyjadřuje porozumění emocionálnímu stavu mluvčího: "Zníš, jako bys byl opravdu rozčarován z toho, co se stalo."
- Ocenění není jen o vyjádření souhlasu, ale o uznání úsilí, myšlenek nebo pocitů druhé osoby. To může být vyjádřeno slovy uznání nebo díky za sdílení: "Děkuji, že jsi se o to podělil/a. Chápu, že to pro tebe muselo být těžké."

(Centrum inkluze o. p. s., 2018; Murphy, 2022; Plamínek, 2013)

2.3.3 Transformace sdělení

V mediaci se stává, že obě strany mají proti sobě spory, tudíž padají slova, která nejsou úplně vhodná. Mluvíme spíš o útočných slovech protistran. Můžeme se setkat s tím, že pokud

protistrana spustí vlnu těchto útočných slov, tak druhý účastník mediace tomu nemusí rozumět tak, jak to protistrana myslí. Mediátor se snaží jakoby překládat z jazyku jedné strany do jazyku druhé strany. V praxi se tomu říká přerámování neboli přerámcování. Plamínek (2013) vysvětluje přerámcování tak, že „za sdělením hledáme jeho pocitovou příčinu, ukrytý zájem, skryté obavy či naděje, nevyjádřené potřeby.“ Mediátor se snaží o neutralizaci výroku. Používá při mediaci slova tak, aby pro účastníky nebyla zraňující a nesnižovala pocit jeho vlastní hodnoty (Centrum inkluze, 2018; Plamínek 2013).

2.3.4 Techniky řešení problémů

Mediátor se v mediačním procesu rozhoduje spíše intuitivně. I tak existují přístupy, které jsou strukturované a dá se podle nich mediace vést. Jelikož se tyto přístupy hodí spíše do sporů mezi institucemi a firmami, tak zmíním jen stručně proces tohoto řešení. Jedná se tedy o definici (zadání), analýzu, generování možností, třídění možností, hodnocení možností a rozhodování (Murphy, 2022; Plamínek, 2013).

2.3.5 Instrukce

Tento nástroj v mediaci pomáhá držet se pravidel, které byly na začátku nebo během mediace řečeny. Připomíná nám smysl a cíl mediace, aby po dobu procesu nebyly zapomenuty. Jedná se o stanovující formu, která pravidla zavádí a připomínající formu, která pravidla spíše připomíná. Většinou se pravidla píšou na papír, aby je účastníci měli stále na očích (Plamínek, 2013).

2.3.6 Komentáře

Komentáře mediátor používá, když se chce vyjádřit k procesu mediace, nebo k jeho aktérům. Plamínek (2013, s. 136) uvádí, že komentáře „obvykle nesdělují svůj účel přímo a většinou také neobsahují žádná vysvětlení, proč jsou vyřčeny. Jejich vztah k účelu, který sledují, není explicitní (tedy vyjádřený přímo, výslovný), ale spíše implicitní, je tedy třeba jej sice nějakou jednoduchou cestou odvodit, ale zároveň bývá zřejmé, co je nepřímým sdělováno.“

2.3.7 Shrnutí

Tato metoda se používá, aby udržela pozornost účastníků. Shrnují se podstatná témata, důležité myšlenky, nebo smysl a samotný cíl mediace. Tato metoda může mít dvě funkce a to regulující, která diskusi například zmírňuje a sjednocující, ta znamená, že si účastníci

mediace vytvoří závěry, ke kterým můžou mít komentář, a že se mediací k něčemu dostali (Centrum inkluze, 2018; Plamínek, 2013).

2.3.8 Zápis a neverbální komunikace

Zde se udává důraz na zapsané informace a myšlenky, které účastníci uvedli při procesu mediace. Mediátor se snaží mít na papíře zapsané vše, co pochytil a co je zároveň pro účastníky důležité, aby si to poté sami přečetli, nebo alespoň viděli na papíře. Vytvoří se například myšlenková mapa z několika myšlenek, které účastníkům nedávají smysl, nebo mají pocit, že spolu nesouvisí. Mediátor zkouší dávat veškeré tyto úvahy a fakta do pomyslného pořádku a souvislostí. Pomáhá to nejen účastníkům, ale i mediátorovi, aby se k daným tématům mohl vracet a probírat je více do hloubky (Centrum inkluze, 2018; Murphy, 2022; Plamínek, 2013).

Co může mediátorům ulehčit práci je znalost neverbální komunikace, jak ze strany samotného mediátora, tak účastníků. Je také důležité sledovat, jak na sebe účastníci během mediace reagují (Plamínek, 2013).

2.4 Role mediátora

Mediátor je klíčovou postavou v procesu mediace. Jeho základní úlohou je usnadňovat komunikaci mezi stranami ve sporu, aby bylo možné dosáhnout vzájemně přijatelného řešení bez nutnosti soudního zásahu. Mediace stojí na principech dobrovolnosti, důvěrnosti a aktivní účasti stran, přičemž mediátor působí jako neutrální a nestranný facilitátor (Holá 2011; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).

Úkoly mediátora zahrnují:

- Zajištění neutrálního a podporujícího prostředí. Je nezbytné, aby mediátor vytvořil bezpečné a neutrální prostředí, kde se strany mohou cítit komfortně a mají důvěru ve spravedlivý průběh jednání.
- Facilitace otevřené komunikace. Mediátor podporuje strany v efektivním vyjádření jejich potřeb, obav a očekávání a pomáhá identifikovat skutečné příčiny konfliktu.
- Podpora spolupráce. Povzbuzení stran k hledání společných zájmů a vytváření řešení, která jsou pro obě strany přijatelná, je klíčové. Mediátor pomáhá rozkládat vzájemnou nedůvěru a budovat spolupráci.

- Management procesu. Mediátor řídí průběh mediace, zajišťuje, že jednání postupuje strukturovaně a efektivně a určuje, kdy využít různé mediační techniky.
- Zajištění důvěrnosti. Důvěrnost je základním stavebním kamenem mediace. Mediátor zaručuje, že informace sdělené během procesu nebudou bez souhlasu stran použity mimo jednání.
- Formulace a závaznost dohody. Po dosažení dohody mediátor pomáhá stranám formulovat její text tak, aby byl jasný a právně závazný. Zároveň se ujistí, že dohoda respektuje všechny relevantní právní normy a je prakticky proveditelná (Holá 2011; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).

Dovednosti mediátora:

- Empatie a sociální vnímavost: Schopnost vcítění se do situace obou stran a pochopení jejich emocí a motivací je zásadní.
- Komunikační dovednosti: Efektivní naslouchání, schopnost klást otevřené otázky a jasně a srozumitelně vysvětlovat složité problémy jsou klíčové.
- Nestrannost a objektivita. Udržení neutrálního postavení bez osobního zaujatí ve vztahu ke stranám a výsledku mediace je nezbytné.
- Schopnost řízení konfliktu. Dovednosti v řízení dynamiky skupiny a udržování klidu v potenciálně vyhrocených situacích jsou důležité pro úspěšnou mediaci (Holá 2011; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).

Jelikož se bakalářská práce zaměřuje spíše na mediaci ve škole a peer mediaci, tak se přesuneme na detailnější popis této problematiky. Její principy, cíle a nástroje zůstávají obecné pro každou jinou mediaci.

3 PEER MEDIACE

Tato kapitola se zaměří na Peer mediaci, která představuje jedinečný přístup, v němž roli mediátorů zastávají rovnocenní, obvykle vrstevníci nebo kolegové.

Škola je část života každého z nás, a proto není výjimkou, že i v ní nastávají situace, kdy si dva lidé nerozumí, nebo přijdou do většího konfliktu. Může se jednat o konflikt jak z řad učitelů s vedením, s učiteli, s žáky, nebo žák s žákem (Růtová, 2023).

Peer mediace je novým a alternativním řešením problémů a konfliktů mezi žáky ve školním prostředí, kdy mediátora dělá samotný žák školy a mediuje dva své vrstevníky. Termín „peer mediace“ ještě není tak ustálený, používá se mnoho výrazů pro tento přístup, můžete na něj narazit i pod jménem žákovská či vrstevnická mediace. (Růtová, 2024).

Program vrstevnické mediace poskytuje školám možnost umožnit dětem aktivní podílení se na řešení konfliktů nejen ve školním prostředí, ale i v budoucím životě. Zavedení tohoto programu vyžaduje zohlednění bezpečnosti jak dětí, tak i učitelů a vyžaduje celkovou přípravu školy na jeho implementaci. Úspěšné fungování týmu vrstevnických mediátorů stojí na neustálé podpoře. Kromě odborného vedení týmu je zásadní přítomnost pracovníka školy, který má vlastní zkušenost s mediací a je schopen řídit mediální dovednosti. Tento pracovník také pečuje o psychické zdraví mediátorů a vytváří propojení se školním poradenským pracovištěm a vedením školy. Období, během kterého lze říci, že vrstevnická mediace funguje samostatně a je udržitelná, obvykle trvá mezi dvěma až pěti lety (Růtová, 2023).

3.1.1 Proces peer mediace

Mediace představuje dynamický proces, který se řídí specifickými fázemi a postupy, jež směřují k dosažení vzájemného porozumění a řešení konfliktu. Tato kapitola se zaměřuje na rozbor jednotlivých fází mediace a jejich význam v kontextu konfliktních situací.

