

# **Mediace**

## **-způsob předcházení kriminality mládeže**

Ilona Hofbauerová

---

Bakalářská práce  
2006



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Univerzitní institut

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Univerzitní institut  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2005/2006

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ilona HOFBAUEROVÁ**

Studijní program: **B 7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Mediace-způsob předcházení kriminality mládeže**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování teoretické studie - mediace - účinný způsob řešení konfliktů**

**Zpracování praktické části - dotazník**

**Zpracování výsledků a závěrů**

**Doporučení pro praxi**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

**MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003**

**MATOUŠEK, O., MATULOVÁ, A., KOPOLDOVÁ, B., CHALUPOVÁ, J., HALÍK, J. Práce s rizikovou mládeží. Praha: Portál, 1996**

**MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. Mládež a delikvence. Praha: Portál, 1998**

**PLAMÍNEK, J. Řešení konfliktů a umění rozhodovat. Praha: Argos, 1994**

**HOLÁ, L. Mediace**

**SVOBODA, I. Úvod do studia mediace a probace. Univerzita T.B. ve Zlíně UTB.Zlín: Akademia centrum, 2005**

Vedoucí bakalářské práce:

**PhDr. Mgr. Ivo Svoboda**

Ústav pedagogických věd

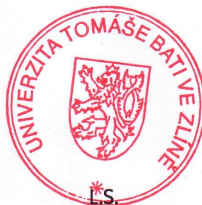
Datum zadání bakalářské práce:

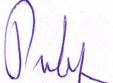
**6. března 2006**

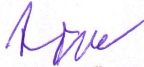
Termín odevzdání bakalářské práce:

**13. června 2006**

Ve Zlíně dne 6. března 2006



  
prof. Ing. Roman Prokop, CSc.  
*prorektor*

  
prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*ředitel ústavu*

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce poukazuje na hlavní vlivy, které ovlivňují sociálně patologické jevy u mládeže. Jsou zde zmiňována ta prostředí, která se nejvíce podílí na formování dětí a mládeže při jejich vývoji. Především je to rodina a škola. Dále je zde představena mediace. - komunikační metoda řešení konfliktů za účasti třetí neutrální osoby – mediátora, jako jedna z možných metod prevence před kriminalitou mládeže.

Praktická část je věnována výzkumu týkající se zjištění názorů mládeže na řešení konfliktů ve škole, vědomostí mládeže o mediaci a názorů na spolupráci školy s rodiči.

Klíčová slova: Chování, konflikt, komunikace, mediace, mediátor, mládež, škola, rodina.

## **ABSTRACT**

Bachelor essay makes reference to the main factors which influence the social - pathologic phenomenons at youth. The milieus which participate most in forming children and youth in their progress mentioned here. First of all it is a family and school. Further is a mediation introduced here - a communication Method of solution to conflicts with participation of the third neutral person-mediator as one of the possible methods of prevention of youth criminality.

Practical part is dedicated to research with regard to find out the concern of youth for solution to conflict at school, knowledge of youth about mediation and their opinions about cooperation school with parents.

Keywords: behaviour, conflict, communication, mediation, mediator, youth, school, family.

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala všem, kteří mi při zpracování této práce pomohli. Především děkuji vedoucímu práce PhDr. et. JUDr. Ivo Svobodovi za cenné rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Vlastě Zemánkové z občanského sdružení Lata a své rodině, kteří mi byli velkou oporou.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1VLIVY NA SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY U MLÁDEŽE</b> .....	<b>11</b>
1.1RODINA 11	
1.1.1Rodinné vazby .....	11
1.1.2Uplatňování disciplíny v rodině .....	12
1.1.3Kvalita rodičovského dohledu.....	12
1.1.4Rodiče.....	13
1.2OSOBNOST.....	13
1.2.1Impulzivita.....	14
1.2.2Sebehodnocení.....	14
1.2.3Morálka.....	15
1.2.4Komunikační dovednosti.....	15
1.2.5Odolnost vůči stresu.....	16
1.3ŠKOLA 16	
1.3.1Vztah školy a rodiny.....	17
1.3.2Školní prostředí.....	18
<b>2MEDIACE</b> .....	<b>21</b>
2.1CO JE MEDIACE.....	21
2.2MEDIACE V ČR.....	22
2.2.1Probační a mediační služba.....	22
2.2.2Asociace mediátorů.....	23
2.3MEDIACE JAKO PRINCIP KONSTRUKTIVNÍCH ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ.....	23
2.3.1Situace vhodné k mediaci.....	24
2.3.2Situace nevhodné k mediaci.....	25
2.4MEDIACE JAKO FORMA POMOCI.....	25
2.5MEDIACE JAKO FORMA SOCIÁLNÍ KONTROLY.....	26
2.6MEDIACE JAKO METODA VYJEDNÁVÁNÍ ZALOŽENÁ NA ZÁJMECH.....	27
2.7METODA MEDIACE A JEJÍ CÍLE.....	28
2.8PRINCIPY MEDIACE A JEJÍ VÝHODY.....	28
2.9ROLE A DOVEDNOSTI MEDIÁTORA.....	29
2.9.1Hlavní úkoly mediátora.....	29
2.9.2Čeho by se měl mediátor vyvarovat.....	31
2.10PROCES MEDIACE A JEHO FÁZE.....	31
2.11APLIKACE MEDIACE.....	33
2.11.1Mediace v rodinných konfliktech.....	33
2.11.2Mediace při konfliktech ve škole.....	34
2.11.3Komentář k mediaci ve škole.....	36
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>37</b>
<b>3VÝZKUM</b> .....	<b>38</b>

3.1 CÍL VÝZKUMU.....	38
3.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	38
3.3 METODA VÝZKUMU.....	38
3.4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	39
3.5 NÁVOD K ROZHOVORU.....	40
3.6 ROZHOVORY.....	41
3.7 ANALÝZA STRUKTUROVANÝCH ROZHOVORŮ.....	51
3.8 SYNTÉZA STRUKTUROVANÝCH ROZHOVORŮ.....	52
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>53</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>55</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>56</b>

## ÚVOD

Současná společnost se vyznačuje tím, že žije na podstatně vyšší životní úrovni než tomu bylo v minulost. Nesporně to přináší mnoho výhod, ale zároveň i vyvolává mnoho sociálně patologických jevů, neboť tato společnost žije spíše konzumním způsobem života. Slušné chování, úcta a respekt ke starším a slabším se v mnoha případech považuje za staromódní. „Ten kdo není drzý a nemá ostré lokty nenajde v životě ani ve společnosti uplatnění.“ Takto je v některých rodinách vychovávána mládež, která toto chování posléze uplatňuje všude – doma, mezi vrstevníky, ve škole, často porušuje morálku, řády i pravidla. Tímto asociálním chováním se dostává do konfliktů, které ovšem neumí řešit, takže se hromadí. Na druhé straně je mládež, která se prosadit neumí a která „ostré lokty“ nemá. I u této skupiny mládeže se vyskytuje nevyrovnané chování. U obou skupin mládeže může posléze docházet k sociálnímu selhání, záškoláctví, násilí, krádežím, zvýšené agresivitě, útěky před realitou, braním drog.

Nejvhodnějším a nejúčinnějším způsobem předcházení takového chování je prevence, která má být systémová, komplexní, včasná, vytrvalá, důsledná a pružná. Prevence kriminality je pro společnost několikanásobně levnější, než-li její řešení a napravování. Prevence má být cílená a nemělo by se na ní šetřit. Je třeba jí aplikovat účelně a včas, zkoušet nové metody působení na mládež a aplikovat již vyzkoušené a ověřené postupy. Mládež je zrcadlem, které odráží sociální skutečnosti a promítnuto do reality – není ničím jiným, než plodem situace prostředí a sociální atmosféry v níž žije a vyrůstá. Problémy se posunuly do nových poloh a je tedy jisté, že nemohou být řešeny způsoby a metodami, které byly úspěšné v minulosti. Proto je nutné zkvalitnit koordinaci a kontrolu primární prevence napříč všech realizátorů preventivních aktivit..

Cílem mé bakalářské práce je upozornit na hlavní vlivy, které nejčastěji ovlivňují sociálně patologické jevy u mládeže. Jedná se především o rodinná a školní prostředí, v kterých má společnost, co se týče prevence, mnoho práce. Zkušenosti, které dítě získává v rodinném prostředí, jsou pro dítě určující pro jeho další vývoj. Žádné dítě si nemůže vybrat do jakého prostředí se narodí a tudíž přebírá vzory chování svých rodičů, prarodičů a sourozenců, které nejsou vždy společností akceptovány. V předškolním a školním zařízení tráví v současné době děti s vyškolenými a zkušenými pedagogy spoustu času, kteří mají kompetence a možnosti na děti působit nejen při vzdělávání, ale též mohou



kladně ovlivňovat další vývoj chování, socializace a mírnit vhodným přístupem a kvalitní prevencí nevhodné chování mládeže.

Dalším cílem je představit mediaci. Její zákonitosti, pravidla a také jako jeden ze způsobů preventivního působení před kriminalitou mládeže tím, že jejím prostřednictvím by se mohla školská mládež naučit efektivně a ihned řešit své konflikty. Ke svým konfliktům se může vyjádřit a nestranná osoba- mediátor, která mediaci řídí, má možnost konflikt zhodnotit, posoudit do jaké míry konflikt vzniknul z nevhodného chování mládežníka a navrhnout vhodné a přijatelné řešení pro zúčastněné strany konfliktu. Mediaci nemá v České republice příliš dlouhou historii, tak jako např. v USA, Kanadě a Velké Británii, kde je ve velké míře využívána. U nás je používána především v justici. O možnostech alternativního řešení konfliktů má naše společnost ještě málo informací a také jí chybí dostatek profesionálních mediátorů.

Hlavním úkolem a cílem této práce je představení a využití mediace jako účinného nástroje ke zmírnění a odstraňování patologických jevů u školské mládeže před neúčinnými sankcemi a represivními opatřeními a tím tedy snižovat kriminalitu mládeže. Zjistit, prostřednictvím výzkumu zda-li má mládež ve škole pocit objektivního řešení konfliktů, zda-li by uvítala řešení konfliktů nestranným mediátorem, jestli ví co je mediace a kdo mediátor, a zda-li si mládež myslí, že škola úzce spolupracuje s rodiči. Tyto výzkumné otázky budu zjišťovat pomocí kvalitativního výzkumu, metodou rozhovoru podle návodu. Rozhovory vyhodnotím analýzou a následně provedu syntézu rozhovorů.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

# 1 VLIVY NA SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY U MLÁDEŽE

Problematika sociálně patologických jevů mezi mládeží i dospělou populací je celosvětově závažným problémem. V postkomunistických zemích je tento problém složitější, protože v období společenské transformace jsou zpochybněny stávající právní a morální normy, hodnoty a sociální regulativy, ale nejsou vždy včas a jasně vytýčena nová pravidla, normy a hodnoty. V této situaci je nebezpečí sociopatogenního vývoje či jednání pravděpodobnější.<sup>1</sup>

## 1.1 Rodina

Rodina je tradičně považována za hlavního činitele, jenž svým selháváním dětem umožňuje kriminální chování.<sup>2</sup>

### 1.1.1 Rodinné vazby

Kvalita vazby mezi dítětem a matkou, později i mezi dítětem a otcem a dítětem a dalšími členy rodiny, je klíčovým činitelem osobnostního vývoje. Vrozeným základem pevné vazby mezi osobami v rodině je tzv. vazbové chování, pozorovatelné i u zvířat. Dobře fungující rodina později synchronizuje aktivitu svých členů způsobem, jenž bývá přirovnán ke hře orchestru bez dirigenta.<sup>3</sup>

Pokud rodič nedokáže přiměřeně reagovat na dětskou potřebu bezpečí, dítě si o něm vytváří představu, kterou pak může zobecnit i na jiné lidi. Dítě si nevytvoří „základní důvěru“ k dospělému. Kvalita vazby se dá předpovědět podle postoje matky k dítěti ještě nenarozenému. Ze strany matky může ztížit vytvoření pevné vazby na dítě komplikované těhotenství, obtížný porod, separace hned po porodu, nebo v prvních šesti měsících po narození dítěte a nemoc matky v průběhu prvního roku života dítěte. Komplikované těhotenství a komplikovaný porod již byly s úspěchem použity jako predikátory kriminálního chování dítěte.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Sak, P. *Proměny české mládeže*. Praha: Petrklíč, 2000, ISBN 80-7229-042-8, str.203

<sup>2</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.37

<sup>3</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.42

<sup>4</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.42,43

Studie delikventně jednajících mladistvích založené na jejich popisu rodinného prostředí (studie Snyder a Patterson, 1987) ukazují rodinné prostředí přestupníků zákona jako chladné, s minimem rodičovského zájmu o děti. Rodiče jsou dětmi charakterizováni jako pasivní či odmítaví, nezainteresováni na potřebách dítěte.<sup>5</sup>

Zvláštní kategorii tvoří děti, které rodinné prostředí vůbec nepoznaly. Byly vychovávány v kolektivních institučních zařízeních. Tyto v pravém slova smyslu deprivované děti mají nejen oslabenou schopnost navazovat vztahy a nalézat v nich uspokojení, mají i oslabený smysl pro „civilní „ (neústavní) realitu. Jejich delikventní chování během dospívání a časně dospělosti může být někdy projevem naivity. Adaptace na ústav je samozřejmě lepší než adaptace na samostatný život mimo ústav; proto pro ně může být vazba i vězení vlastně známým prostředím, které nevědomky upřednostňují před náročnou samostatností života na svobodě.<sup>6</sup>

### 1.1.2 Uplatňování disciplíny v rodině

Dospívající, který nedokáže dodržovat společenské normy, byl pravděpodobně rodiči špatně trénován ve smyslu *vnitřní disciplíny*. Dlouhodobými výzkumy (Snyder a Patterson, 1987) je dnes dostatečně potvrzeno, že v rodinách delikventně se chovajících adolescentů se rodiče méně starají o vytvoření zábran v asociálním chování dětí nebo jejich výchovný styl nekonzistentní jednou dítě za přestupek trestají vehementně, jindy ho za totéž netrestají. Také příliš tvrdá disciplína zahrnující agresivní chování rodiče k dítěti je častější v rodinách, v nichž se děti chovají delikventně. Dítě se v takové rodině učí agresivitě jako dovolenému způsobu chování.<sup>7</sup>

### 1.1.3 Kvalita rodičovského dohledu

Dohled je další parametr rodičovského chování, který má prokazatelnou souvislost se souběžným nebo pozdějším delikventním chováním dítěte. Míří se jím míra rodičovské informovanosti o tom, co dítě dělá ve volném čase, s jakými kamarády se stýká, kde se zdržuje, když není doma, kdy se vrací domů, v jakém stavu atp. Čím hůře rodiče monitorují své dítě, tím je, podle studií shrnutých v práci Snydera a Pattersona (1987),

<sup>5</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.43

<sup>6</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.43

<sup>7</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.44

větší pravděpodobnost, že se dítě dopustí trestného činu, že se trestného činu dopustí v časném věku, že jej bude opakovat a že půjde o závažný trestný čin.<sup>8</sup>

#### 1.1.4 Rodiče

Mezi rodiči nacházíme dvě rizikové skupiny. Podnikatelé veškerý čas, myšlenky a energii věnují podnikání a na děti a na jejich výchovu nemají čas. Náhradou zahrnují děti penězi a luxusním zbožím. Rodina podnikatele je pro děti druhým nejrizikovějším typem, hned za nezaměstnanými. Druhá skupina rodičů je naopak zahlcena existenčními a finančními starostmi, které se vyhrocojí do starostí o zaměstnání.<sup>9</sup>

Rizikovým faktorem pro dítě je nepochybně i nepřítomnost rodičovské postavy v rodině. V rodině delikventně se chovajících mladých lidí chybí nejčastěji otec. Chlapec pak postrádá vzor, s nímž by se mohl identifikovat, děvče postrádá model mužského chování. Rodič, který se chová delikventně, nadměrně pije, bere drogy, je často nezaměstnaný nebo má podobné projevy „sociální nepřizpůsobivosti“, také zvyšuje pravděpodobnost, že dítě bude během dospívání přestupovat meze zákona.<sup>10</sup>

## 1.2 Osobnost

Předsudky o typické osobnosti kriminálně se chovající mládeže (o typickém „mladém kriminálníkovi“) trpí jak veřejnost, tak masová média. Tyto předsudky pravděpodobně souvisí s jinými občanskými postoji, s celkovou frustrací společnosti, resp. s pocitem životní spokojenosti lidí. Ještě významnější je, že také ve všech zařízeních, v nichž se soustavně pracuje s rizikovou mládeží, má personál rovněž vytvořenou představu o typické osobnosti klienta.<sup>11</sup>

Kriminalita je kategorie právní, nikoli psychologická. Tato kategorie se primárně vztahuje k chování pachatele. Pro prevenci kriminality i pro další účely praktické práce s pachateli trestné činnosti je popis chování, resp. popis postupů ovlivňujících chování lepším vodítkem než výsledky osobnostních testů.<sup>12</sup>

<sup>8</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.45

<sup>9</sup> Sak, P. *Proměny české mládeže*. Praha: Petrklíč, 2000, ISBN 80-7229-042-8, str.203

<sup>10</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.45

<sup>11</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.51

### 1.2.1 Impulzivita

Často zkoumaným jednotlivým znakem osobnosti, o němž se předpokládá, že se podílí na kriminálním chování mládeže, je *impulzivita*, čili opačně vymezeno *schopnost odložit uspokojení*. Tento znak nepochybně souvisí se syndromem hyperaktivity a také s převládající časovou orientací na přítomnost. Mnoho studií prokázalo, že osoby chovající se delikventně dávají přednost okamžitému uspokojení před uspokojením vzdáleným, a to i v případech, kdy odměna za oddálené uspokojení potřeby je mnohokrát vyšší než zisk, který přinese okamžité uspokojení potřeby. Osoba se sklonem k delikvenci má tendenci jednat podle hesla: Lepší vrabec v hrsti nežli holub na střeše. Zdá se, že delikventně jednající osoby také mají v průměru méně realistická očekávání do budoucna než jejich zákona dbalí vrstevníci – tzv. Že si budoucí události představují s nereálným optimismem. Patrně to u většiny z nich souvisí s jejich méně komplexním vnímáním světa a se specifickou strukturou rozumových schopností.<sup>13</sup>

### 1.2.2 Sebehodnocení

Dalším často zkoumaným znakem osobnosti v souvislosti s delikventním jednáním je *sebehodnocení (self-concept)*. S větší přesvědčivostí než u předchozí charakteristiky docházejí výzkumníci k závěru, že většina delikventně jednajících lidí má negativní sebehodnocení, že si sebe neváží, že sami sobě nepřipisují hodnotu, případně –v mírnějších formulacích – že nemají o své hodnotě jasnou představu, že jejich sebehodnocení je zmatené, plné protikladů. Osoby, jež se dopouštějí trestného činu opakovaně, mají v průměru menší sebehodnocení než ti, kteří se proti zákonu provinili jen jednou. (To však může být také způsobeno vlivem opakovaného věznění, jímž společnost důrazně jednotlivci připomíná jeho sníženou společenskou hodnotu.) Delikventní chování je některými autory přímo vysvětlováno jako pokus člověka s nízkým sebehodnocením zvýšit pocit vlastní hodnoty kriminálním činem v podmínkách, které mu neumožňují, případně blokují běžnou, společensky přijatelnou formu potvrzování vlastní hodnoty studijními výsledky, prací, sportovními výkony, úspěšně realizovaným vztahem k opačnému pohlaví, založením rodiny atp. Kriminalita by z tohoto hlediska byla jakýmsi obranným mechanismem. Já, který spouští nepříznivé sociální prostředí.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.53

<sup>13</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.55

<sup>14</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.56

### 1.2.3 Morálka

Člověk, který se dopouští trestné činnosti, má z hlediska běžného názoru vždycky narušenou *morálku*. Souhrnný pojem morálka dnešní psychologie dokáže rozložit přinejmenším na tři složky, jež mají nestejný vliv na lidské chování. Jsou to: morální názory, morální postoje (propojené soustavy názorů) a zvnitřněné morální usazování (tzv. moral reasoning), resp. zvnitřněné morální normy.<sup>15</sup>

Průzkumy prováděné na delikventně se chovající mládeži neukazují významné rozdíly mezi touto mládeží a mládeží nedelikventní v prvním znaku. I delikventně se chovající mladiství většinou dobře vědí – na úrovni neangažovaného názoru -, co je pro ně a pro společnost „dobré“ a co „zlé“. Také druhá kategorie diferencuje mezi delikventní a nedelikventní mládeží jen málo. Jenom jistá malá část delikventně se chovající mládeže má morální postoje z hlediska standardní morálky zcela zavrženíhodné, odvozené např. z postojů vůdců satanistických skupin (člověk má realizovat všechny své sklony, včetně zlých a deviantních, aby se vnitřně osvobodil) nebo z postojů vůdcích osobností skinheadských skupin (člověk má bojovat za rasovou čistotu své země a nemilosrdně pronásledovat příslušníky jiné rasy jen proto, že mají jinou barvu pleti). V takových případech je odlišný morální postoj spojen se silnými emočními akcenty a s chováním, které společnost buď neschvaluje, nebo přímo klasifikuje jako trestný čin. Pachatelé většiny ostatních trestných činů vědí – podle výsledků empirických výsledků – velmi dobře, že to, co provedli, dělat neměli; cítí jen o něco menší zábrany k provedení trestního činu a v menší míře než jiní mladí lidé (kteří meze zákona nikdy nepřekračují) pociťují následné pocity studu a pocity viny. Jejich postoj je tedy v podstatě normální, nemá v průměru jen takový vliv na chování, který by mladému člověku efektivně bránil překročit meze zákona.<sup>16</sup>

### 1.2.4 Komunikační dovednosti

*Komunikační dovednosti a způsob řešení konfliktů* jsou dalšími znaky, v nichž se průměry delikventně a nedelikventně jednajících mladých lidí liší. Delikventně jednající mají, jak se dá předpokládat, v průměru nižší schopnost vnímat sociální významy lidského

---

<sup>15</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.57

<sup>16</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.57

chování, řadí je do méně kategorií, hůře tolerují dvojznačnost v sociální komunikaci, na sociální chování reagují méně přiměřeně – z hlediska běžných norem – a konflikty řeší méně konstruktivně, zkratkovitěji i agresivněji.<sup>17</sup>

Studie Tremblaye a jeho spolupracovníků (1994), se zaměřuje na ještě více znaků osobnosti zjistitelných v chování. Výjimečná je v tom, že podle těchto znaků u chlapců předškolního věku úspěšně předpovídá pravděpodobnost kriminálního chování v pozdější době. Znaky, jež takovou predikci umožňují, jsou tři: *vysoká impulzivita, nízká úzkostnost a malá závislost na odměně*. Poslední znak vyjadřuje sociální rezpozivitu, která úzce souvisí s komunikační dovedností.<sup>18</sup>

### 1.2.5 Odolnost vůči stresu

Před nepříznivými vlivy působícími na osobnost z prostředí člověka chrání hypotetická *odolnost vůči stresu*, nazývaná také *nezdolnost, nezranitelnost, nebo adaptabilita* (v angličtině *resilency* či *invulnerability*). Ta vzniká kombinací zdravé, stabilní konstituce osobnosti (vrozené síly Já) a alespoň některými příznivými vlivy prostředí (mezi ně patří zejména jistá vazba ve vztahu k alespoň jednomu rodiči a rodina s méně než čtyřmi dětmi, jež má jasná pravidla fungování). Tyto nezdolné děti dokáží „čerpat“ žádoucí rodičovské vlivy i od osob, které nejsou jejich rodiči. Dokáží pro svůj růst využívat osobní i jiné zdroje ve škole a v místní komunitě. Mají aktivní postoj ke světu, konstruktivně řeší problémy, dokáží si udržovat pozornost okolí chování, které je schvalováno, projevují se kompetentně doma, ve škole i v jiných prostředích. Tyto děti pak snadněji než jiné dokáží vzdorovat příležitostem k páčání kriminality.<sup>19</sup>