Pojmenování jednotlivých fází autoři uvádí rozdílné, přesto každá fáze má stejnou funkci. Holá (2011, s.120) ve své knize uvádí, že aby mohla být mediace realizovatelná, musí být splněny dvě podmínky:

- „Strany konfliktu musejí požádat nebo souhlasit s mediací.
- Mediátor musí souhlasit, že bude mediovat.“

Jelikož se jedná o mediaci, kterou provádí děti, struktura mediace se zaměřuje na dohodu, která je jasná a dobře uchopitelná. Holá (2014) uvádí mediační postup podle Beerové a Steifové. Ty „jsou členkami společnosti Friends Conflicts Resolution Program (FCRP).“

Navrhují, aby mediátor nejprve případ sám prostudoval a seznámil se s ním. Dodávají, že je důležité, jakým způsobem si uspořádají zasedací pořádek, který má velký vliv na mediační proces. Mediační postup rozdělily do sedmi kroků neboli fází:

- Úvod - mediátor hraje klíčovou roli v procesu peer mediace, zajistí, že prostředí, kde se koná mediace, je přiměřené a neutrální. Jeho úloha spočívá v tom, že vítá všechny účastníky s otevřeností a přátelským přístupem, čímž vytváří atmosféru důvěry a respektu. Dále detailně vysvětlí průběh mediace, včetně jednotlivých kroků a pravidel, aby každý účastník byl plně seznámen s procesem a mohl se cítit pohodlně při jeho průběhu (Holá 2011; Holá 2014; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).
- Souvislý, nepřerušovaný čas – tato fáze je klíčová pro porozumění a vyjádření emocí, perspektiv a potřeb každé zúčastněné strany. V této fázi mají účastníci příležitost vyjádřit své pocity spojené s konfliktem, své potřeby a zájmy. Mediátor zde hraje roli facilitátora a aktivního posluchače, který zajišťuje, aby každý účastník měl možnost mluvit bez přerušování a bez obav z odsouzení. Účastníci mohou sdělovat své emoce, jak se cítí v dané situaci, a vyjádřit své potřeby a očekávání ohledně řešení konfliktu. Mediátor naslouchá pozorně a klade otázky, které pomáhají prohloubit porozumění situaci a identifikovat klíčové body, které je třeba adresovat během dalších fází mediace (Holá 2011; Holá 2014; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).
- Diskuze – zde už protistrany komunikují spolu. Mediátor zde musí kontrolovat a řídit samotnou diskuzi. Snaží se účastníky vybízet k vlastním návrhům otázek a používá techniky aktivního naslouchání (Holá 2014).
- Hledání řešení konfliktu – ve fázi hledání řešení mediátor shrnuje dosavadní průběh mediace a klíčové body identifikované v předchozích fázích. Poté sestavuje seznam konkrétních bodů, u kterých je potřeba dosáhnout shody (Holá 2011; Holá 2014; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).
- Dosažení dohody – během této fáze se využívají různé metody tvůrčího myšlení, které podporují rozmanitost nápadů a návrhů. Proces hledání řešení postupuje od jednodušších k složitějším problémům, přičemž účastníci se snaží navrhnout různá řešení. Ta jsou následně vyhodnocena podle stanovených kritérií, aby bylo dosaženo nejlepšího možného řešení pro všechny zúčastněné strany (Holá 2011; Holá 2014; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).

- Sepsání dohody – při sepisování dohody v rámci mediace s účastníky je důležité postupovat srozumitelně a zajišťovat, aby dohoda obsahovala všechny klíčové body a podmínky, na kterých se účastníci dohodli. Dohodu jim mediátor přečte a požádá o podpis. Následně dostává každý ze zúčastněných výtisk dohody se všemi podpisy (Holá 2011; Holá 2014; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).
- Závěrečný proslov – dostáváme se do konečné fáze mediace. Mediátor mediaci uzavírá, pokud možno v pozitivní sféře, poděkuje a ocení protistrany a sdělí kroky, které budou následovat (Holá 2011; Holá 2014; Plamínek, 2013; Šišková, 2012).

3.1.2 Specifika školní mediace

V předchozí kapitole jsme zmiňovali, že důležitým principem pro fungování mediace je nestrannost. To stále platí. Rozdíl je jen v tom, že ve školní mediaci a peer mediaci samotný peer mediátor nestranný nikdy úplně nebude. Jelikož je to člověk, který je součástí školního prostředí a vybudoval si zde určité vztahové vazby. Každý máme své předsudky, vtíravé myšlenky a v tom je školní půda právě specifická. Peer mediátor se musí od těchto myšlenek odpoutat a soustředit se na dvě protistrany, které mají mezi sebou konflikt (Růtová Restorativní škola, 2023).

Specifikum můžeme najít i v tom, že peer mediace se snaží i o prevenci konfliktů a ne jen o intervenci. Proto se na školách, kde probíhá program peer mediace, moc konfliktů nevyskytuje, jelikož se jim spíše předchází a zastaví se předtím, než vzrostou do neřešitelných rozměrů (Růtová, Restorativní škola, 2023).

3.1.3 Rozvoj kompetencí díky mediaci

Klíčové kompetence jsou souborem dovedností, znalostí, postojů a hodnot důležitých pro osobní rozvoj, aktivní zapojení do společnosti a úspěch v životě. Tyto kompetence jsou klíčové pro vzdělávání na gymnáziu a jsou popsány v Rámcovém vzdělávacím programu. Na gymnáziu se usiluje o rozvoj těchto kompetencí, které žáci získali v předchozím základním vzdělávání. Úroveň těchto kompetencí popsána v RVP G je žádoucí stav, ke kterému se mají žáci postupně přibližovat. Učitelé by měli hodnotit dosaženou úroveň kompetencí každého žáka vzhledem k jeho individuálním možnostem a pokroku. Škola by měla navrhnout postupy pro cílený rozvoj těchto kompetencí a aplikovat je v rámci školního vzdělávacího programu. Na gymnáziu by měl žák rozvíjet kompetence k učení, řešení problémů, komunikaci, sociálním a osobnostním dovednostem, občanství a podnikavosti (VÚP, 2007).

Mediace je zásadním nástrojem pro rozvoj klíčových kompetencí u žáků. Zejména v oblasti řešení problémů. Tato kompetence není pouze o technických dovednostech, ale také o schopnosti analyzovat složité situace, hledat inovativní řešení a efektivně komunikovat s ostatními zapojenými stranami. Díky mediaci se žáci učí pracovat s konfliktními situacemi a hledat konstruktivní cesty k jejich řešení, což je dovedností, která je nesmírně cenná nejen ve školním prostředí, ale i v každodenním životě a profesní kariéře. Mediace tedy významně přispívá k rozvoji této kompetence, která je klíčová pro úspěch a adaptabilitu jednotlivce ve společnosti. Klíčové kompetence nejsou oddělenými entitami, ale propojenými aspekty životního dovednostního spektra, a mediace je důležitým prostředkem, který přispívá k jejich komplexnímu rozvoji (Růtová, 2024)

Pro tuto bakalářskou práci jsme se více zaměřili na kompetenci k řešení problémů, jelikož řešení problémů je základním pilířem mediace. Mediátoři musí být schopni efektivně identifikovat a analyzovat konflikty, aby mohli společně s účastníky nalézt konstruktivní a udržitelná řešení. Tím se tato kompetence stává klíčovou pro úspěšnou mediátorskou praxi. Schopnost řešit problémy vyžaduje kritické myšlení a analytické dovednosti. Práce s touto kompetencí by mohla podnítit studenty k hlubší reflexi konfliktních situací a k hledání alternativních přístupů k jejich řešení. Kompetence k řešení problémů není pouze o akademických dovednostech, ale má přímý dopad na každodenní život. Žáci a studenti, kteří jsou vybaveni touto dovedností, budou lépe vybaveni k řešení konfliktů ve svém osobním životě, v práci a v dalších sociálních interakcích. Efektivní řešení problémů prostřednictvím mediace může vést k udržitelnému usmíření a lepší komunikaci mezi jednotlivými stranami konfliktu. Tím se podporuje mírové prostředí a harmonické vztahy ve školním prostředí (Růtová, 2024).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

Ve výzkumu jsme se zaměřovali na mediaci ve školním prostředí při řešení konfliktů mezi žáky.

Téma školní mediace je velmi tajemné. Konflikty ve školním prostředí jsou nám každému velmi známé, většina z nás se setkala na školní půdě s nepochopením, či střetu mezi účastníky interakčních vztahů. Školní konflikty můžeme chápat jako „střet mezi osobními cíli, představami, názory, postoji, potřebami, zájmy, hodnotami učitelů a žáků“ (Holá, 2013). Konflikty ve školním prostředí ve velké většině řeší buď třídní učitel, metodik prevence, výchovný poradce či samotný ředitel dané školy. Řešení těchto konfliktů však může přinášet výzvy a vyžadovat vhodné nástroje a postupy. K tomu nám slouží školní mediátoři, kteří jsou přímo vyškolení na konflikty, které se objevují v tomto prostředí.

Školní mediace je novým a alternativním řešením školních konfliktů a v České republice se rozvíjí od roku 2017 (Růtová, 2023)

V posledních letech se stále více pozornosti věnuje efektivitě vrstevnické mediaci a jejímu významu v řešení konfliktů ve školním prostředí. Výzkumy prováděné v různých kulturních a vzdělávacích kontextech ukazují na klíčovou roli, kterou vrstevnická mediace hraje v podpoře pozitivních sociálních interakcí mezi studenty.

Výzkum Fulya Türk z Gaziantepské univerzity v Turecku prostřednictvím metaanalýzy 23 studií dokládá, že vzdělávací programy zaměřené na řešení konfliktů, mírové vzdělávání a vrstevnickou mediaci mají pozitivní dopad na schopnost studentů efektivně řešit konflikty. Tyto programy přinášejí konstruktivní rozvoj dovedností potřebných pro řešení konfliktů a podporují sociální kohezi mezi studenty (Türk, 2021).

Další studie prováděná Şule Çeviker Ay, Hasanem Kağanem Keskinem a Mustafou Akillím se zaměřila na vliv programu výcviku v jednání a vrstevnické mediaci na řešení konfliktů mezi studenty. Výsledky ukázaly, že ačkoli program neměl významný dopad na problémové řešení jako takové, vedl ke snížení vyhýbavého a podřizujícího se chování při řešení konfliktů. To naznačuje, že vrstevnická mediace může efektivně měnit přístupy studentů k řešení konfliktů, i když nemusí přímo zlepšovat dovednosti problémového řešení (Cerviker Ay, Kağan Keskin, Akillí, 2018).

Výzkum Lýdie Leškové a Lenky Haburajové Ilavské poukazuje na vrstevnickou mediaci jako na efektivní nástroj pro eliminaci konfliktů ve školním prostředí. Studie zdůrazňuje, že programy vrstevnické mediaci nejenže rozvíjejí zkušenosti studentů s mediací, ale také podporují jejich zájem stát se vrstevnickými mediátory a řešit konflikty tímto způsobem.

Tato zjištění podtrhují důležitost vrstevnické mediace jako prostředku k posílení sociálních dovedností a k podpoře pozitivního školního klimatu (Haburajová Ilavská, Lešková, 2023). Tyto výzkumy společně ukazují na několik klíčových výhod vrstevnické mediace: posilování sociálních vazeb, rozvoj komunikačních dovedností řešení problémů a snižování školního násilí a konfliktů. Vrstevnická mediace nabízí studentům jedinečnou příležitost k rozvoji empatie a porozumění. Díky výzkumům, které dokládají její efektivitu a pozitivní dopady, je vrstevnická mediace rozpoznávána jako důležitá a potřebná součást školního vzdělávacího programu.

Peer mediace v České republice doposud funguje pouze na pár školách, kde se konfliktu zamezuje už v raném počátku, kdy se snaží předejít opravdovému konfliktu jako takovému. Co je motivem pro žáky podstoupit tento výcvik, jaké jsou jejich zkušenosti, s jakými výzvami se potýkají během výcviku a jaké přínosy má samotná mediace na jejich osobní život, se budeme zabývat v této bakalářské práci.

Výzkum se bude zaměřovat na sběr dat prostřednictvím rozhovorů s peer mediátory, kteří buď přímo prošli nebo právě prochází výcvikem peer mediace. Tímto způsobem se chci dostat k autentickým informacím o jejich zkušenostech s peer mediací, abych mohla přispět k lepšímu porozumění účinnosti tohoto nástroje při zlepšování mezilidských vztahů ve školách.

4.1 Výzkumné cíle

V rámci tohoto výzkumu se zaměřujeme na prozkoumání zkušeností žáků gymnázia zapojených do programu peer mediace. Hlavním cílem je tedy **prozkoumání zkušeností s programem peer mediace, analyzovat, jak tyto zkušenosti ovlivňují rozvoj klíčové kompetence řešení problémů mezi žáky a přispívají k jejich osobnímu rozvoji**. Abychom dosáhli pochopení této problematiky, stanovili jsme si několik dílčích výzkumných cílů:

- Prozkoumat zkušenosti žáků gymnázia v rámci programu peer mediace a motivace, které je vedly k zapojení.
- Prozkoumat vnímání žáků, které mají spojené s cestou ve výcviku peer mediace.
- Prozkoumat, jak si žáci počínají s problémovými situacemi a jaké strategie volí k jejich řešení.
- Zjistit, co výcvik peer mediace žákům přináší.

- Prozkoumat, jak žáci hodnotí přínos kompetence k řešení problémů, která byla rozvinuta účastí v programu peer mediace.

4.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumnou otázkou výzkumu je: **Jaké jsou zkušenosti žáků gymnázia zapojených do programu peer mediace a jak tyto zkušenosti přispívají k rozvoji klíčové kompetence k řešení problémů mezi žáky?** K dosažení pochopení této otázky jsme formulování několik dílčích výzkumných otázek:

- Jaké jsou zkušenosti žáků gymnázia při účasti v programu peer mediace a jaké motivace je vedly k zapojení se do programu?
- Jak žáci gymnázia vnímají svou cestu programem peer mediace?
- Jak žáci vnímají problémové situace, se kterými se musejí vypořádávat během výcviku peer mediace a jaké volí strategie k jejich překonání?
- Jak je výcvik peer mediace žákům přínosný?
- Jak žáci reflektují svůj rozvoj v oblasti kompetencí řešení problémů během účasti ve výcviku peer mediace?

4.3 Výzkumný soubor

Základním výzkumným souborem jsou žáci, kteří buďto prošli nebo právě podstupují výcvik peer mediace. Výzkumu se zúčastnili žáci a studenti ve věku 12–17 let.

Výběrovým nástrojem jsou peer mediátoři, kteří se mediaci učí přímo na svém gymnáziu. Jsou jimi žáci kteréhokoliv věku a učí se v ní, jak efektivně a alternativně řešit spory mezi svými vrstevníky.

Peer mediátoři jsou žáci/studenti, kteří jsou vybráni a vyškoleni k tomu, aby pomáhali svým spolužákům řešit konflikty a neshody ve školním prostředí. Tento přístup poskytuje žákům možnost řešit své problémy s podporou vrstevníků, kteří jsou obeznámeni se specifickými technikami a postupy mediace. Výcvik peer mediace obvykle zahrnuje školení v komunikaci, konfliktním řešení, empatii a dalších dovednostech potřebným k úspěšnému zprostředkování (Bieleszová, 2017).

Výzkumu se bude účastnit 5 žáků gymnázia.

Tabulka 1 Respondenti

Respondenti	Pohlaví	Ukončení výcviku
1	žena	NE
2	žena	NE
3	žena	NE
4	žena	ANO
5	žena	ANO

4.4 Výzkumná metoda a technika

Pro provádění hloubkového výzkumu o mediaci ve školách jsme zvolili kvalitativní metodologii, a to formou polostrukturovaných rozhovorů s peer mediátory, kteří prochází nebo prošli výcvikem peer mediace. Tato volba nám umožní získat podrobné pochopení jejich zkušeností, které peer mediátoři zažili při řešení konfliktů mezi žáky (Mišovič, 2019; Švaříšek, Šed'ová, 2007).

4.4.1 Rozhovor jako metoda

Rozhovor byl zvolen jako primární výzkumná metoda, neboť poskytuje ideální prostor pro sběr hlubších a kvalitativních informací od respondentů (Švaříšek, Šed'ová, 2007).

Rozhovory byly navrženy tak, aby pokryly širokou škálu témat souvisejících s účastí na programu peer mediace, od motivace k účasti, přes získané dovednosti a poznatky, až po uplatnění těchto dovedností v každodenním životě a vnímané změny ve vztazích s vrstevníky.

Data z rozhovorů byla analyzována metodou otevřeného kódování, která umožňuje identifikaci klíčových témat, kategorií a vzorců v účastnickových odpovědích. Tato metoda byla zvolena kvůli její schopnosti zachytit komplexnost a rozdílnost účastnickových zkušeností s programem peer mediace. Proces kódování zahrnoval opakované čtení transkriptů rozhovorů, identifikaci a značení relevantních pasáží textu a následné seskupování podobných kódů do širších kategorií, které odrážejí hlavní témata výzkumu (Hendl, 2016; Švaříšek, Šed'ová, 2007).

Otázky, které jsme zařadili do rozhovoru jsou následující:

- jak ses o programu peer mediace dozvěděl?
- Co bylo pro tebe motivující, aby ses stal peer mediátorem? proč ses chtěl zúčastnit?
- Proč si myslíš, že si tě spolužáci vybrali?
- Jaké byly tvé první dojmy z programu?
- Jaký byl proces programu peer mediace?
- Co ses naučil během výcviku peer mediace? Jaké nové dovednosti nebo poznatky jsi získal?
- Jaké změny nastaly po účasti na programu peer mediace ve vztazích/ v osobním rozvoji/v rozvoji dovednosti?
- Jaký je příběh vašeho zapojení do programu?
- Jak uplatňuješ vhodné metody a dříve získané vědomosti a dovednosti, které ses naučil při peer mediaci?
- Jak zvládáš to, že musíš být nestranný při peer mediaci a nacházet vhodné argumenty?
- Které momenty po dobu trvání programu peer mediace považuješ za nejnáročnější?
- Jak jsi zvládl situaci, kdy bylo pro tebe ve výcviku něco těžké překonat?
- Jak ti pomohl program lépe zvládat hádky nebo neshody s kamarády?
- V čem konkrétně si myslíš, že si díky výcviku lépe rozumíš s ostatními?
- Jak ti pomáhá výcvik stát se lepším kamarádem nebo třídním spolužákem?
- Můžeš mi povědět o nějakém nezapomenutelném zážitku, který jsi měl díky programu peer mediace?

5 INTERPRETACE DAT

Kapitola interpretace dat se zaměřuje porozumění a analýzu zkušeností respondentů, kteří jsou aktivně zapojeni do peer mediace ve školním prostředí. K interpretaci těchto dat byla využita technika vyložení karet. Jedná se o metodu, kde „výzkumník vezme kategorizovaný seznam kódů, kategorie vzniklé skrze otevřené kódování uspořádá do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestaví text tak, že je vlastně převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 266)

V procesu analýzy dat bylo použito otevřené kódování, které umožnilo rozklíčovat informace získané z rozhovorů do podrobnějších kategorií a témat. Tento přístup umožnil vhléd do zkušeností respondentů a identifikaci hlavních oblastí, ve kterých mediace ovlivňuje jejich životy. Následné kategorie, které jsme vytvořili, jsme si dali i s kódy do tabulky (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Tabulka 2 kategorie a kódy

Kategorie	Kódy
Příběh začíná	Začátky
	Prvotní šok
	Vliv staršího sourozence
	Dělat věci navíc
	Vlastní chtíč
Tajemství mediátorského umění	Kouzlo v mediaci
	Aha moment
	Překlad emocí a slov
	Strategie konfliktů jako vrchol mediace
Křížovatka srdcí	Atraktivita mediace
	Podpora vrstevníka
	Snaha navazovat nové vztahy
	Někam patřit
Rozvoj vnitřní síly	empatie
	Obecná osvěta
	Růstová ambice

	Nalezení vnitřního klidu
	Sebedůvěra
	Prohloubení sebepoznání
	uvědomění
	Kvalita mé osobnosti
	Zamítnutí konfliktu jako metoda
Kdo si hraje nezlíbí	Záliba
	Hra jako nástroj
Echo úspěchu	Radost z výsledků
	vděčnost
	Lepší já
	Rozvoj dovedností
	Rozvoj emoční inteligence