## 1.3 Škola

Novověká škola ve skutečnosti nikdy nebyla institucí, kde by se děti jen učily „předmětům“ a kde by se učitelé nezajímali o jejich socializaci, osobnostní a morální vývoj a kde by se soudilo, že tyto aspekty výchovy mají být přenechány rodinám, vlivu církve

<sup>17</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.59

<sup>18</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.59,60

<sup>19</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.60



nebo jiných institucí. Od školy se vždycky a všude čekalo víc. Požadavků na školu, někdy protikladných, v nové době spíše přibývá, než aby jich ubývalo.<sup>20</sup>

Škola žije finančními starostmi a také učitelé jsou nespokojeni se svým finančním ohodnocením. V situaci, kdy klesla kázeň žáků byl učitelům zvýšen hodinový úvazek výuky ve třídách. Ve sféře volného času dětí a mládeže došlo k redukci jejich aktivit. Na činnosti dětských a mládežnických organizací se podílí zlomek dětské populace, s komercializací sportovních aktivit došlo k výraznému snížení účastí dětí a mládeže na těchto aktivitách, navíc tento úbytek se týká především dětí ze sociokulturně slabších rodin, které by nejvíce potřebovali, kvalitní volnočasové aktivity. Omezila se i zájmová činnost škol.<sup>21</sup>

### 1.3.1 Vztah školy a rodiny

Společným znakem všech opatření podporující spolupráci rodiny a školy v Evropě a v USA je pohled na rodiče jako na *zainteresovaného a velmi vlivného partnera* školy při edukaci dětí. Podpora dobrého vztahu rodiny a školy je v západních zemích uskutečňována pomocí:

- *informačních materiálů* zasílaných rodinám zejména na začátku školního roku, jež mj. obsahují plán učiva a kontaktní osoby z pedagogického sboru, včetně telefonů a hodin, kdy jsou k dispozici rodičům,
- *obsáhlejších příruček*, které rodičům přibližují tradice školy, její vzdělávací cíle, přehled uplatňování absolventů, zvláštní programy pro hendikepované děti, pravidla docházky a omlouvání absencí dětí, možnosti rodičovské participace na provozu školy atd.,
- *dnů otevřených dveří*, konaných jednou až dvakrát ročně, při nichž si rodiče např. vyzkouší některé programy, jež absolvují žáci,
- *konferencí rodičů a učitelů*, při nichž se z principu věnuje polovina času otázkám, námětům a starostem rodičů – na konference jsou učitelé předem trénováni přehráváním rolí, takže pak pro ně není obtížné navázat s rodiči komunikaci, přijmout rodiče jako advokáta dítěte a zdůrazňovat pozitivní aspekty v chování dítěte i v jeho přístupu k učení,

<sup>20</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.65

<sup>21</sup> Sak, P. *Proměny české mládeže*. Praha: Petrklíč, 2000, ISBN 80-7229-042-8, str.203

- *domácích návštěv* v rodinách dětí, a to buď všech, nebo jen těch, s nimiž jsou větší problémy nebo jejichž rodiče spontánně školu navštěvují,
- *zapojování rodičů do výuky a poradenství* jako dobrovolných spolupracovníků školy,
- *telefonického kontaktování rodičů*, při němž jsou informováni o pokrocích svého dítěte a o aktivitách třídy i školy,
- *zřizování poradenských center pro rodiče*, v nichž se rodiče setkávají s pedagogy, s jinými odborníky a také s jinými rodiči, v nichž jsou k dispozici knihy pro rodiče i pro děti (vztahující se k výuce) a také materiály týkající se dalších možností studia,
- *neformálních společenských setkání*, pikniků, diskoték, snídaní atd.,
- *zvláštních programů* pro rodiče dětí s poruchami učení, pro rodiče dětí z etnicky odlišných rodin, pro rodiče dětí jinak znevýhodněných; někdy též pro další vzdělávání rodičů samých.

U nás jsou vztahy mezi školou a rodinou, jež při dobrém fungování mohou předejít leckterým problémům dětí či je úspěšně vyřešit, dodnes poznamenány tradiční bariérou.<sup>22</sup>

### 1.3.2 Školní prostředí

Přechodem do školy každé dítě ztrácí výlučné postavení, které do té doby mělo v rodině. Musí se přizpůsobit novému životnímu rytmu – nucenému vstávání v určitou dobu, vyučovacími hodinami dělenými přestávkami a odpolední či večerní přípravě na školu. Škola se k němu staví jako k jednomu z mnoha dětí a především si žádá, aby se přizpůsobilo, „ukáznilo“, aby bylo „jako ostatní děti“.<sup>23</sup>

Učitel je zprvu pro dítě nejvýznamnější osobou ve škole, postupně však nabývají na významu vztahy ke spolužákům a solidarita s nimi. Učitel se stává autoritou, která konkuruje autoritě rodičů a později také vrstevníků.<sup>24</sup>

Děti si velmi záhy začínají ve třídě vytvářet svou vlastní „subkulturu“ vyznačující se zvláštním jazykem, zvyklostmi a rituály, na niž jsou učitelé v lepším případě více

<sup>22</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.75,76

<sup>23</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.77

<sup>24</sup> Matoušek, O., Kroftová. A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.77

a v horším případě méně napojeni. Ve třídě vznikají i podskupiny zvláštních „sub-subkultur“, jež jsou k bližším kontaktům motivovány společnými zájmy, společnými činnostmi. Pravidelné a přirozené je dělení třídy na „subkultury“ dívek a hochů.<sup>25</sup>

Učitelův nezáměr či agresivita mohou být také živnou půdou šikanování ve třídě. Není zcela výjimečné, že učitel svým chováním agresorům „označí“ jedince, který je v nějakém ohledu nedostačivý a jehož se pak i děti cítí oprávněny beztrestně napadat. Vyšší riziko sociálního selhání mají děti, resp. Podskupiny dětí špatně ve škole prospívající, s vyšším potenciálem agresivity, s vlastní subkulturou „odpojenou“ od vlivu učitele a školy, resp. Napojenou na potenciálně asociální vlivy (na herny, na zdroje alkoholu a drog, na kriminální gangy atp.)<sup>26</sup>.

Pro vývoj dítěte tedy může být kritická schopnost učitele zvládat „neklid“, „nekázeň“, a „nezáměr“ dětí takovým způsobem, aby nebyl poškozený dobrý vztah k učiteli ani jejich sebehodnocení. Komunikování s dětmi, které je ze strany dospělého soustředěné jen na obsah (jenž má nejčastěji podobu kritiky), nemůže přispívat k pocitu kompetence a vnitřní pohody dítěte. Přesto je v našich školách tak časté. Je dobře kompatibilní s autoritářskou, kritickou výchovou, kterou mnoho našich dětí zažívá i v rodinách.<sup>27</sup>

Učitel, který takový vývoj nechce dopustit, komunikuje s dítětem tak, aby posiloval vzájemný vztah a podporoval vzájemný vztah a podporoval vstřícnou, kooperativní atmosféru ve třídě. Karasová popisuje předpoklady pro takovou interakci na straně učitele termíny přitažlivost, svolení, souhlas, aktivita, ochota nechat se zranit, schopnost kontrolovaně vyjádřit své city, humor, sebedůvěra, pružnost a dalšími příbuznými atributy. Tento postoj učitele je nakažlivý do té míry, že třída vyladěná na spolupráci nejde přeladit na „zlobení“.<sup>28</sup>

Vývoji směrem ke kriminalitě může bránit, resp. mu může napomáhat i reakce školy na zjištěné asociální chování jednoho či více dětí. Už způsob vyšetřování a zejména

<sup>25</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.77

<sup>26</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.78

<sup>27</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.78

<sup>28</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.78

udílené sankce jsou pro všechny děti významnou zprávou o tom, jak škola dbá důstojnosti jednotlivce, která „pravidla hry“ opravdu platí a která jsou jen deklarována, do jaké míry jsou opravdu dodržována, zda se všem „měří stejným metrem“ atp.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Matoušek, O., Kroftová, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2, str.79

## 2 MEDIACE

### 2.1 Co je mediace

Jedním z nových prostředníků v oblasti mimosoudního vyjednávání je mediátor. Mediace je alternativní metoda pro řešení sporů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí. Je to metoda, která má v demokratické společnosti své pevné místo a v posledních deseti letech se stává pomocnou technikou pro řešení sporů i u nás.<sup>30</sup>

Podle O Matouška 2003 mediace motivuje lidi učit se měnit své postoje a chování. Pomáhá jim stanovit realistické cíle, najít nové přístupy ke starým problémům, vyjádřit své pocity a svou energii zaměřit pozitivním směrem. Zmiňuje se také, že mediace není všelék a v některých případech ani není vhodná. Obnáší svůj vlastní soubor problémů a neřeší konflikty jakoby mávnutím kouzelného proutku. Nicméně představuje slibný a racionální prostředek řešení konfliktů v různých oblastech lidského konání.

Mediace je způsobem řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikovaná osoba – mediátor – pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání. Jejím cílem je dosažení spokojenosti s průběhem a výsledkem řešení tohoto konfliktu. Mediace je komunikační metodou, která využívá poznatků různých vědních oborů, zejména psychologie, především sociální psychologie, dále sociologie, práva a sociální práce. Hranice těchto disciplín překračuje a vzájemně je propojuje.<sup>31</sup>

Mediace je komunikační metoda řešení konfliktu jako specifické formy interakce. Je předmětem sociální psychologie a je oprávněné ji v rámci této vědní disciplíny definovat a zkoumat. To nebrání tomu, aby byla mediace využívána v různých formách pomoci člověku. Ba naopak – pokud je zpracovaná širší filozoficko-psychologicko-sociální základna metody, může každá oblast pomoci danou metodu přizpůsobit svým specifickým podmínkám, cílům, využít vlastních specifických prostředků, jimiž si metodu modifikuje. Mediace tak může být využívána v rámci sociální práce, psychologie, práva, psychoterapie, pedagogiky či dalších oblastí společenské praxe.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str.135

<sup>31</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.7

<sup>32</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.49,50

Mediace je řešení konfliktu komunikací, při níž neutrální kvalifikovaná osoba pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání, jehož cílem je dosažení jejich spokojenosti s procesem a výsledkem řešení konfliktu.<sup>33</sup>

## 2.2 Mediace v ČR

Mediace je v České republice šířena od počátku devadesátých let 20. století. Metodika tohoto postupu k nám přišla jednak z USA (z iniciativy nadace Partners for Democratic Change), jednak z jiných západoevropských zemí. Od té doby již existuje několik agentur, které mediaci nabízejí jako placenou službu a v rámci smírčích rad jako službu bezplatnou. Na několika vysokých školách se již mediace učí jako jedna z metod řešení konfliktů.<sup>34</sup>

### 2.2.1 Probační a mediační služba

Mediace v trestněprávní justici je prováděna úředníky Probační a mediační služby ČR na základě zákona o probační a mediační službě, který je v ČR v platnosti od 1.1.2001.