Příběh začíná

Na základě rozhovorů, které jsme s peer mediátory provedli, jsme se dozvěděli o jejich **začátku** s peer mediací a jak ji vnímali. Jelikož se v roce 2017 teprve začínalo s peer mediací na českých školách, tak žáci ani studenti s ní neměli žádné zkušenosti. *Byla to pro nás novinka, nevěděla jsem do čeho jdu, tak jako všichni ostatní.* Peer mediace započala pilotním programem mediace do škol, kterou vedla Eva Růtová. Důvodů, proč se žáci rozhodli do programu jít a zúčastnit se výcviku peer mediace bylo hned několik. Někteří respondenti se programu zúčastnili na samotném počátku roku 2017. Ti uvedli, že byli opravdu malí a už si přesné důvody nepamatují, co si naopak pamatují je, že je bavilo pomáhat a komunikovat s lidmi a spolužáky. Uvádí taky, že těch informací pro malou holku bylo moc a občas se stalo, že z toho byli nervózní, což brzo přešlo. Mladší respondenti, kteří výcvikem právě prochází zmínili, že první náznak byl **vliv jejich starších sourozenců**. Respondentka 3 konstatovala: *moje starší sestra tam chodila, takže mi o tom dost říkala a mě to nadchlo.* Poté sdělila, že je možné, že by se mediátorem stala, i kdyby její sestra mediátorem nebyla, *tak by do toho stejně šla.* U většiny se objevovaly znaky dobrovolnosti, respondentky chtěly **dělat věci navíc**. Respondentka 4 prohlásila, že má radost z toho, jak funguje jejich výcvik. *Jelikož je to dobrovolné, tak jsou všichni rádi a snaží se.* Jde jim hlavně o dobrý kolektiv skvělou atmosféru, která vždy panovala během výcviků. Z rozhovorů bylo patrné, že jich

výcvik zaujal, poukázal na možné nedostatky u sebe samých, ale také tu pozitivní stránku své osobnosti.

Jedním z nejčastějších motivů, proč se respondenti rozhodli pro účast v peer mediaci, bylo touha po pozitivní změně, tedy u respondentek se ukazoval **vlastní chtíč** zapojit se do programu. Tento aspekt byl zřetelně zdůrazněn, když jedna z respondentek poznamenala: "Chtěla jsem být součástí něčeho, co má skutečný dopad. Uvědomila jsem si, že pomocí peer mediace můžeme skutečně změnit dynamiku naší školy k lepšímu." Toto svědectví podtrhuje vnímání programu nejen jako prostředku osobního rozvoje, ale také jako nástroje pro budování silnější, více podporující a inkluzivní školní komunity.

Tajemství mediátorského umění

Každý vstupuje do mediaci s něčím jiným, každý jsme jedineční, a tak můžeme říci, že peer mediace je takové umění se slovy. V umění se umělci vyjadřují skrze svou osobnost, a proto je každá mediace podobná uměleckému dílu, které je vždy jedinečné a odráží jejich individuální přístup. Pro umělce je to krásné a jedinečné dílo, pro peer mediátory je to dohoda. Musí se počítat s tím, že ne každá mediace dohodou skončí. V mediaci záleží na protistranách a peer mediátorovi, který stojí jako neutrální článek a tzv. překladatel slov či emocí.

Každý peer mediátor má svou oblíbenou techniku mediace, která mu osobně vyhovuje, nebo se v praxi ukázala jako účinná. V rozhovorech se objevovalo několik metod a technik mediace, které se ukazuje jako **kouzlo mediace** každého z nich. Ta nejzmiňovanější byla parafrázování. Respondenti uvedli, že vlastně neříkají nic nového, jen si větu přehrají v hlavě a řeknou ji jinak. *Otevře to člověku jiný úhel pohledu. Možná bych řekla, že skoro celá mediace je v podstatě takové parafrázování. Říkáme tomu mediátorský jazyk*, poznamenává respondentka 4. Pro dosažení účinnosti a efektivity v peer mediaci je zásadní ovládnutí technik aktivního naslouchání jako například zrcadlení, či ocenění, které si respondenti oblíbili a osvojili během svého výcviku. Tato schopnost aktivně naslouchat a empaticky reagovat na argumenty a postřehy protistrany přispívá k tomu, aby komunikace probíhala v respektujícím a konstruktivním duchu, aniž by docházelo k jakémukoliv negativnímu nebo vulgárnímu vyjádření. Peer mediátoři se soustředí na minimalizaci používání nevhodných výrazů účastníky, což se může v některých momentech vyskytnout. V tomto kontextu hraje klíčovou roli technika parafrázování, jejímž cílem je přeformulovat výroky tak, aby byly pro

druhou stranu srozumitelnější a zbavené jakékoliv vulgarity. Často díky této metodě dochází k momentu přesvědčení nebo tzv. "**AHA momentu**", kdy si jedna nebo obě strany uvědomí skutečný význam sdělení. Mediace odhaluje, že lidé někdy předpokládají, že plně rozumějí tomu, co jim druhá strana chce říci, avšak během procesu si uvědomují, že jejich původní interpretace nebyla přesná. Díky mediaci pak dochází k pochopení skutečného záměru sdělení, což může vést k vyřešení konfliktu bez nedorozumění a s větším porozuměním pro perspektivu druhé strany, můžeme tomu říkat takový **překlad emocí a slov**.

Co je takovým vrcholem mediace uvedli respondenti řešení konfliktů. *Nejhlavnější je řešení konfliktů, jak ho poznat a řešit*, poznamenala respondentka 3. V tomto můžeme vidět přesah i do osobního života a tím i do osobního rozvoje. Respondentky sdělily, že si musí osvojit strategie řešení problémů či konfliktů. Tyto strategie je provází celou mediací. Dalo by se říci, že **strategie řešení konfliktů je vrchol mediace** právě pro peer mediátory. V osobním životě se to poté vyplatí při řešení osobních konfliktů, které si dokážou peer mediátoři ve většině případů vyřešit i sami. Respondentka prohlásila, že se díky znalostem o konfliktech a strategiích řešení konfliktů zvládá *vyřešit své problémy tak, aby to ostatní lidé nepoznali*. Respondentky dodávají, že je velmi důležité umět řešit konflikty v poklidu a umět konflikt dostatečně rozebrat. V tom respondenty vidí jakousi **atraktivitu mediace**.

Křížovatka srdcí

Peer mediace představuje mnohem více než pouhé zprostředkování řešení konfliktů. Zásadními pilíři tohoto procesu jsou podpora a budování přátelství, které společně vytvářejí pevný základ pro každého účastníka. Začínat s čímkoliv novým může být náročné, ale přítomnost podpůrných a pozitivně naladěných lidí v okolí může významně usnadnit překonávání počátečních překážek. Respondentky vyjádřily, že právě díky **podpoře** svých **vrstevníků** se cítí být nedílnou součástí skupiny peer mediátorů, což jim dodává motivaci pokračovat ve výcviku, i když se setkají s výzvami.

Mediace jim rovněž poskytla příležitost cítit se být součástí něčeho většího, něčeho, co má hlubší smysl a přispívá k pozitivní změně ve školním prostředí i ve vztazích mezi žáky. Přispívá to k pocitu **někam patřit**. Důležitost pocitu příslušnosti, navazování nových přátelství a vzájemné podpory je neocenitelná, nejen pro osobní rozvoj jedince, ale i pro vytváření pozitivní a podporující atmosféry v rámci celé školní komunity.

Navazování nových přátelství a budování podpůrných sítí mezi peer mediátory podporuje nejen jejich osobní růst, ale také rozvíjí klíčové sociální dovednosti, jako je empatie, aktivní naslouchání a schopnost konstruktivně řešit konflikty. Tyto dovednosti jsou zásadní nejen v kontextu peer mediace, ale mají široké uplatnění ve všech oblastech života.

Rozvoj vnitřní síly

Dalo by se říct, že respondenti mají v sobě jakousi **růstovou ambici**. Chtějí se vzdělávat a zdokonalovat. Chtějí zlepšovat své schopnosti a dovednosti, aby lépe fungovali ať už v osobním životě, tak v profesním.

V rámci výzkumu se respondenti shodují na klíčovém postřehu: pochopení, že klidný a vyvážený průběh mediace je zásadní. Tento klid jim nejen pomohl lépe navigovat procesem mediace, ale také měl pozitivní dopad na jejich sebevědomí a sebedůvěru. Respondentka 3 poznamenala, že je více *klidná, ve všech situacích, ví, že se dá všechno řešit lépe a klidně*. Respondentky mluví o jakémsi **nalezení vnitřního klidu**, kdy klid je pro ně nová cesta k úspěchu.

Jedním z klíčových momentů pro respondenty bylo uvědomění si vlastního potenciálu a schopností, které předtím možná nebyly plně rozpoznány nebo využity. *Poznáváte se se svými vrstevníky, i já jsem se díky programu hodně o sobě dozvěděla. Najednou mi došlo, že s tím, co umím a dokážu, můžu pomoci nejen sobě, ale hlavně druhým. To mi dost zvýšilo sebevědomí*, konstatovala respondentka 5. Tento proces **prohloubení sebepoznání** a reflektování vlastních hodnot a cílů jim umožnil lepší orientaci ve vlastních životech a přispěl k rozvoji hlubšího porozumění sami sobě.

Respondentky zdůrazňují, že mediace jim poskytla prostor pro objevování nových perspektiv na vlastní osobnost a na způsob, jakým se prezentují a působí na své okolí. Díky tomu se jim podařilo nejen vylepšit své interpersonální dovednosti, ale také posílit svou **sebedůvěru** a odolnost vůči stresu a konfliktním situacím, kdy **zamítají konflikt jako metodu** řešení. *Nepotřebuji se hádat, přehnaně afektovaná reakce je z většiny mých zkušeností zbytečná. Klidná a promyšlená odpověď je efektivnější. To ve všech situacích. Ted to praktikuji ve všem*, dodává respondentka 4.