Prakticky ve všech státech s rozvinutým demokratickým právním systémem jsou hledány další cesty jak co nejlépe a nejúčinněji naplnit účel trestu a trestního stíhání. Jedním z velmi účinných prostředků jsou tzv. odklony a alternativy, které umožňují ukončit trestní stíhání jiným způsobem, než uložením trestu. Pokud je trest vzhledem k okolnostem případu nezbytné uložit, nabízejí pak odklony a alternativy takové sankce, které nejsou spojeny s odnětím svobody, nabízejí možnost kompenzovat vzniklou škodu aktivním přispěním pachatele a současně v neposlední řadě umožňují, přímo nabízejí nebo podmiňují výchovný aspekt sankce ve smyslu výchovného působení na pachatele prostřednictvím vykonávané sankce, například prováděním trestu obecně prospěšných prací.<sup>35</sup>

<sup>33</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.52

<sup>34</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str.149

<sup>35</sup> Svoboda, I. Chudý, Š., *Veřejná správa, Konzultace*, 10.3.2005, str. 24

### 2.2.2 Asociace mediátorů

V roce 2000 byla založena Asociace mediátorů ČR. Jejím cílem je udržovat mediaci na dobré úrovni, vzdělávat zájemce o mediační dovednosti v rámci vzdělávacích standardů, které zaručují profesionalitu a dodržování etického kodexu mediátora.<sup>36</sup>(viz. Příloha II)

## 2.3 Mediace jako princip konstruktivních řešení konfliktů

Každý z nás máme jiné představy o životě, jiná očekávání, jiné zkušenosti, jiné informace, jiné hodnoty a známe jiné styly řešení konfliktů. Jsme tak vlastně v životě před každým jednáním, vyjednáváním a řešením nejrůznějších sporů „naprogramováni“, aniž o tom víme. Protože je nás mnoho, je o mnoho očekávání, názorů a řešení. Z toho přirozeně vznikají konflikty a ty se stávají neoddelitelnou součástí našeho života. Společným rysem takových konfliktů je to, že přispívají k vytváření napjaté atmosféry. Proto se nemůžeme divit, že většina lidí se domnívá, že konflikt je pouze negativní, destruktivní proces. Konflikt je však také impulsem ke změně a přehodnocení vztahů, a to tehdy, je-li řešen efektivně.<sup>37</sup>

Mnoho konfliktů mohou vyřešit lidé sami, mnoho konfliktů je však v rámci vlastních sil neřešitelných a k uspokojivému řešení může napomoci prostředník. Někdy se lidé obrací na soudce, který však musí respektovat formální postupy a autoritativně rozhodne za účastníky. Platí domněnka, že rozhodnutí, které je opřeno o normu, je spravedlivé a definitivní. Nejednou se však stává, že rozsudek není stranami akceptován, a tak napětí, které s problémem a nedorozuměním vzrostlo, se dále stupňuje a ničí účastníky nebo osoby na nich závislé (např. rodiče a jejich děti v souvislosti s rozvodem).<sup>38</sup>

Mediace napomáhá řešit konflikt konstruktivně, následujícími způsoby:

- Vede lidi od negativních zážitků, které konflikt vyvolaly, k pozitivnímu chování. Napomáhá lidem vzájemně si porozumět a respektovat zájmy a motivy druhé strany. Také umožňuje popsat vlastní zájmy, důvody a motivy, které ovlivňují chování a další očekávání.

<sup>36</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str.149

<sup>37</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str.135

<sup>38</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str.135

- Pracuje s emocemi, které k životu a konfliktu patří, a to tak, že podporuje jejich identifikaci a trvá na jejich slovním vyjádření. Jsou-li emoce popsány a uznány, ustoupí do pozadí a může se obnovit potřebné racionální uvažování a konání.
- Pomáhá stranám rozhodovat samostatně. Tím se aktéři problému stávají účastníky, kteří mohou rozhodovat o vlastních životech a přijatých řešeních.
- Protože účastníci sporu v mediaci pracují na výsledku vlastními silami, cítí k němu (dohodě) určitou odpovědnost, a tím je zajištěna perspektiva dalšího soužití a respektování dohodnutého.
- Klade se při ní důraz na budoucnost. Minulost je důležitá pro pochopení potřeb, zájmů, schopností a reakcí. A právě proto, aby se minulé konflikty již neopakovaly, budují se společně pravidla nového soužití.
- Dohoda je závazná, ale nikoli konečná. Protože se při ní ošetřují potřeby, zájmy, pocity a úmysly každé ze stran a reaguje také na změny a podmínky okolí, počítá se změnami v budoucnosti a flexibilně se doplňuje.
- Mediace má své postupy a proces je stejný pro všechny účastníky. Odlišné jsou však situace, čas, problematika a závěry každé mediační kauzy.
- Mediace je aktivní a strukturovaný proces, který je zaměřený na vytvoření praktické dohody konkrétního případu nebo sporu. Dobrý mezilidský vztah je žádoucí, i když druhotnou záležitostí, vyplývající z úspěšně vyjednané a oboustranně přijatelné dohody.<sup>39</sup>

### 2.3.1 Situace vhodné k mediaci

- Strany, které jsou ve vzájemném vztahu, jsou závislé na vyřešení sporu, protože obě přispěly svým chováním a konáním k vytvoření konfliktu. Pokud to tak není, bude jen na dobré vůli druhé strany, aby udělala něco pro stranu, která se cítí poškozená.
- Obě strany mají jistý pocit odpovědnosti za konflikt mezi nimi. Pokud to tak není, strany odmítají jakoukoli spolupráci.
- Spor a jeho potencionální řešení dává prostor pro hledání dohod, které vyhovují oběma stranám. To znamená, že existuje více než jedna nebo dvě možnosti řešení.

<sup>39</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str.136



- Strany jsou spolu schopny komunikovat aspoň na minimální úrovni tak, aby byla možná výměna nových informací.
- Strany ani jejich právní zástupci nezastávají názor, že ve sporu nutně musí být jedna strana vítězem a druhá poraženým.
- Obě strany souhlasí s účastí na mediaci.<sup>40</sup>

### 2.3.2 Situace nevhodné k mediaci

- Účastníci sporu, kteří jednájí tvrdě „zásadově“ a pro které vítězství nutně znamená porážku druhé strany.
- Situace, ve kterých jde o základní občanská a ústavní práva, rovněž tak spory s nárokem na odškodnění.
- Případy, kdy jedna strana použije vůči druhé straně hrozeb nebo fyzického násilí.
- Když jedna strana není ochotna dát k dispozici veškeré relevantní informace a odmítá jejich objektivní ověření.
- Pasivní účastníci, kteří chtějí řešit konflikt i za cenu zřeknutí se vlastních práv.
- Účastníci zneužívající alkohol nebo drogy.
- Účastníci s patologickými rysy osobnosti nebo agresivními tendencemi v chování, kteří ani po oddělení stran nejsou schopni produktivní diskuse.
- Když si jedna ze stran přeje, aby rozhodnutí udělala nějaká autorita.
- Mediátor má morální, etické zábrany nebo předsudky týkající se osob nebo předmětu sporu (nutno předat jinému mediátorovi).<sup>41</sup>

## 2.4 Mediace jako forma pomoci

Podle J.Szmagalského (1994, s.45) je společenská pomoc institucionalizovaná činnost, obsahující všechny ty formy společenské intervence, jejichž základním a bezprostředním cílem je podporování dobra (well beány) člověka i společnosti jako celku. Společenská pomoc obsahuje nástroje i procesy bezprostředně nasměřované na řešení a prevenci

<sup>40</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál,2003, ISBN 80-7178-548-2, str.148

<sup>41</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál,2003, ISBN 80-7178-548-2, str.148

společenských problémů, rozvoj lidských možností a zlepšení životní úrovně. J. Krivohlavý chápe pomoc jako **sociální oporu**, která je poskytována druhými lidmi danému člověku, nacházejícímu se v zátěžové situaci. Obecně jde o činnost, která tomuto člověku jeho zátěžovou situaci určitým způsobem ulehčuje.<sup>42</sup>

Jestliže jde v procesu mediace, v rámci psychosociálního kontextu, hlavně o nabytí pocitu síly u zainteresovaného a probuzení naděje, že problém zvládne, pokud uvede do chodu odpovídající mechanismy, pak toto pojetí mediace zcela vyhovuje kompetenčnímu modelu pomoci tak, jak jej uvádí A. Kargulowa (1996, s.37). Takto pojatá mediace je zaměřená na **schopnosti klientů řešit konflikt**. Příznivce kompetenčního modelu budou zajímat především.

1. Spojení jaká nastanou mezi problémy jednotlivce a jeho osobními možnostmi jejich řešení.
2. Spojení mezi podmínkami a způsoby jednání používanými mediátory a širším společenským prostředím.<sup>43</sup>

I při malých možnostech klientů se v nich má vzbuzovat a udržovat pocit tvorby a ovládnutí životních situací, ukazovat smysl jednání nebo je mobilizovat „K“ hodnotám. I.Úlehla (1996, s.47) chápe tuto formu pomoci jako „pomoc nepomáháním“ či „pomoc ke svépomoci“, která je cestou posilování odpovědnosti a plné moci klienta hledat svá vlastní řešení.<sup>44</sup>

Mediace zaměřená na řešení konfliktu je mediace primárně zpracovávající konflikt. O tom, kterou formu pomoci mediátor klientovi poskytne, rozhodne žádost klienta o pomoc, tedy jeho zakázka a možnosti mediátora.<sup>45</sup>

## 2.5 Mediace jako forma sociální kontroly

Mediaci je možno v privátní rovině považovat za formu pomoci, v celospolečenské rovině také za nástroj sociální prevence a sociální kontroly, kterým společnost reguluje vznik, vývoj a negativní důsledky konfliktních situací. Toto tvrzení je postaveno na rozboru

---

<sup>42</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.53

<sup>43</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.53

<sup>44</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.53,54

<sup>45</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.54

funkce mediace při řešení trestních konfliktů. Pokud však nejsou řešeny konfliktní situace v rodině, ve škole, v marketingu, na pracovišti atd., mohou v trestné činy také vyústit. Proto se ukazuje, že mediace v důsledku vykonává sociálně preventivní a sociálně kontrolní funkci i zde.<sup>46</sup>

## 2.6 Mediace jako metoda vyjednávání založená na zájmech

Při jakémkoli řešení sporu, i při klidném jednání, se lidé pokoušejí něco získat. Zajímají se o to, jestli vyhrají, nebo prohrají a průběžně sledují výsledek. Bylo by však vhodné zabývat se dalším aspektem procesu – tím, jaký vztah mají lidé vztah k tomu, s kým spor řeší. V úvahu přitom berou (příp. měli by brát), zda s ním budou ještě v budoucnu jednat a spolupracovat, žít vedle něho, setkávat se s ním apod. Jestliže při řešení různých situací obecně respektujeme oba aspekty, rozeznáváme pět různých stylů řešení konfliktů.<sup>47</sup>

- přizpůsobení se,
- prosazení se,
- únik,
- kompromis,
- dohodu neboli konsensus.

**Přizpůsobení se** je styl řešení, při kterém se jeden z dvojice, obvykle ten slabší, vzdá dobrovolně všeho, nebojuje za sebe a zříká se svých potřeb ve prospěch druhých.

**Prosazení se** je styl, kdy jeden z dvojice klade důraz na výsledek a jde mu jen o prosazení vlastních názorů, cílů, a přitom vůbec nezohledňuje vztah k druhému, se kterým případ řeší. Prosazuje vše zcela autoritativně, je neústupný, má více moci, peněz a vlivu.

**Únik** je styl řešení, který nastává tehdy, když o věci nediskutujeme, odložíme řešení či výsledek a neudržíme ani dobrý vztah k druhé straně. Často se nám problém vrací obvykle jako bumerang zpátky.

**Kompromis** je způsobem řešení konfliktu, při kterém obě strany něco získají, v něčem ustoupí a zachovají si do jisté míry i dobré vztahy. Uspokojí jen zčásti své potřeby a zájmy. Mnohdy je tento styl omylem pokládán za nejlepší možné řešení.

<sup>46</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.54

<sup>47</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str.137

**Dohoda** je styl nejefektivnější a časově nejnáročnější. Je založen na naplnění zájmů, cílů a potřeb všech zúčastněných stran, a i těch, kteří jsou na nich závislí. Umožní zachování dobrých vztahů všech účastníků, a tudíž i možnost spolupráce v budoucnosti. Tento styl řeší současnou situaci a budoucnost.

## 2.7 Metoda mediace a její cíle

Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů, při kterém mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba pomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v bodech, které způsobily konflikt. Podporuje klienty v hledání společné smírné cesty a ve vytvoření vzájemně přijatelné dohody, která může být v určité formě právně závazná. Pomáhá jim vyhledávat taková řešení, která uspokojí obě strany, aniž by doporučoval nebo nařizoval podobu výsledného řešení.<sup>48</sup>

V mediaci ti, kdo rozhodují o výsledku sporu, jsou sami účastníci mediačního procesu.