Z těchto zkušeností plynoucí osobní růst a zlepšené sebepochopení jsou respondentky vnímány jako klíčové pro jejich současnou schopnost být lepšími lidmi a uvědomění si

kvality své osobnosti. Odráží se to nejen ve zvýšené empatii a schopnosti vidět situace z různých úhlů pohledu, ale také ve větší otevřenosti k novým zkušenostem a v ochotě podporovat ostatní ve svém okolí.

Kdo si hraje nezlobí

Tradiční styl učení pro některé studenty nemusí být moc atraktivní způsob, jak se rozvíjet a učit se nové věci. Hlavním prvkem vzdělávacího procesu v peer mediaci se stalo učení hrou. Začlenění herních prvků do vzdělávání zvýší pozornost a zapojení žáků, které je baví. Žáci si mnohdy neuvědomují, že díky hrám se mohou naučit různé metody a techniky. Respondentky si uvědomily, že právě díky alternativnějšímu stylu učení výcvik peer mediace se stal jejich **zálibou**. *Člověk by si řekl, že to je vlastně druhá škola. Nebereme to tak, je to něco, co nás baví, díky našim lektorům se nám to líbí a dělají nám to zábavnější formou, než jen sedět a poslouchat,* sdělila respondentka 2.

Hry také podporují rozvoj sociálních dovedností, jako jsou komunikace, spolupráce a řešení konfliktů. Respondentky dodaly, že když se učí nějakou techniku hrou, tak cítí pocit týmového úsilí a vzájemnou podporu. Napomáhají také k posilování vztahů mezi studenty a rozvíjení empatie, která je velkou součástí mediace.

Respondentka 5 ve výzkumu uvedla, že k rozvoji technik aktivního naslouchání lze využít celou řadu **her**, které jim slouží **jako nástroje** a podporují rozvoj komunikační dovednosti. Jako příklad zmínila hru „tichá pošta“ ve které účastníci sedí v kruhu a první osoba šeptem sdělí zprávu svému sousedovi, který ji pak opět šeptem předá další osobě. Tento proces pokračuje, dokud zpráva nedojde k poslední osobě v kruhu, která zprávu nahlas řekne. Cílem je vidět, jak se původní zpráva změnila, což ukazuje, jak důležité je přesné poslouchání a předávání informací. Respondentka 5 dále zdůraznila význam her zaměřených na pozorování a zapamatování detailů, jako je "Pozorovací test", kde se účastníci musí soustředit na detaily předmětu nebo obrázku po omezenou dobu a poté o nich diskutovat. Tato hra vyžaduje, aby účastníci pečlivě naslouchali popisům ostatních a zároveň sdíleli své vlastní postřehy, což podporuje schopnost naslouchat a interpretovat sdělení druhých.

Echo úspěchu

Mediace nám pomáhá překonávat nedorozumění tím, že pomocí slov buduje mosty mezi lidmi. Díky tomu vznikají příběhy plné výzev, překážek a nakonec i úspěchů. Tyto úspěchy nás často zasáhnou mnohem hlouběji, než bychom čekali. V jejich světle pak můžeme najít nejen sami sebe, ale i novou vděčnost za cesty, kterými jsme se vydali.

Když jsem poprvé vstoupila do místnosti plné neznámých tváří, netušila jsem, co očekávat. Ale jakmile jsme začali mluvit, pocítila jsem něco, co se slovy nedá popsat. Byla to úleva, radost, možná i trochu překvapení z toho, jak snadno se můžeme dohodnout, když opravdu chceme, vzpomíná respondentka 4, která se mediace účastnila. Tato slova, plná naděje, **radosti z výsledků**, nového počátku, odhalují esenci toho, co mediace může přinést do životů mladých lidí.

Pro někoho může být mediace cestou, jak najít **lepší já**. *Díky mediaci jsem se naučila, že stát se lepší verzí sebe sama neznamena změnit to, kým jsem, ale rozvíjet své silné stránky a učit se z vlastních chyb,* sdílí respondentka 5 svůj příběh transformace. Respondentka 5 také uvedla, že peer mediace jí otevřela oči v mnoha oblastech – od rozpoznávání a respektování rozdílnosti mezi lidmi až po zlepšení schopnosti naslouchat a skutečně slyšet, co druzí říkají. "Naučila jsem se, že stát se dobrým mediátorem znamená nejen rozumět konfliktu, ale také umět vnímat ticho mezi slovy," sdělila.

S každým slovem vyřčeným v mediálním prostoru se **rozvíjejí nové dovednosti**. Komunikace, vyjednávání, řešení konfliktů, sebereflexi, kritické myšlení – tyto dovednosti, které jsou klíčové pro úspěch nejen ve škole, ale v celém životě. *Naučila jsem se poslouchat. Opravdu poslouchat. A to mi otevřelo oči,* říká respondentka 4, která objevila sílu aktivního naslouchání a empatie. Zkušenosti získané během mediačních sezení často přesahují rámec školních zdí a stávají se součástí každodenního života. *Mediace mi dala nástroje, které používám doma, se svými přáteli, dokonce i když se snažím vyřešit nějaký vnitřní konflikt. Naučila jsem se, že klíčem je komunikace a snaha porozumět druhým,*" vysvětluje respondentka 2, což ukazuje na univerzální uplatnění dovedností a poznatků získaných v mediaci.

Účastníci mediace často hovoří o **rozvoji emoční inteligence** jako o jednom z nejcennějších darů, které z tohoto procesu přinesli. Učit se rozpoznávat a spravovat vlastní emoce, stejně jako chápat emoce druhých, není snadná cesta. Ale je to cesta, která vede k hlubšímu

porozumění a lepším vztahům. *Dříve jsem reagovala impulsivně, ale teď se zastavím a přemýšlím, než něco řeknu nebo udělám.* Mediace mi to dala, svěřuje se respondentka 1.

A konečně, **vděčnost**. Vděčnost nejen za to, že mediace nabídla cestu z konfliktu, ale i za všechny lekce, které přinesla do životů těch, kteří se jí zúčastnili. *Jsem vděčná za každou osobu, která se mnou šla touto cestou. I když to nebylo vždy snadné, ukázalo mi to, že i z nejtěžších situací můžeme vyjít silnější a sjednocení,* reflektuje respondentka 5. V tichu mezi vyřčenými slovy, v prostoru, kde se setkávají srdce, je možné nalézt pravou sílu mediace. *Vždycky jsem si myslela, že vyhrát znamená dostat to, co chci. Ale mediace mě naučila, že pravé vítězství je, když najdeme řešení, se kterým jsou všichni spokojeni. Že spolupráce a vzájemné pochopení jsou cennější než stát na svém,* rozjímá respondentka 4. Tato slova odrážejí hlubokou proměnu v chápání konfliktu a řešení, kterou mediace umožňuje.

Tento proces není vždy lehký. Vyžaduje odvahu postavit se svým strachům, otevřít své srdce a možná i změnit svůj pohled na svět. Ale právě v této výzvě leží skutečná krása mediace. *Občas je to jako procházet se v mlze, kdy nevidíte cestu před sebou. Ale pak, najednou, mlha se rozplyne a vy vidíte jasně. Mediace mi pomohla vidět jasněji nejen konflikty, ale i sebe sama,* popisuje zkušenost respondentka 3, kde vidíme znaky **vděčnosti**. Respondentka 5 uvedla, že peer mediace jí otevřela oči v mnoha oblastech – od rozpoznávání a respektování rozdílnosti mezi lidmi až po zlepšení schopnosti naslouchat a skutečně slyšet, co druzí říkají. *"Naučila jsem se, že stát se dobrým mediátorem znamená nejen rozumět konfliktu, ale také umět vnímat ticho mezi slovy,"* sdělila.

Každý účastník si z mediace odnáší něco jedinečného – nové poznání, hlubší sebereflexi, lepší dovednosti v komunikaci, či dokonce nově nalezené přátelství. Tyto dary se stávají součástí jejich cesty, kamene milníky na trase osobního růstu a vývoje. A i když mediace jako proces může skončit, její echo úspěchu, zkušenosti a ponaučení zůstávají s účastníky navždy. *Není to jen o řešení konfliktů, uzavírá respondentka 2, je to o tom, jak se na svět díváme, jak se chováme k sobě a k ostatním. Mediace mi ukázala novou cestu, a za to jsem nesmírně vděčná.*

5.1 Diskuze

V této části práce se zaměříme na interpretaci zjištěných dat ve světle teoretických konceptů diskutovaných v teoretické části. Diskuze nám umožní hlouběji porozumět významu zkušeností žáků s programem peer mediace a posoudit, jak tyto zkušenosti ovlivnili jejich schopnost řešit konflikty a jak se promítají do jejich osobního rozvoje. Hlavním cílem této kapitoly je tedy odpovědět výzkumné otázky, které byly stanoveny na počátku práce.

Naše analýza začne pohledem na motivace a zkušenosti žáků zapojených do programu peer mediace. Zkoumání toho, co žáky přivedlo k účasti na tomto programu a jaké přínosy z toho plynou, nám umožní lépe pochopit, jak efektivně může být mediace implementována v školním prostředí. Dále se zaměříme na konkrétní změny v kompetenci žáků, zejména v oblasti řešení problémů, které jsou klíčové pro jejich další vzdělávací a profesní cestu.

Rovněž je důležité zvážit, jak zkušenosti získané v rámci programu ovlivňují vztahy žáků s jejich vrstevníky a učiteli, jakož i celkovou atmosféru ve školním prostředí. Tato diskuse nám poskytne příležitost k reflexi nad tím, jaké faktory nejvíce přispívají k úspěchu programu peer mediace a jaké výzvy ještě zůstávají překonat.

První výzkumná otázka zní: **Jaké jsou zkušenosti žáků gymnázia při účasti v programu peer mediace a jaké motivace je vedly k zapojení se do programu?**

Z analýzy rozhovorů s účastníky programu peer mediace vyplývá, že žité zkušenosti žáků jsou převážně pozitivní a působí motivujícím způsobem na jejich další osobní rozvoj. Studenti jsou k účasti v programu motivováni především touhou rozvíjet své sociální dovednosti, jako je komunikace, empatie a schopnost řešit konflikty. Kromě toho cítí silný pocit odpovědnosti a chtějí aktivně přispět ke zlepšení atmosféry ve školním prostředí. Mnozí z nich vidí v programu peer mediace příležitost k praktickému uplatnění teoretických poznatků získaných během školního vzdělávání, což jim poskytuje cenné zkušenosti pro budoucí profesní život nebo další studium.

Tato zkušenost jim nejen pomáhá lépe porozumět dynamice konfliktů a mechanismům jejich řešení, ale také podporuje jejich osobní růst tím, že je staví do situací, kde musí aplikovat své dovednosti v praxi a zároveň reflektovat vlastní postoje a chování v konfliktních situacích. Respondenti také zdůrazňují, že účast v programu výrazně posílila jejich sebevědomí a schopnost empatie, což jsou klíčové kompetence pro budování pozitivních mezilidských vztahů a efektivní komunikace.

Odpověď na další výzkumnou otázku: **Jak žáci gymnázia vnímají svou cestu programem peer mediace?**

Na základě analýzy rozhovorů a interpretace dat získaných od žáků gymnázia, kteří se zapojili do programu Peer mediace, lze konstatovat, že vnímání jejich cesty tímto programem je velmi pozitivní a obohacující. Žáci popisují své zkušenosti s programem jako cennou příležitost k osobnímu růstu a rozvoji sociálních dovedností, které považují za klíčové pro svou budoucí akademickou a osobní cestu.

Mnozí studenti zdůrazňují, že účast v programu Peer mediace jim poskytla nejen nástroje k efektivnějšímu řešení konfliktů, ale také jim pomohla lépe porozumět různým perspektivám a diverzitě názorů mezi jejich vrstevníky. "Program mi otevřel oči v tom, jak různě lidé mohou vidět stejnou situaci. Naučila jsem se, že důležité je najít řešení, které respektuje všechny strany," uvedla jedna ze respondentek.

Dále žáci uvádějí, že program zvýšil jejich sebevědomí v komunikaci s ostatními a posílil jejich schopnosti v oblasti aktivního naslouchání a empatie. Tato zlepšení mají pozitivní dopad nejen v rámci školního prostředí, ale také v osobních vztazích a při budování vzájemného porozumění a respektu. "Cítím, že jsem díky programu lepší posluchač a lépe rozumím, co druzí cítí nebo potřebují," sdělila další respondentka.

Někteří žáci rovněž reflektují výzvy, s nimiž se během programu setkali, jako jsou například počáteční obavy z mediací nebo pocit zodpovědnosti při řešení konfliktů svých vrstevníků. Přesto tyto výzvy vnímají jako příležitosti k učení a zdokonalení. "Zpočátku jsem se bála, že nebudu umět pomoci, ale s praxí jsem získala jistotu a nyní vím, že mohu k pozitivní změně přispět," popisuje zkušenosti další respondentka.

Celkově lze říci, že žáci gymnázia vnímají svou cestu programem Peer mediace jako zásadní a transformační zkušenost, která je vybavila důležitými životními dovednostmi a prohloubila jejich pochopení mezilidských vztahů. Tato zkušenost je cenná nejen pro jejich osobní rozvoj, ale také pro jejich schopnost fungovat jako pozitivní a aktivní členové společnosti.

Odpověď na třetí výzkumnou otázku, která se týká **reflektování rozvoje kompetence v oblasti řešení problémů žáků během účasti ve výcviku peer mediace**, vychází z analýzy rozhovorů poskytnutých respondenty.

Žáci gymnázia, kteří se zapojili do programu peer mediace, reflektují svůj rozvoj v oblasti kompetencí řešení problémů jako výrazný a pro jejich osobní i profesní život klíčový. Během výcviku se nejen naučili techniky a metody pro mediaci, ale také zdokonalili své schopnosti analyzovat konfliktní situace, identifikovat klíčové problémy a pracovat na nalezení efektivních řešení, které respektují potřeby všech zúčastněných stran.

"Program mi ukázal, jak důležité je umět rozklíčovat, co je jádrem konfliktu, a najít způsoby, jak toto jádro adresovat, aniž bychom jen 'zalepili' problém bez skutečného vyřešení," uvádí jedna z respondentek. Tento druh hlubokého porozumění problémům a schopnost aktivně na nich pracovat je často zdůrazňován jako největší přínos programu.

Mnozí žáci rovněž popisují, jak výcvik ovlivnil jejich schopnost práce v týmu a spolupráce. "Naučili jsme se, že někdy není řešení problému o tom, kdo má pravdu, ale o tom, jak můžeme spolupracovat, aby bylo dosaženo řešení přijatelného pro všechny," sděluje jiná účastnice programu. Tato zkušenost přispěla k lepšímu pochopení důležitosti kolektivního úsilí a vzájemné podpory v řešení problémů.

Žáci dále reflektují, že dovednosti získané během peer mediace aplikují nejen ve školním prostředí, ale také v osobních vztazích a komunitních aktivitách. "Používám to, co jsem se naučila, když vidím neshody mezi kamarády nebo dokonce doma. Cítím, že mám nástroje, abych pomohla najít mírové řešení," vypráví další respondentka.

Můžeme říci, že rozvoj kompetencí v oblasti řešení problémů během účasti ve výcviku peer mediace má pro žáky mnohostranný přínos. Nejenže posiluje jejich osobní kompetence a zvyšuje jejich sebevědomí, ale také je připravuje na budoucí profesní role, kde budou schopni efektivně řešit konflikty a přispívat k harmonii a produktivitě v jakémkoliv týmovém prostředí.

Čtvrtá výzkumná otázka a její znění: **Jak žáci vnímají problémové situace, se kterými se musejí vypořádávat během výcviku peer mediace a jaké volí strategie k jejich překonání?**

Během účasti na programu peer mediace se žáci setkávají s řadou výzev a obtíží, které testují nejen jejich dovednosti získané v rámci mediace, ale také jejich osobní odolnost a schopnost adaptace. Tyto výzvy jsou nezbytnou součástí učebního procesu, protože poskytují cenné příležitosti pro růst a rozvoj. V následujících odstavcích se podrobněji zaměříme na

specifické obtíže, s nimiž se žáci během účasti na programu peer mediace setkávají, a na strategie, které používají k jejich překonání.

Jednou z prvních a nejčastějších výzev, kterým žáci čelí, je zvládnutí počáteční nervozity a obav z neúspěchu. Mnozí studenti vstupují do programu s obavami, zda budou schopni úspěšně mediovat konflikty mezi svými vrstevníky. Tato nervozita často pramení z nedostatku zkušeností s řízením diskusí a hledáním konsenzuálních řešení. K překonání těchto počátečních obav žáci využívají metodu učení se praxí, která jim umožňuje postupně získávat důvěru ve své dovednosti. Výcvikové sezení a role-play cvičení jsou klíčové pro rozvoj sebedůvěry, jak studenti postupně objevují, že jsou schopni efektivně řešit konflikty a pomáhat svým vrstevníkům.

Další výzvou, se kterou se žáci setkávají, je řešení složitých nebo emocionálně náročných konfliktů. V těchto situacích je klíčové zachovat klid a objektivitu, což vyžaduje vysokou míru emoční inteligence a schopnost aktivního naslouchání. Studenti poukazují na význam přípravy a vzdělávání v oblasti komunikačních dovedností a technik řešení konfliktů, které jim umožňují zůstat vyrovnanými i v náročných situacích. Důležitou strategií je také spolupráce s ostatními mediátory a využívání supervize a podpory od učitelů či školních poradců, kteří mohou poskytnout cenné rady a zpětnou vazbu.

Žáci rovněž zmínili obtíže spojené s dosahováním spravedlivých a trvalých řešení konfliktů. V této souvislosti je zásadní rozvoj schopnosti identifikovat základní potřeby a zájmy všech zúčastněných stran a hledat kreativní řešení, která uspokojí všechny zainteresované. Žáci se učí využívat techniky brainstormingu a kritického myšlení, aby identifikovali širokou škálu možných řešení a vybrali z nich ta, která nejlépe odpovídají konkrétní situaci.

V neposlední řadě se studenti zabývali výzvou zachování nestrannosti a objektivity během mediačního procesu. Toto je zvláště náročné v prostředí, kde mohou mít mediátoři předchozí osobní vztahy s účastníky konfliktu. Strategií pro zvládnutí této obtíže je posílení sebeuvědomění a reflexe vlastních předsudků a emocí.

Poslední výzkumnou otázkou je: **Jak je výcvik peer mediace žákům přínosný?**

Výcvik peer mediace poskytuje žákům gymnázia jedinečnou platformu pro osobní rozvoj, který přesahuje tradiční akademické vzdělávání. Z rozhovorů a analýz dat vyplývá, že studenti vnímají řadu přínosů, které považují za klíčové pro svůj osobní i sociální rozvoj. Tyto přínosy nejen obohacují jejich schopnosti řešit konflikty, ale také posilují jejich komunikační dovednosti, empatii, sebeuvědomění a schopnost spolupráce.

Jedním z hlavních přínosů, který studenti zdůrazňují, je rozvoj komunikačních dovedností. Výcvik peer mediace žákům poskytuje průpravu v efektivní komunikaci, včetně naslouchání, vyjadřování myšlenek a pocitů a formulace otázek. "Naučila jsem se, jak vyjadřovat své myšlenky jasně a stručně, a zároveň aktivně naslouchat tomu, co mi ostatní říkají," uvádí jedna ze respondentek. Tyto dovednosti jsou nepostradatelné nejen v kontextu mediace, ale i v běžných mezilidských vztazích a profesním životě.

Dále žáci vyzdvihují rozvoj empatie a schopnosti vcítit se do situace druhých. Výcvik podporuje rozvoj emocionální inteligence, což umožňuje lepší porozumění a respekt k perspektivám a potřebám ostatních. "Program mi pomohl lépe chápat, proč lidé reagují určitým způsobem, což mi usnadňuje hledání společného jazyka," popisuje další respondentka. Tato schopnost empatie je zásadní pro budování pozitivních a podpůrných vztahů.