Cílem a výsledkem mediace je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná dohoda, na jejíž podobě se podílejí všichni účastníci mediačního procesu. Dohoda zahrnuje konkrétní postupy řešení, rozdělení odpovědnosti, úkolů i sankcí za její nedodržení. Dohoda má písemnou podobu a stvrzuje se podpisy stran a mediátora. Tak podle závazkového práva může nabývat charakteru právní smlouvy. Konečnou podobu mohou jednotlivé strany konzultovat se svými právníky nebo jinými odborníky.<sup>49</sup>

## 2.8 Principy mediace a její výhody

Mediace je jako specifický postup charakterizována určitými **principy**. Mezi ně patří:

- Nestrannost - jde o nezaujatost mediátora a schopnost přistupovat k e stranám bez předsudků. Aby byl tento princip zachován, tak v případě, kdy si mediátor uvědomí, že případ nezvládá (může např. stranit jedné, „sympatičtější“ straně), měl by ihned odstoupit a předat případ kolegovi.

<sup>48</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál,2003, ISBN 80-7178-548-2, str.138

<sup>49</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál,2003, ISBN 80-7178-548-2, str.139

- Vyváženost – jde o zabezpečení toho, aby se strany rovnoměrně podílely na procesu řešení sporu. V praxi to znamená, že mediátor zajišťuje, aby každý měl stejný čas a stejnou možnost vyjádřit se ke všem předmětům jednání. Aby ani jedna strana necítila, že jí mediátor nadržuje nebo ubližuje a staví se tak na stranu druhého.
- Neutralita – jde o nehodnotící postoj mediátora ke klientům, což v praxi znamená, že mediátor respektuje názory, postoje a návrhy stran a neprosazuje vlastní názory a řešení.
- Nezávislost – jde o to, že mediátor není finančně, vztahově nebo psychicky propojen se žádnou ze stran sporu. Proto by mediátor neměl pomáhat mediovat kauzy svých příbuzných a známých. Tam by přirozeně nemohl zajistit svoji nezávislost.<sup>50</sup>

Dodržování těchto principů pomáhá zabezpečit to, že strany vnímají pomoc třetí osoby – mediátora – příznivě a pozitivně. Povinností mediátora je odstoupit od kauzy, když není schopen tyto principy dodržet.<sup>51</sup>

## 2.9 Role a dovednosti mediátora

Mediátor je školený profesionál se specifickými dovednostmi, odbornými znalostmi, analytickými schopnostmi a zkušenostmi. Ty využívá k usnadnění komunikace mezi spornými stranami a k efektivnímu vedení a strukturování medičního procesu.<sup>52</sup>

### 2.9.1 Hlavní úkoly mediátora

1. Vysvětlit proces mediace, její fáze a postupy:

- objasní účastníkům principy mediace, postup mediačního procesu, roli mediátora;
- získá souhlas s pravidly mediace a vyjednává podmínky, kterými se budou všichni zúčastnění v procesu řídit.

2. Usnadnit komunikaci a být odpovědný za proces:

- vytváří bezpečnou, důvěrnou a konstruktivní atmosféru mediačního jednání;
- zkoumá potenciály stran pro kooperativní jednání a rozhodování;

<sup>50</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 139, 140

<sup>51</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 140

<sup>52</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 140

- obrací pozornost stran od strategií pozičního vyjednávání ke strategiím vyjednávání založeného na zájmech a učí strany vzájemně kooperativně vyjednávat;
- napomáhá a podporuje diskusi a rozšiřuje pohledy diskutujících;
- umožňuje stranám sledovat dosahovaný pokrok a posléze převzít řešení do vlastních rukou;
- učí sporné strany vzájemně si naslouchat a vyměňovat informace.

3. Shromažďovat informace o daném případě a pracovat se stanovisky, emocemi a postoji klientů:

- chápe, jak strany na konflikt nahlíží a jak s ním nakládají;
- rozumí neverbální komunikaci, projevům signalizujícím napětí, stupňování agrese nebo nesouhlasu stran a pracuje s nimi;
- aktivně stranám naslouchá a pracuje s jejich emocemi tak, aby vytvořil prostor pro racionální řešení;
- zjišťuje aktuální zájmy a potřeby sporných stran.

4. Analyzovat informace, definovat sporné body – budoucí předměty jednání, rozlišovat jejich důležitost:

- chápe, jak strany prožívají realitu a toto jejich pojetí rozpozná a dává mu nový rámec přijatelný pro obě strany;
- napomáhá stranám pochopit spor, vzájemné potřeby a zájmy;
- zkoumá, jak zúčastněné strany vnímají výhody a nevýhody změn probíhajících v současnosti;
- zprostředkovává sporným stranám potřebné a nezbytné informace pro dohodu;
- strukturuje proces vyjednávání a konfliktní situaci rozděluje na řešitelné problémy.

5. Zprostředkovat dohodu, zvažovat jednotlivé návrhy a pomáhat se sepsáním společné dohody:

- povzbuzuje strany při hledání všech možných řešení jednotlivých problémů a pomáhá jim určit kritéria, podle kterých budou navržená řešení zkoumat;
- je odpovědný za kvalitu mediační dohody, a ne za výsledek, k jakému strany došly.

K dovednostem efektivní komunikace patří zejména znalost **technik aktivního naslouchání**.<sup>53</sup>

### 2.9.2 Čeho by se měl mediátor vyvarovat

Mediátor by se měl vyvarovat následujících postupů:

- radit stranám;
- hodnotit jejich názory a skutky – moralizovat;
- dávat najevo, že je šokován;
- psychoanalyzovat, rozebírat nevědomé motivy účastníků;
- chovat se dominantně;
- prosazovat výklad jedné strany;
- provádět křížový výslech;
- nechat jednu ze stran, aby situaci řídila;
- chovat se povýšeně;
- prosazovat vlastní hodnoty a řešení;
- nutit někoho, aby řekl něco, co si nemyslí;
- vnitřně stát na straně oběti (v rámci mediace v trestněprávní oblasti).<sup>54</sup>

## 2.10 Proces mediace a jeho fáze

### Nultá fáze mediace: Příprava

Cílem je:

- získat klienty pro mediaci;
- ověřit si, zda chtějí svůj konflikt řešit;
- podat všechny potřebné informace, které strany potřebují k rozhodnutí podstoupit mediační proces, nebo ho odmítnout;
- dojednat termín a místo prvního společného setkání;
- domluvit výši honoráře (v komerční oblasti)

### 1. fáze mediace: Zahájení

Cílem je:

- přivítat účastníky;

<sup>53</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 140, 141

<sup>54</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 143

- představit se navzájem (dohoda o jménech);
- vysvětlit principy mediace – jak se bude při jednání postupovat, tzn.:
  - v čem spočívá mediace a role mediátora;
  - co je účelem setkání
  - vysvětlení základních pravidel (čas, kompetence, poznámky, oslovování, důvěrnost, neskákat si do řeči ....);
  - získání souhlasu pro všechna pravidla.

## **2. fáze mediace: Mediátoři naslouchají stranám**

Cílem je:

- naslouchat účastníkům;
- porozumět, jak situaci vidí účastníci;
- vyjádřit, v čem spočívá konflikt – předmět jednání.

## **3. fáze mediace: Strany naslouchají jedna druhé**

Cílem je:

- pomoci každé ze sporných stran pochopit, jak vnímá konflikt druhá strana.

## **4. fáze mediace: Hledání možných řešení**

Cílem je:

- pomoci sporným stranám hledat možná řešení ku prospěch všech.

## **5. fáze mediace: Dosažení dohody**

Cílem je:

- pomoci stranám dospět k vzájemně přijatelnému řešení těch návrhů, na nichž se obě strany předběžně shodly.

## **6. fáze mediace: Sepsání dohody a závěr mediačního procesu**

Cílem je:

- sepsat dohodu tak, aby byla vyvážená, reálná, konkrétní, časově vymezená, dosažitelná a měřitelná.

Závěrem je třeba se s účastníky mediace rozloučit a ocenit jejich snahu přispět k nalezení přijatelného řešení.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 143-147



## 2.11 Aplikace mediace

Zde uvedu jen nepatrnou část oblastí, ty které souvisí s touto prací (rodina, škola), kde se mediace dá použít, neboť mediace hlavně v USA je velmi úspěšně rozšířena do mnoha oblastí při řešení interpersonálních konfliktů.

### 2.11.1 Mediace v rodinných konfliktech

Mediace v rodinných konfliktech je spolu s mediací v justici nejrozšířenější oblastí využívání mediace. Soustředěnější zájem posledních let o problematiku rodiny je pravděpodobně i odrazem přítomnosti celé řady negativních společenských jevů, které s rodinným životem souvisejí: nestabilita rodinných vztahů, růst počtu tzv. „problémových rodin“, vzrůstající počet rozvodů atd.<sup>56</sup>

Podle L.Holého 2003 je nutné v rodinných konfliktech rozlišit mediaci rodinnou a mediaci rozvodovou. Rodinná mediace se zabývá řešením konfliktů, které vznikají při soužití členů rodiny – děti, rodiče, prarodiče. Rozvodová a porozvodová mediace se zabývá řešením konfliktů, které vznikají v procesu rozvodového řízení nebo po jeho ukončení – jde zejména o svěřením dítěte do péče, kontaktu s dítětem po rozvodu nebo při odluce a také finanční a majetkové vyrovnání. Při obou těchto mediacích by se měl klást důraz na rozhodnutí, aby co nejméně negativně ovlivnilo další vývoj dítěte. Jak jsem psala již v první části bakalářské práce jedním z faktorů na sociálně patologické jevy u mládeže je právě narušení rodinných vazeb a neřešení rodinných konfliktů. Správně vedená rodinná a rozvodová mediace má za úkol informovat rodiče o dětském psychickém vývoji a o jeho potřebách a snažit se předložit takový návrh, který hájí zájmy dítěte.

V České republice se ročně rozvádí přibližně 20 tisíc manželství s nezletilými dětmi; s rozvodem se tedy každoročně setkává asi 30 tisíc dětí. Základní principy mediace – zprostředkovaného vyjednávání a řešení sporů – jsou využitelné i při rozvodech a dalších soudních věcech o nezletilé děti. Doporučení rady Evropy č.R (98) 1 z 21.1.1998 vychází z pozitivních zkušeností s rodinnou mediací v některých zemích, které ukazují, že m.j. dochází k redukování konfliktů, k zajištění kontinuity osobních kontaktů mezi rodiči a dětmi, k redukování doby pro urovnání konfliktů i snižování společenských a ekonomických nákladů na rozvod.<sup>57</sup>

<sup>56</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.135

<sup>57</sup> <http://www.iustin.cz/art.asp?art=201>, Patera, L. časopis *Právo a rodina*, č. 8/2002

### 2.11.2 Mediace při konfliktech ve škole

Konflikty ve škole mohou být:

- konflikty mezi učiteli, mezi učiteli a vedením školy, mezi rodiči a školou, mezi rodiči, školou a obcí, která školu spravuje. Tyto konflikty jsou řešeny profesionálními či vyškolenými dobrovolnými mediátory,
- konflikty mezi učiteli a žáky navzájem, které mají nejčastěji povahu přestupku proti školnímu řádu a pravidlům slušného chování. Zpravidla jsou řešeny prostřednictvím tzv. peer-mediace.<sup>58</sup>

Mediace jako řešení interpersonálních konfliktů se začíná uplatňovat také v našem školství, a to jak v mateřských, tak na základních i středních školách. Jsou zpracovány metodické materiály „výchovy ke konstruktivnímu řešení konfliktů“ pro děti předškolního věku. Pedagogové všech stupňů škol mohou absolvovat základní výcvik v mediaci. Zavádění jako výchovného prvku dětí je ponecháno na zájmu a aktivitě jednotlivých zařízení a učitelů.<sup>59</sup>

V knize *Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů* od L. Holé, 2003 je popsána peer.-mediace, kterou nyní uvedu. Je to metoda, která je nejobvyklejší.

Počátkem každého roku je program peer-mediace ve škole uvedený a objasněný všem studentům. Každý ze studentů má příležitost ucházet se o kandidaturu na roli mediátora. Pokud projeví zájem, dostane další informace a je mu blíže objasněný význam role mediátora. Kandidáti si musí obstarat dvě důvěryhodná doporučení – jedno od učitele a jedno od spolužáků. Současně musí mít i souhlas rodičů. Kandidáti vypracují projekt – svou představu využití mediace ve škole, který předloží „mediačnímu výboru“ školy. Ten pak posuzuje každou přihlášku. Výbor vybere vhodné kandidáty. Tito potencionální mediátoři realizují osobní pohovory se členy mediačního výboru. Ten výsledky přijímacího řízení oznámí veřejně. Zpráva o výsledcích přijímacího řízení je podstoupena také rodičům.

Vybraní peer-mediátoři dále absolvují výcvik v mediačních dovednostech, a to mimo půdu školy. Tím je zdůrazněn význam jejich funkce a také důraz na jejich

<sup>58</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.144,145

<sup>59</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str. 169

nestrannost. Výcvik vedou členové mediačního výboru školy, také starší a zkušenější studenti - mediátoři. Lektoři také posuzují vnitřní motivaci studentů ke službě mediátora, která se během výcviku většinou ukáže. Po ukončení výcviku se studenti stávají členy týmu mediátorů, stanou se z nich aktivní mediátoři školy.

Proces peer-mediace probíhá podle stanovené struktury, která se může s ohledem na podmínky jednotlivých škol měnit:

1. Každý, kdo je účastníkem konfliktu, smí požádat o mediaci. Mediace je jin také doporučována jako příležitost ke snížení napětí ze vzniklého konfliktu, či jako alternativa ke kázeňskému řízení, které by jinak museli podstoupit.
2. Mediační výbor vybere pro daný konkrétní případ dvojici studentů – mediátorů.
3. Určení mediátoři se mohou účastnit procesu mediace pouze za podmínky, že vyučující s jejich odchodem z výuky souhlasí. Učitel podepisuje zvláštní, k tomu účelu vytvořenou žádanku. Je potřeba, aby bylo jasně stanoveno právo učitele i mediátora na odmítnutí účasti v mediaci (např. nevyhovuje-li některému stanovený čas, brání-li mediátorovi v nestranném výkonu role nějaká osobní překážka, domnívá-li se učitel, že účast studenta – mediátora je ve výuce nezbytná).
4. Mediátoři se odeberou do místnosti utčené k mediování. Tam jsou k dispozici materiály s metodickým popisem mediace, dále jsou zde evidovány všechny proběhlé mediace a kopie uzavřených smluv. Práci začínajících mediátorů zpočátku sledují (buď přímo v místnosti, nebo formou poradního orgánu ve vedlejší místnosti) supervizoři z řad zkušenějších studentů-mediátorů.
5. Proces začíná výkladem základních pravidel (norem) mediace. Studenti – účastníci konfliktu – písemně stvrzují, že se předloženými normami budou při procesu mediace řídit. Mediátor tak na sebe nebere roli řešitele problémů, ale pouze roli průvodce studentů při jejich jednání o řešení konfliktu. Pokud studenti přijatá procesní pravidla poruší, v tom okamžiku mediace končí a oni dále podstupují klasické disciplinární řízení.
6. Sezení končí, jakmile dojdou účastníci konfliktu k dohodě a podepíší ji. Osvědčuje se, pokud mediátor znovu připomene všem zúčastněným diskretnost jednání.

7. Studenti potom obdrží písemnou smlouvu jako výsledek jejich řešení. Kopie smlouvy je zaregistrována v kartotéce.<sup>60</sup>

Toto je model, který je vhodný na řešení konfliktů mezi spolužáky. Stálo by však za uváženou přemýšlet o mediaci při řešení konfliktů mezi učiteli a žáky, a mezi rodiči a školou nezávislým mediátorem, který by neměl být ovlivněn buď studiem na škole, nebo pracovním poměrem ve škole.

### 2.11.3 Komentář k mediaci ve škole

Jak jsem uváděla již v první části bakalářské práce, školní prostředí se velkou mírou podílí na vývoji osobnosti dítěte. Děti by proto měly mít prostor k tomu, aby se naučily pochopit konflikty, aby věděly, že konflikty se dají řešit, aby se je naučily řešit správně, a také aby věděly, že jim bude někdo aktivně naslouchat. Myslím si, že trestání prohřešků dětí jen podle školního řádu – poznámky, různá napomenutí, třídní a ředitelské důtky a snížené známky z chování - nemají vždy ten správný preventivní účinek proti asociálnímu a nevhodnému chování mládeže. I když na školách působí výchovní poradci, většinou hájí postoje svých kolegů. Nemyslím si, že by výchovný poradce nebo jiný zástupce školy označil za původce konfliktů s dětmi, nebo rodiči svého kolegu. Pro děti se organizují různé přednášky a besedy, které mají za cíl předcházet nevhodnému chování, seznamují děti s důsledky při nevhodném chování, vysvětlují tu dětem jak se mají v té které situaci zachovat, ale v praxi je to často jiné. Netvrdím, že nezávislá mediace ve škole by zabránila veškerým sociálně patologickým jevům u mládeže, ale při její aplikaci by měly mít děti možnost vyjádřit své pocity a emoce, aniž by měly strach z negativní reakce zaměstnanců školy. Místo klasického trestání dle školního řádu, by se našly zajisté jiné tresty, které by měly efektivnější výchovné působení. Označený „hříšník“ by se mohl např. podílet ve svém volném čase na údržbě školy, nebo jeho okolí. Mohl by aktivně pomáhat pedagogovi s plánováním a využíváním volného času u mladších spolužáků, a tím nahlédnout do problematiky výchovy. Toto bych si představovala jako preventivní výchovné působení na mládež.

Nezávislá mediace by určitě pomohla i při řešení konfliktů mezi rodiči a školou, a možná by i zlepšila vztahy mezi rodiči a školou. Já sama jsem matkou dvou dětí, které

---

<sup>60</sup> Holá, L. *Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6, str.145, 146

chodí do školy a v některých pohovorech s vyučujícími si připadám též jako dítě, které je potřeba vychovávat a svůj názor, který má, si nechat pro sebe a neobtěžovat s ním učitele. Jde spíš o monolog učitele, než aby to byl dialog, který by měl pomoci řešit dané problémy a vylepšovat vzájemné vztahy mezi školou a rodinou a tím zlepšovat vzájemnou spolupráci. Jak píše Matoušek, 2003 učitelé jsou připraveni pro kontakt s žáky, ne však pro kontakt s rodiči.

Školy, které prosadí vstřícnější přístup k žákům, dosahují prokazatelně lepších výsledků ve vzdělávání žáků. Posílit vazbu dítěte na školu a snížit míru asociálních projevů starších dětí se však ukazuje jako těžší a dlouhodobější úkol. Žáci, kteří zažijí vstřícnější přístup učitelů jen v posledních letech docházky do základní školy, už patrně ve svém mimoškolním chování touto změnou ovlivněny nejsou. Obecně platí, že pozitivní vliv školy na chování dítěte je tím větší, čím dříve je mu dítě vystaveno.<sup>61</sup>

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

---

<sup>61</sup> Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 272

## 3 VÝZKUM

### 3.1 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu je zjištění názorů mládeže na řešení konfliktů ve škole, zda-li jsou tresty, které se dávají účinné, jak hodnotí chování učitelů, na její vědomosti o mediaci, seznámení a vysvětlení se zákonitostmi a pravidly mediace. Názor zkoumaného vzorku na využití mediace ve škole při řešení konfliktů a názor mládeže na spolupráci školy s rodiči.

### 3.2 Výzkumné otázky

V České republice je zatím málo zkušeností s prováděním mediace na školách, přestože jsou zpracované metodické materiály, proto jsem výzkum prováděla pouze jako vzhled do problematiky mediace na jedné škole a jako podklad pro vytvoření hypotéz, které by se mohly ověřit v kvantitativním výzkumu např. v jiné diplomové práci.. Položila jsem si několik výzkumných otázek, které vyplynuly z této práce, na které budu hledat odpověď.

1. Kde dochází ke konfliktům ?
2. K jakým konfliktům ve škole dochází?
3. Jak se chovají učitelé očima žáků?
4. Jsou tresty ve škole účinné?
5. Zná mládež mediaci, její principy a zákonitosti?
6. Má mládež zájem o řešení konfliktů mediací?
7. Byly by alternativní tresty účinnější?
8. Je spolupráce mezi školou a rodinami na dobré úrovni?

### 3.3 Metoda výzkumu

Pro potřeby tohoto výzkumu, který je součástí této bakalářské práce, jsem použila kvalitativní metodu rozhovoru pomocí návodu. Návod k rozhovoru pomáhá udržet zaměření rozhovoru, dovoluje tazateli možnost nejvýhodněji využít čas k interview a získávat informace v jakémkoliv pořadí, které osvětlí daný problém. Návod jsem si sestavila pomocí metodologické literatury, zejména od Jana Hendla – Úvod do kvalitativního výzkumu. Rozhovory jsem nahrávala na magnetofon, které jsem poté

přepsala do protokolu. Protokoly rozhovorů jsem vyhodnotila analýzou strukturovaných rozhovorů a na závěr jsem provedla syntézu rozhovorů.

### **3.4 Charakteristika výzkumného vzorku**

Pro tento výzkum jsem si vybrala spolužáky svého syna, kteří chodí na základní školu do osmé třídy. Tuto volbu jsem zvolila proto, že se s dětmi známe od první třídy a děti při rozhovoru se mnou mohly mít pocit důvěry a bezpečí. Měly možnost odpovídat otevřeně a bez obav, že výsledky rozhovoru by mohly být zneužity proti nim. Oslovila jsem každého druhého žáka z abecedního seznamu třídy, z celkového počtu 16 dětí. Všechny 8 žáků souhlasilo s provedením rozhovoru.. Děti byly seznámeny s tím, že rozhovor je anonymní a obsah sdělení bude použit jen pro účely výzkumu pro bakalářskou práci.

### 3.5 Návod k rozhovoru

Proces socializace	Konfliktní biografie
	I. Věk
Škola	II Záznam o prožití konfliktu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Účast při konfliktu</li> <li>• Kde ke konfliktu došlo</li> <li>• S kým ke konfliktu došlo</li> <li>• Řešení konfliktů</li> <li>• Chování učitelů</li> <li>• Tresty</li> </ul>
Znalosti	III.Záznam o mediaci a alternativních trestech <ul style="list-style-type: none"> <li>• Znalost mediace</li> <li>• Vysvětlení principů mediace</li> <li>• Nabídka alternativních trestů</li> </ul>
Rodina	IV.Vztah rodiny a školy <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spolupráce školy s rrodinam</li> </ul>



### 3.6 Rozhovory

#### Rozhovor č.1

Dívka, 14let

Do nynější doby ještě neměla závažnější konflikt. Vždy se jednalo pouze o drobné prohřešky, jako je vyrušování při vyučování, zapomínání učebních pomůcek a úkolů.

Názor na řešení konfliktů ve škole má vcelku pozitivní. Záleží prý, který učitel konflikt řeší.

Nový zástupce ředitele, který před jmenováním byl učitelem má u dívky respekt. Umí prý naslouchat žákům, je spravedlivý a dokáže s dětmi rozebírat problémy. Tato dívka tvrdí, že pokud by měla nějaký konflikt, chtěla by ho řešit se ZŘ, nebo s paní učitelkou O. - v tyto kantory má dívka důvěru.. Také řekla, že paní učitelku K. nemá ráda, neboť často zesměšňuje děti před celou třídou a často se pak stává, že spolužáci potom v zesměšňování pokračují. V žádném případě k ní nemá důvěru a nikdy by za ní nešla s nějakým problémem. O dalších učitelích dívka uvedla jen to, že jsou někteří hodní, neboť dost často v hodině nejsou a něco zařizují nebo, že jsou úplně normální jako učitelé.