Sebeuvědomění a reflexe jsou dalšími klíčovými aspekty osobního rozvoje, na které se výcvik zaměřuje. Studenti reflektují své vlastní hodnoty, předsudky a reakční vzorce, což je vede k lepšímu sebepoznání a zodpovědnosti za vlastní chování. "Výcvik mi otevřel oči v tom, jak mé vlastní zkušenosti ovlivňují můj pohled na konflikty, a naučil mě, jak být v těchto situacích více otevřená a objektivní," sdílí respondentka.

Schopnost spolupráce a práce v týmu je dalším významným přínosem programu. Žáci se učí, jak efektivně spolupracovat s ostatními k dosažení společného cíle, a zároveň rozvíjejí dovednosti v oblasti řízení týmových dynamik a konfliktů. "Pochopila jsem, jak důležitá je týmová práce nejen v mediaci, ale i v každodenním životě. Učili jsme se, jak naše individuální síly mohou přispět k lepšímu výsledku pro všechny," vysvětluje jiná účastnice programu.

Konečně, výcvik peer mediace posiluje pocit odpovědnosti a přispívání k širší společenské komunitě. Studenti si uvědomují svou roli ve vytváření harmoničtějšího a inkluzivnějšího školního prostředí. "Cítím, že mám nyní nástroje a schopnosti přispět k pozitivní změně ve svém okolí," říká respondentka, což odráží vědomí vlastního přínosu k lepšímu sociálnímu klimatu.

Tyto přínosy, které žáci považují za důležité pro svůj osobní rozvoj, ilustrují, jak program peer mediace poskytuje komplexní a multidisciplinární přístup k vzdělávání, který přesahuje tradiční akademické kurikulum. Poskytování těchto životních dovedností je nepostradatelné pro formování zodpovědných, empatických a kompetentních jedinců, připravených čelit výzvám dnešního světa.

6 DOPORUČENÍ DO PRAXE

Na základě získaných dat z bakalářské práce lze vyvodit následující doporučení do praxe, které zdůrazňují efektivitu a přínosy programů peer mediace ve školním prostředí:

Peer mediace se ukázala jako funkční a efektivní přístup k řešení školních konfliktů a problémů. Data z výzkumu potvrzují, že tento způsob řešení konfliktů přispívá nejen k jejich urovnání, ale také k rozvoji klíčových sociálních a komunikačních dovedností mezi žáky. Vzhledem k těmto pozitivním výsledkům by bylo vhodné peer mediaci nejen více rozšiřovat ve školních zařízeních, ale také zvyšovat povědomí o ní samotné.

Za účelem efektivního rozšíření peer mediace by měly školy a vzdělávací instituce:

1. Aktivně propagovat peer mediaci jako preferovanou metodu řešení konfliktů mezi studenty.
2. Organizovat workshopy a školení pro učitele a školní personál, aby lépe porozuměli principům a praktikám peer mediace a mohli efektivně podporovat její implementaci.
3. Vytvářet informační materiály a programy, které budou informovat rodiče a širší veřejnost o výhodách a úspěších peer mediace, čímž se zvýší jejich podpora pro tento program.
4. Zavést systém sledování a vyhodnocování výsledků peer mediace, aby bylo možné neustále zdokonalovat programy a reagovat na specifické potřeby školních komunit.
5. Spolupracovat s dalšími školami a vzdělávacími organizacemi pro výměnu osvědčených postupů a zkušeností v oblasti peer mediace (Dvořáková, 2019)

Tato doporučení přispějí k dalšímu rozvoji a efektivitě peer mediace jako nástroje pro zlepšení školního prostředí a výchovy, a podpoří kulturu řešení konfliktů založenou na respektu, empatii a vzájemném porozumění.

ZÁVĚR

V této bakalářské práci byly prozkoumány možnosti a přínosy peer mediace ve školním prostředí při řešení konfliktů mezi žáky. Práce byla rozdělena na teoretickou a praktickou část, přičemž každá z nich přispěla k hlubšímu pochopení a vyhodnocení mediace jako nástroje pro řešení školních sporů.

V teoretické části byly představeny témata konfliktů, řešení konfliktů pomocí mediace a specifika peer mediace. Diskutováno bylo o významech a rolích, které mediace hraje ve výchově a vzdělávání, s důrazem na rozvoj kompetence řešení problémů a předcházení eskalaci konfliktů.

Praktická část se zaměřila na analýzu získaných dat z rozhovorů s účastníky programu peer mediace. Byly zkoumány zkušenosti žáků zapojených do výcviku peer mediace, kde byly identifikovány a analyzovány hlavní výzvy, strategie a osobní přínosy, které program přinesl žákům. Zvláštní pozornost byla věnována způsobům, jakými peer mediace ovlivnila rozvoj kompetence k řešení problémů.

Souhrnně práce odhalila, že peer mediace je účinným nástrojem nejen pro řešení konfliktů, ale také pro podporu osobního a sociálního rozvoje žáků. Výzkum potvrdil, že účastníci programu získali cenné dovednosti, které mohou využívat v různých oblastech svého života. Dále bylo zjištěno, že programy peer mediace mohou výrazně přispět k pozitivnímu školnímu klimatu a jsou efektivním prostředkem pro prevenci školního násilí a podporu vzájemného respektu a pochopení mezi žáky.

Z výsledků výzkumu tedy vyplývá, že školy by měly nadále rozvíjet a podporovat programy peer mediace jako součást širší strategie pro zlepšení školního prostředí a jako nástroj pro rozvoj klíčových životních dovedností žáků. Tyto programy nabízejí žákům nejen způsob, jak řešit běžné spory, ale poskytují jim i platformu pro osobní růst a učení se zkušenostmi, což jsou nepostradatelné komponenty pro jejich budoucí životní a profesní úspěchy.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) BEDNAŘÍK, Aleš. *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou: praktická príručka pre tých, ktorí chcú viac porozumieť konfliktom a neautoritatívnym spôsobom ich riešenia*. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov, Partners for Democratic Change Slovakia, 2001. ISBN 80-968095-4-7.
- 2) BIELESZOVÁ, Dušana. *Školská a rovesnícka mediácia: Riešenie konfliktov v školách a školských zaradieniach*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-8168-735-8.
- 3) ČAKRT, Michal. *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-85943-81-6.
- 4) HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- 5) HERZOG, Rupert. *Násilí není řešení: prevence násilí a management konfliktu ve školách*. Moderní pedagogika v teorii a praxi. Plzeň: Fraus, 2009. ISBN 978-80-7238-850-9.
- 6) HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Psyché (Grada). Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.
- 7) HOLÁ, Lenka a kolektiv. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Psyché (Grada). Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 8) HOLÁ, Lenka a MALACKA, Michal. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Teoretik. Praha: Leges, 2014. ISBN 978-80-7502-047-5.
- 9) CHOLENSKÝ, Robert. *Praktický průvodce mediací: podle nové právní úpravy*. Praha: Linde Praha, 2013. ISBN 978-80-7201-901-4.

- 10) KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.
- 11) LABÁTH, Vladimír a PRUŽINSKÁ, Jana. *Konflikt: ja, my, oni*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2021. ISBN 978-80-571-0326-4.
- 12) MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). Praha: Slon, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
- 13) MURPHY, Kate. *Umění naslouchat: o co přicházíte a proč na tom záleží*. Přeložil Michal ČERMÁK. Via. Praha: Dobrovský, 2022. ISBN 978-80-277-0232-9.
- 14) NAVRÁTIL, Stanislav a MATTIOLI, Jan. *Problémové chování dětí a mládeže: [jak mu předcházet, jak ho eliminovat]*. Pedagogika (Grada). Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3672-3.
- 15) PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-5031-6.
- 16) SEKERA, Julius. *Hodnotová orientace a mezilidské vztahy v pedagogických sborech*. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity, 1994. ISBN 8070420723.
- 17) ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0091-8.
- 18) ŠVARŤÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Online citace

- 19) CENTRUM INKLUZE O. P. S. *Využití peer mediace na základních školách: metodická příručka pro pedagogy*. Online. 12.11. 2018. Dostupné z: http://www.centruminkluzce.cz/pdf/Methodika_Peer-mediace-2018.pdf [cit. 2024-03-18].
- 20) ÇEVİKER AY, Şule; KESKIN, Hasan Kağan; AKILLI, Mustafa. Examining the effects of negotiation and peer mediation on students' conflict resolution and problem-solving skills. Online. 2019. In *International Journal of Instruction*. Vol. 12, No. 3, pp. 717-730. ISSN 1694-609X. Dostupné také z: <https://doi.org/10.29333/iji.2019.12343a> [cit. 2024-04-05]
- 21) DVORAKOVA, Lenka. Mediation as an Institution in Contemporary Czech Legislation. *Social Work*. Online. 31. 12. 2019. Dostupné z: <https://socialnprace.cz/en/article/mediation-as-an-institution-in-contemporary-czech-legislation/> [cit. 2024-04-21].
- 22) LEŠKOVÁ, Lýdia; HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, Lenka. Peer Mediation as a Means of Eliminating Conflict in the School Environment. Online. 2023. In *The Journal of Education, Culture, and Society*. Issue 1, pp. 161-184. ISSN 2081-1640. Dostupné také z: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1167711> [cit. 2024-04-05].
- 23) RŮTOVÁ, Eva. Školní mediace: restorativní způsob řešení konfliktů jako cesta ke zlepšování vztahů ve škole. *Rizeniskoly.cz*. Online. 2023. Dostupné z: <https://www.rizeniskoly.cz/casopisy/rizeni-skoly/skolni-mediace-restorativni-zpusob-reseni-konfliktu-jako-cesta-ke-zlepsovani-vztahu-ve-skole.m-11221.html> [cit. 2024-03-21].
- 24) RŮTOVÁ, Eva. Školní mediace: restorativní způsob řešení konfliktů jako cesta ke zlepšování vztahů ve škole, 4. část: Žákovská (Peer) mediace. *Rizeniskoly.cz*. Online. 2024. Dostupné z: <https://www.rizeniskoly.cz/casopisy/rizeni-skoly/skolni-mediace-restorativni->

[zpusob-reseni-konfliktu-jako-cesta-ke-zlepsovani-vztahu-ve-skole-4-cast-zakovska-peer-mediace.m-11865.html](#)" [cit. 2024-03-16].

- 25) TÜRK, Fulya. Evaluation of the Effects of Conflict Resolution, Peace Education and Peer Mediation: A Meta-Analysis Study. Online. 2021. In *Journal of Education and Social Research*. ISSN 2239-978X. Dostupné z: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1165110.pdf> [cit. 2024-04-05].
- 26) VÝZKUMNÝ ÚSTAV PEDAGOGICKÝ V PRAZE (VÚP). Rámcový vzdělávací program. *Edu.cz*. Online. 2007. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-pro-gymnazia-rvp-g/> [cit. 2024-03-22].
- 27) ČESKO. Zákon č. 202/2012 Sb.: Zákon o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci). Online. In: *Zákony pro lidi*. online. 01.09.2012. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-202#> [cit. 2024-03-15].

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Respondenti	33
Tabulka 2 kategorie a kódy.....	35

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Ukázka rozhovoru

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA ROZHOVORU

Věk: 17 let

Třída: sexta

Jak ses o programu dozvěděla?

Pamatuju si, že tenkrát nám říkali, že se naše škola zapojila do programu mediace do škol. Zaujalo mě to, ale to jsem byla o dost mladší. Takže už to mám docela v takovém stínu.

Co bylo pro tebe motivující, aby ses stala peer mediátorem?

Dozvědět se něco nového o mezilidských vztazích, nějaké techniky, principy. Podívat se více do hloubky vzniku konfliktů a umět je účelně vyřešit.

Proč si myslíš, že si tě spolužáci vybrali?

I když jsme se ve třídě ještě tolik neznali, velmi rychle jsme si na každého udělali svůj obrázek. Když jsme se třídě prezentovali a sdělovali důvody, proč bychom chtěli být v roli mediátora, spolužáci se mohli rozmyslet nejen na základě našeho odůvodnění, ale také na základě projevu, zda by se někomu z nás “bez problému” svěřili. už jen podle toho každý sám za sebe pozná, jestli je někdo ten správný typ na mediátora.

Jaké byly tvé první dojmy?

Já byla fakt malinká, takže jsem byla ze všeho nadšená, zároveň jsem netušila do čeho vlastně jdu, jelikož se s tím opravdu začínalo.

Pamatuji si, že když jsem poprvé vstoupila do místnosti plné neznámých tváří, netušila jsem, co očekávat. Ale jakmile jsme začali mluvit, pocítila jsem něco, co se slovy nedá popsat. Byla to úleva, radost, možná i trochu překvapení z toho, jak snadno se můžeme dohodnout, když opravdu chceme.

Jaký byl proces programu peer mediace?

Dá se. Říct, že to bylo jak na nějakém táboře, nebo jak to říct. Prostě tam chodíte, poznáváte se se svými vrstevníky, i já jsem se díky programu hodně o sobě dozvěděla. Učíte se hodně technik, které mediaci napomáhají a myslím si, že se bez nich neobejdete. Zkoušíme si vše na sobě. Jelikož je to dobrovolné, tak jsou všichni rádi a snaží se. Což já osobně mám ráda. Jsem do toho hodně zapálená.

Jaké změny nastaly po účasti na programu peer mediace ve vztazích/ v osobním rozvoji/ v rozvoji dovedností?

No... díky naslouchání dokážu více porozumět lidem. Všechno vám dává najednou smysl. Ty techniky, které už máte naučené, tak je používáte automaticky, nepřemýšlíš nad tím, kterou použít. Vidím, jaké chyby já osobně dělám, snažím se z nich poučit. Dovedností se mi rozvíjelo spousta, nejvíce samozřejmě řešení problémů, nebo vůbec vyjadřování emocí, vysvětlovat, co cítíme.

Tady mě napadá jedno z pravidel mediace, kterým je, že máme každý svůj vlastní čas mluvit a nemusíme se tak překřikovat. Přehnaně afektovaná reakce je z většiny mých zkušeností zbytečná. Klidná, promyšlená odpověď je efektivnější.

Jaký je tvůj příběh zapojení do programu?

Já bych řekla, že pro mě osobně je to velmi hezký a nezapomenutelný zážitek, pro kohokoliv jiného je to prostě jen, že chodím jakoby do nějakého kroužku. Jsem moc ráda, že jsem do toho šla, dalo mi to hodně.

Jak uplatňuješ vhodné metody a dříve získané vědomosti, které ses naučila při peer mediaci?

Osobně nejradši sleduji práci mediátorů. Když nám sami ukazují průběh mediace nebo samostatné techniky, tzv. akvárko. Líbí se mi, jak dokážou propojit techniky do i naprosto běžné komunikace. Tím jsem se hodně naučila. V hlavě si přehraju, jak bych to mohla udělat ve svém případě.

Parafrázování je pro mě důležitou technikou Otevře to člověku jiný úhel pohledu. Možná bych řekla, že skoro celá mediace je v podstatě takové parafrázování. Říkáme tomu mediátorský jazyk

A ještě určitě ocenění a opravdu aktivní naslouchání. dále určitě brainstorming. Dříve mi asi tolik nedocházelo, jak důležité je si rovnou při řešení konfliktu ujasnit vlastní cíle – soustředit se na budoucnost stran a nejen vyčítání.

Jak zvládáš, že musíš být nestranný při peer mediaci a nacházet vhodné argumenty?

Občas je náročné to, že máme mediaci s lidmi, které známe. Což je samozřejmě součástí peer mediace. Ale zaměřujeme se na to ve výcviku, takže se člověk na to připraví a poté už

to tak nevnímá. Někdo se může bát něco říct, ale my už to tak nebereme. Chceme to vyřešit a vyříkat si to člověk musí.

Co je nejzajímavější, co jsi se ve výcviku naučila? Jak ti to pomohlo ve škole nebo doma?

Za mě určitě ocenění. Hlavně ve škole jak my, tak učitelé rádi slyšíme pochvalu a nemáme proto tak špatný pocit, když poté řešíme nějaké vážnější věci. Doma, v práci a všude jinde je to úplně stejné. Naučila jsem se poslouchat. Opravdu poslouchat. A to mi otevřelo oči.

Vždycky jsem si myslela, že vyhrát znamená dostat to, co chci. Ale mediace mě naučila, že pravé vítězství je, když najdeme řešení, se kterým jsou všichni spokojeni. Že spolupráce a vzájemné pochopení jsou cennější než stát na svém.

Jak ti schopnost řešit konflikty, kterou jsi si vylepšila, pomáhá v běžném životě?

Určitě více přemyslím nad správným položením otázek (viz. neutralizace slov). Pomohlo mi uvědomit si, jak takové správné použití slov může ovlivnit chuť druhého řešit situaci a jeho vnímání i naslouchání. Stejně tak jako je důležité vlastní naslouchání.

Určitě mi pomáhá při správném vedení důležitějších konverzací i řešení sebemenších problémů. Pokud umíme správně naslouchat, a to klidně pasivně, jsme schopni odchytil konflikt v samotném zárodku a díky technikám a zkušenostem, které v peer mediaci nasbíráme dokážeme pomoci a vést k řešení, často díky parafrázování.

Které momenty po dobu trvání programu peer mediace považuješ za nejnáročnější?

Občas jsem se bála, že na mě bude někdo naštvaný, že jsem to nezmediovala dobře. Brzy mě to opustilo, jelikož jsme se ve většině případů dostali tam, kde obě protistrany chtěly.

Jak jsi zvládla situaci, kdy bylo pro tebe ve výcviku něco těžké překonat?

Vždy pro mě bylo důležité si pamatovat, že každý se ty techniky musíme naučit z vlastních zkušeností. My jako mediátoři v tom máme podle mě malou výhodu. Zkušenosti získáváme jak v běžném životě, tak si předáváme zkušenosti napříč mediátory a díky mediování můžeme přímo sledovat příčiny konfliktů a u sebe se jím tak vyvarovat.

Jak ti pomohl program lépe zvládat hádky nebo neshody s kamarády?

Jak jsem už říkala, tak se nepotřebuji hádat, klidná a promyšlená odpověď je efektivnější. To ve všech situacích. Ted to praktikuji ve všem.

Jak jsem zmínila v předešlé otázce, poučuji se i z chyb ostatních, které máme možnost sledovat díky peer mediátorství ve škole. A z větší části mi pomáhají techniky komunikace, které jsou velmi důležité pro běžnou konverzaci.

Jak ti pomáhá výcvik stát se lepším kamarádem nebo třídním spolužákem?

Jednoznačně díky naslouchání. Co se třídy, kde je nás 34 týče, je velmi důležité dát všem prostor pro debatu. Jak v rámci třídnických hodin, kde na to každý máme prostor, tak i naslouchat během dne. Všimát si co se komu nelíbí a proč, a naopak.

Myslím, že si se spolužáky lépe rozumím při skupinových pracích. Zde je důležité každého vyslechnout a dokázat porozumět. Poté je spolupráce mnohem snazší.

Můžeš mi povědět o nějakém nezapomenutelném zážitku, který jsi měl/a díky programu peer mediace?

I když už je to dost dlouho, pořád mám v paměti námi absolvovaný kurz peer mediace, který jsme společně se školami zapojenými do téhož projektu absolvovali v Jiřetíně. Jednotlivých zážitků tam bylo několik, od různých mediátorských aktivit až po volný čas. Každý, kdo nás tímto kurzem provázel, ať už již proškolení starší mediátoři nebo naši učitelé věděl o čem mluví a jak se říká, měl to opravdu v sobě. My jako děti jsme měli všichni stejný zájem a všechny nás to opravdu bavilo. Celým školením nás doprovázela také úžasná atmosféra a energie.