O trestech ve škole dívka řekla, že určitě musí být, aby se nějakým způsobem mohl potrestat žák, který je hodně a často problémový. Ovšem neschvaluje stejné tresty za zapomínání učebních pomůcek a za zlobení a neustálé vyrušování při vyučování. Poznámky prý za trest nepovažuje, často se jim rodiče smějí.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděla záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekla, že při závažnějších konfliktech by chtěla mít možnost řešit konflikty pomocí mediace.

Alternativní tresty se dívce zdály zajímavé. Myslí si, že pomoc učiteli ve volném čase s výchovou mladších spolužáků by bylo účinnější, než-li psaní poznámek a úklid školy nebo jejího okolí by bylo prý lepší, než-li např. ředitelská dutka. Při představě, že by měla opakovaně uklízet školu, nebo okolí by si raději hlídala své chování.

Na otázku jaký má názor na spolupráci mezi školou a rodiči, odpověděla, že je normální. To znamená, že rodiče chodí jen na třídní schůzky. Na dotaz zda-li si myslí, že akce pořádané společně pro učitele, rodiče a žáky, by přispěly k lepší spolupráci mi řekla,

že by to byl dobrý nápad. Učitelé by mohli lépe poznat celé rodiny a rodiče by prý měli možnost poznat učitele jinak než-li na třídních schůzkách. Učitelé prý znají lépe jen některé rodiče. To jsou ti, kteří chodí do školy přimlouvat se za své děti, aby měly lepší známky na vysvědčení. U některých učitelů to prý funguje.

## Rozhovor č.2

Chlapec, 14let

Tento chlapec uvedl, že konflikty má dost často. Jsou to zejména konflikty s učiteli. Odmlouvání, ignorování, drzost, nevhodná kázeň při vyučování, zvláště při hodinách tělesné výchovy, zapomínání učebních pomůcek, kouření v okolí školy.

Mimo školu neměl závažnější konflikt. Uvedl, že to byly samé prkotiny, když se hádal s dospělými o jeho nevhodném a drzém chování venku.

Ve škole učitelé prý řeší konflikty jak se jim chce. Pokud je to problémový žák, ta mu prý nedá nikdo prostor, aby mohl vysvětlit své chování a když ho vysvětlit může, tak ho nikdo neposlouchá nebo mu nevěří.

Učitelé se chovají prý stejně a vždy drží při sobě. Jen zástupce ředitele je prý normální a je s ním řeč. Je to jediný učitel za kterým by možná šel, kdyby měl velký problém.

Tresty ve škole prý musí být, neboť je to ve školním řádu. Zda jsou spravedlivé nedokáže posoudit a je mu to jedno, neboť kromě dvojky z chování měl už snad všechno a stejně ho to nezměnilo. Nejhorší spolužáci jsou prý ti, za které se chodí přimlouvát rodiče. Těm pak dají tresty mírnější nebo žádné.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděl záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekl, že by takové řešení konfliktů přivítal. Hlavně s mediátorem, který by nebyl vázán na školu, při řešení konfliktů mezi ním a učitelem.

Alternativní tresty by prý nechtěl, neboť úklid školy, nebo spolupráce s učitelem by ho donutila zamyslet se nad svým chováním, aby takové šaškárny nemusel dělat, raději dostává poznámky a různá napomenutí.

Na otázku jaký má názor na spolupráci mezi školou a rodiči odpověděl, že máma (žije jen s matkou) si myslí o škole své a že to nebude povídat ani mě. Matka do školy chodí jen když jí tam zavolají a prý je to jen ztráta času. Společné akce školy s rodiči a dětmi by prý nebyly k ničemu, protože učitelé by se prý bavili jen s těmi rodiči vzorných žáků.

### Rozhovor č.3

Chlapec, 14let

Chlapec mi sdělil, že nejvíce konfliktů měl na prvním stupni se svou paní učitelkou. Problémy začaly, když paní učitelka přesadila žáka do zadních lavic, kde seděli žáci více temperamentnější. Často byli do školy zváni rodiče a nakonec pí. učitelka doporučila rodičům navštívit dětskou psycholožku. Ta zjistila, že chlapec má chování odpovídající jeho věku, že je více citlivý na nespravedlnost a doporučila pí. učitelce, aby si ho opět přesadila do předních lavic, o přestávkách aby ho pověřovala úkoly a poskytla mu více důvěry. Pí. učitelka řekla rodičům, že nemá čas ještě o přestávkách úkolovat chlapce, přesadit do předních lavic jej nemůže – ty prý potřebuje pro jiné žáky. Doporučila rodičům navštívit jiného psychologa. Ti odmítli. Na druhém stupni chlapec neměl lehké začátky, protože pověst chlapce znala celá škola. Do školy přišla nová pí. učitelka O., která se stala chlapcovou třídní učitelkou, nedala na reference svých kolegů a o chlapce se začala více zajímat. Často spolupracovala s rodiči a zjistila, že chlapec je opravdu citlivější a pokud se mu poskytne důvěra je i velice spolehlivý. Díky této pí. učitelce se prý změnil názor na chlapce i u kolegů. Na druhém stupni měl chlapec ještě jeden větší konflikt. Stalo se to před jejich vystoupením mimo školu. Po zkoušce děti čekaly na začátek vystoupení a krátily si čas vším možným. Povídky si, postrkovaly se, honily se. Pí. učitelka K. chtěla děti zklidnit. Došlo k výměně názorů a pí. K. chlapci řekla i před spolužáky ať vypadne. Po dotazu kam má vypadnout, odpověděla, že ven. Chlapec se sebral a odešel domů. Vrátil se až se svými rodiči, kteří ho dovedly zpět. Třídní učitelka se snažila zjistit co se stalo. Pí. učitelka K. zapřela, že by chlapce vyhodila i když to spolužáci potvrdili. Konflikty se spolužáky má chlapec občas také. Jsou to různé vzájemné pŕtky se spolužáky z jiných tříd.

Konflikty chlapec nejraději řeší se svou třídní učitelkou, nebo se zástupcem ředitele, ani s jinými učiteli již nemá chlapec problémy. Myslí si, že čím jsou děti starší, tím lépe s nimi učitelé komunikují.

Tresty jako jsou poznámka, napomenutí třídního učitele a třídní dŕtka nepovažuje za účinné.

Řešení konfliktů se mu nezdá objektivní, záleží prý na tom kdo konflikt má. Tzv. hodným žákům se prý hodně odpouští.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděl záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekl, že by takové řešení konfliktů přivítal. Hlavně s mediátorem, který by nebyl vázán na školu, při řešení konfliktů mezi ním a učitelem a také při neshodě rodičů s postupy učitelů.

O alternativní tresty by měl chlapec zájem. Pro něj by byly účinnější, než-li poznámky a napomenutí.

Spolupráce mezi školou a rodinou by se mohla zlepšit. Poznal to, když nastoupila třídní učitelka, která spolupracovala více s rodiči, kteří si chválili její přístup a chování.

#### Rozhovor č.4

Dívka, 14let

Tato dívka má nejvíce konfliktů se spolužáky. Nemá ráda spolužačky, které se neustále vytahují tím, co jim rodiče nového koupili a posmívají se těm co to nemají. K největšímu konfliktu došlo v šesté třídě, když spolužačce při hodině pracovního vyučování ustříhla skoro celý cop. Tento konflikt řešila třídní učitelka O., která byla nová, ředitel školy a rodiče se svými dětmi. Vyšlo najevo, že postižená dívka se již na prvním stupni neustále posmívala některým spolužačkám, že chodí oblékané jako popelky. Rodiče postižené dívky často dávali škole štědré sponzorské dary a očekávali za to hýčkání své dcery. Nebýt nové třídní učitelky, vše by se prý nejspíš zametlo pod koberec. Tehdy byly potrestány obě dívky třídní důtkou. Třídní učitelka vysvětlila potrestání dívek před celou třídou a na třídních schůzkách rodičům. Vzniklé napětí se mezi dívkami urovnat vzájemnými diskusemi. Tehdy tato dívka poznala, že učitelka může být přísná, mít respekt a žáci jí přesto mají rádi. Od té doby si myslí, že pokud nějaké spory řeší tř. učitelka, nebo zástupce ředitelky, bývají to objektivní rozhodnutí.

Tresty jsou spravedlivé podle toho kdo řeší konflikt. Myslí si, že ne každý učitel je objektivní.

Některé tresty jako např. poznámky a různá napomenutí se jí zdají neúčinné. Ředitelská dutka, nebo snížená známka z chování zase mohou dělat problémy při snaze jít studovat.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděla záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekla, že takové řešení by uvítala. Líbila se jí varianta peer-mediace. Řekla mi, že kdyby již tehdy mohla někoho takového oslovit, nejspíš by ke konfliktu nedošlo.

Nabídka alternativních trestů se dívce zamlouvala a myslí si, že by byly účinnější než psaní poznámek. Zvláště kluci by se styděli, kdyby museli uklízet školu.

Spolupráce mezi školou a rodinou se po incidentu zlepšila, dívka si myslí, že by mohla být ještě lepší. Společné akce školy s rodinami by musely být častější, aby si prý na ně všichni zvykli a měly účinek.

## Rozhovor č.5

Chlapec, 14let

Tento chlapec podle vyprávění má konflikty dost často jak se spolužáky, tak s učiteli. Podle jeho vyprávění to jsou různé rvačky a učitelům se nelíbí jeho vulgární slovník, jeho velká drzost a kouření v okolí školy. Problémy začaly na prvním stupni, kdy paní učitelka si ho zaškatulkovala do problémových žáků. Od té doby mu nedala šanci ukázat, že takový není. Rodiče byli pí. učitelkou z prvního stupně otráveni a chtěli chlapce převést na jinou školu. Na druhý stupeň přišla nová třídní učitelka O., která svým přístupem k chlapci i k rodičům změnila jejich rozhodnutí.

Dříve se mu řešení konfliktů nelíbilo. Nyní se může ke konfliktu vyjádřit a tř. učitelka s ním diskutuje a konflikt rozebírá. Kdyby byli všichni učitelé jako ona, tak by bylo fajn chodit do školy, řekl.

Poznámky a napomenutí nepovažuje chlapec za trest. Některými poznámkami se baví celá rodina. V poslední době si myslí, že tresty jsou objektivní i když si myslí, že každý učitel má nějakého svého oblíbence, kterému trochu nadřazuje.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděl záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekl, že takové řešení by nebylo špatné, zvláště s některými učiteli. Rodičové by takové řešení konfliktů, které měli s pí. učitelkou určitě také rádi přivítali.

Alternativní tresty se chlapci nelíbili, ale myslí si, že by byly účinnější. Po nějakém incidentu ve škole mu třídní učitelka nabídla místo postihu uklidit celou třídu. Chlapec na to přistoupil, ale dost se styděl před spolužáky a hodně dlouho byl v klidu, aby nemusel opět něco dělat po škole.

Spolupráce školy s rodiči se mu zdá nyní, co mají svou tř. učitelku normální. Je to však zásluha její. Společné akce školy s rodinami by prospěly lepší atmosféře ve škole.

**Rozhovor č.6**

Chlapec, 14let

Chlapec se vyjádřil, že je bezkonfliktní, dokáže vycházet jak se spolužáky, tak s učiteli.

Řešení konfliktů se mu někdy nelíbí, neboť když se nenajde hříšník je trestána celá třída. To se mu nezdá spravedlivé. Myslí si, že ke konfliktu se může vyjádřit každý a záleží prý na učitelích, zda-li jejich výpověď přijmou či nikoliv. Za nejoblíbenější učitele uvedl třídní učitelku O. a zástupce ředitelky. Tito dva pedagogové prý nejlépe rozumí dětem a dokáží s nimi diskutovat. Poznámky píše jen v krajním případě, raději si prý domluví schůzku s rodiči, aby je mohli informovat o problémech.

Tresty, které dává škola, se mu nezdají účinné.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděl záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekl, že takové řešení by mělo určitě smysl.

Alternativní tresty jsou prý účinnější, než-li poznámky a napomenutí. Na škole v přírodě se šly některé děti projít aniž by to oznámily některému učiteli. Po návratu jim tř. učitelka vysvětlila, co provedly a děti si mohly vybrat ze dvou trestů. Odjezd ze školy v přírodě, nebo zbývající čas pomáhat s úklidem okolo chaty. Děti si vybraly úklid okolí chaty a tř. učitelka u nich ještě více získala na oblíbenosti. Před odjezdem s nimi tř. učitelka ještě probírala celý incident a děti se omluvily a uznaly, že nepřemýšlely o možných následcích a trest uznaly jako spravedlivý a účinný.

O spolupráci mezi školou a rodiči si chlapec myslí, že by mohla být lepší. Větší informovanost rodičů o dění ve škole. Chlapec sám navrhnul, že v dnešní době by neměl být problém zkusit rodiče informovat pomocí mailu. Nezná prý nikoho ze svého okolí kdo by neměl osobní počítač s připojením na internet. Nějakou dobu by prý trvalo než-li by společné akce školy s rodinami byly ku prospěchu.



**Rozhovor č.7**

Dívka ,14let

Dívka neměla závažnější konflikt ani ve škole, ani mimo školu. Se spolužáky až na nějaké občasné hádky vychází dobře a učitelé si na ní nestěžují.

Řešení konfliktů ve škole se jí zdá objektivní, hlavně od té doby, kdy nastoupila jejich nová tř. učitelka O. Říká o ní, že umí dětem naslouchat a o problémech s nimi mluví. Snaží se řešit vše s klidem a pokud se nemůže dohodnout s žákem, pak si teprve zve rodiče do školy, aby nevhodné chování řešili společně. Kladně též hodnotí zástupce ředitelky a p.učitele na chemii, který je prý sice přísný, ale pokud někdo nepochopí látku při vyučování, vždy si na ně udělá čas. O ostatních učitelích uvedla, že nejsou špatní, ale mají většinou nějakého oblíbence, kterému nadržují.

Tresty ve škole se jí nezdají příliš efektivní. Ti kteří mají často poznámky si z nich stejně nic nedělají a rodiče je prý málokdy potrestají.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděla záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekla, že takové řešení konfliktů by se mohlo vyzkoušet. Zajímavá ji přišla peer-mediace. Myslí si, že by se žáci, kteří jsou v konfliktu mohli lépe poznat.

O alternativních trestech řekla, že by určitě měly větší smysl než-li poznámky a byly by účinnější. Ona by prý byla raději v klidu, než ve svém volném čase něco uklízet.

Spolupráci školy s rodiči hodnotí vesměs kladně. Pouze by prý rodiče mohli dostávat častěji hodnocení. O společné akce školy s rodinami si dívka myslí, že by o ně nebyl zájem.

**Rozhovor č.8**

Chlapec, 14let

Tento chlapec má celkem hodně problémů za které prý ovšem nemůže. Spadne do nich ani neví jak. Z těchto problémů byl asi nejzávažnější pokus o záškoláctví. Chlapec ráno zaspal a bál se pí. učitelky K., že bude na něj křičet před celou třídou a bude ho ponižovat-v tom se prý vyžívá.. Proto si raději došel k lékařce, které řekl, že ho bolí břicho a ta mu dala omluvenku na tři dny. Před rodiči předstíral, že chodí do školy. Tř. učitelka zavolala rodičům a chtěla vědět proč chlapec nechodí do školy a také, že jej nikdo neomluvil. Tím se na všechno přišlo. Měl prý štěstí, že konflikt řešila tř. učitelka a zástupce ředitelky. Ve škole dostal důtku tř. učitele a rodiče mu zakázali jeden měsíc tréninku florbalu. To byl nejhorší trest Jinak si učitelé stěžují na jeho drzé chování, odmouvání a špatný prospěch.

Řešení konfliktů se mu ve škole moc nelíbí. Někomu prý projde všechno a on ihned dostává poznámky. Jen někteří učitelé dokáží řešit konflikty s klidem a rozumně.

Poznámky a napomenutí už ani nepovažuje za tresty, ale za běžnou věc.

Na dotaz zda-li ví co je mediace, nebo kdo je mediátor odpověděl záporně. Po vysvětlení principů a zákonitostí mediace mi řekl, že si to nedokáže představit jak by to ve škole fungovalo. Proto mi nemůže říct jestli by to bylo dobré nebo ne, ani to zda-li by chtěl, aby mediace byla ve škole. O alternativních trestech si myslí, že by mohly být účinnější, než-li poznámky a jiná potrestání. On sám by prý dělal vše možné, aby nemusel alternativní trest vykonávat, protože by neměl čas na svůj oblíbený sport.

Na otázku jaký má názor na spolupráci mezi školou a rodiči mi odpověděl, že je vyhovující. Rodiče prý stejně nemají čas stále běhat do školy. Jsou oba dlouho v práci a nemohou se moc často uvolňovat a stejně se tam prý nic kloudného nedozví. Společné akce školy s rodinami je prý hloupost.

### 3.7 Analýza strukturovaných rozhovorů

**Věk** - všem žákům s kterými byl prováděn rozhovor bylo 14let a chodí do osmé třídy základní školy. Odpovídalo 5 chlapců a 3 dívky.

**Konflikty** – 3 žáci uvedly, že jsou bez konfliktů. 3 žáci uvedly, že mají konflikt s učitelem, 1 žák má konflikty se spolužáky a 1 žák má konflikty jak s učitelem, tak se spolužáky. Jsou to konflikty, které porušují školní řád.

**Místa konfliktů** - konflikty se odehrávají většinou ve škole, jen jeden žák uvedl, že má konflikty občas i mimo školu s dospělými lidmi.

**Řešení konfliktů ve škole** – 7 žáků uvedlo, že záleží na tom, který učitel, konflikt řeší. Od některých učitelů se jim zdá trest i spravedlivý. Pouze 1 chlapec uvedl, že řešení konfliktů je nespravedlivé. Také uvedli, že často záleží na minulosti a pověsti žáka, podle toho se odvíjí trest.

**Chování učitelů** – ve škole kde studují dotazovaní žáci, jsou tři učitelé o kterých se velmi kladně žáci vyjadřují a dvě učitelky o kterých se vyjadřují záporně – zesměšňují děti před celou třídou, nezvládají odlišné chování dětí. Často mívají učitelé své oblíbence, které upřednostňují.

**Tresty** – všichni oslovení žáci si myslí, že tresty, které se dávají ve škole - poznámky, napomenutí, třídní důtky, jsou neúčinné.

**Znalost mediace** – ani jeden oslovený žák nevěděl co je mediace a čím se zabývá. Po vysvětlení principů mediace dva žáci uvedly, že by se jim líbila ve škole peer-mediace, pět žáků by uvítalo mediaci jako takovou a jeden chlapec se nedokázal vyjádřit.

**Alternativní tresty** – dvěma chlapcům, se alternativní tresty nelíbily, ale shodli se, že pokud by se dávaly, museli by nejspíš přehodnotit své chování. Ostatní dotazovaní žáci se shodli v tom, že alternativní tresty by byly účinnější než-li ty, které se dávají nyní.

**Spolupráce školy a rodiny** – mimo dvou žáků, ti uvedli spolupráci dostačující, si ostatní žáci myslí, že spolupráce školy s rodinami by se mohla výrazně zlepšit čímž by se dosáhlo lepší atmosféry jak ve škole, tak doma.

### 3.8 Syntéza strukturovaných rozhovorů

Všem osloveným žákům základní školy bylo 14let.

Pokud mají děti konflikt, odehrává se většinou ve škole a jedná se o přestupky školního řádu. Žáci se shodli, že řešení konfliktů by se mělo zlepšit. Ne vždy je řešení konfliktů objektivní. Učitelé by měli postupovat jednotně a neohlížet se na minulost žáků a jejich pověst. Měli by najít ke všem žákům stejný přístup. Jen malý počet učitelů je v očích žáků schopno se takto chovat, ale tito učitelé pak mají u dětí přirozený respekt. Na druhou stranu pouze dvě učitelky stály dětem za zmínku, které se nechovají jako vyškolené pedagogické pracovnice. Všichni žáci se shodli na pramalém účinku doposud ukládaných trestů za nevhodné chování.

Mediace je u mládeže zcela neznámá, neví čím se zabývá a k čemu slouží. Po vysvětlení principů mediace by si většina žáků přála mediaci využívat při řešení některých školních konfliktů. Všichni žáci se shodli, že aplikace alternativních trestů za prohřešky ve škole by bylo efektivnější a účinnější než-li dosud ukládané a používané tresty.

Spolupráce školy s rodinami žáků na této škole není podle dětí dostačující. Škola by měla spolupráci výrazně zlepšit, což by přispělo k lepší atmosféře jak ve škole, tak doma.

## ZÁVĚR

Touto bakalářskou prací jsem chtěla připomenout hlavní vlivy, které mají podstatný dopad na vývoj člověka. Upozornit na nutnost hledání nových forem prevence, před kriminalitou mládeže, a představit metodu mediace jako jednu z možností prevence před kriminalitou mládeže.

Ve své teoretické práci jsem došla k závěru, že prvotní nejpodstatnější vliv na správný vývoj člověka, je kvalitní rodinné prostředí a výchova. Některé děti ovšem rodinné prostředí nikdy nepoznaly, nebo mají rodinu neúplnou, nebo rodinu, která nefunguje. Pokud nemají děti správné vzory sociálního chování, špatné návyky z domova nebo z ústavu si odnášejí dále do života. S tímto nedostatečným sociálním vybavením, pak často tato mládež páchá trestnou činnost. Společnost nemá tolik možností, aby přinutila rodiče k etické výchově svých dětí. Dalším velkým vlivem na jejich vývoj jsou školní zařízení. Jelikož je školní docházka v České republice povinná, měla by být co nejkvalitnější na všech školách a ve všech regionech. V dnešní době je povinná i předškolní výchova. Došla jsem k závěru, že právě školní zařízení by měla mít největší kompetence k tomu, aby mohla pozitivně ovlivňovat děti a mládež. Myslím si tedy, že kvalita pedagogických pracovníků by měla být na vysoké úrovni, neboť mají velký vliv a možnosti formovat mladého člověka, napravit nevhodné chování vhodným přístupem a fungující spoluprací s rodinami dětí. Do školských zařízeních dochází dětští psychologové, kteří mohou být nápomocní pedagogickému pracovníkovi při výchově dětí s projevy asociálního chování. Výchovní poradci na školách by měli hledat a zkoušet nové metody prevence. V další části své bakalářské práce jsem vysvětlila co je mediace, její poslání a představila jsem jí jako jednu z možných forem při řešení konfliktů ve škole. V České republice se tato metoda ještě běžně ve školách neaplikuje. Metodické materiály pro školní zařízení jsou zpracované, záleží jen na zájmu a aktivitě jednotlivých zařízení.

V praktické části této bakalářské práce jsem došla k závěrům, že ve škole se ne vždy správně řeší konflikty. Chování učitelů je značně rozdílné. Jsou učitelé, kteří své povolání berou jako poslání a ne jen pouze jako způsob obživy. Tyto učitele děti respektují, mají u nich přirozenou autoritu a důvěřují jim. Na druhé straně jsou učitelé, kteří žáky zesměšňují před ostatními dětmi, nemluví pravdu a nezvládají výchovu dětí, které se vymykají z „normálního chování“. Sankce za nevhodné chování též nejsou účinné. Sami děti potvrdily, že alternativní tresty by byly a jsou účinnější. Žádné oslovené dítě

nevědělo co je mediace, přestože ve škole mají předměty jako je společensko-vědní seminář nebo občanská nauka. Většině dětem se princip mediace při řešení konfliktů líbil, neboť se jim zdál spravedlivější. Také si děti myslí, že by se měla zlepšit spolupráce školy s rodinami. Měly by to být společné akce pořádané školou, častější informovanost rodičů o studijních výsledcích a chování žáků. Jak uvedl jeden žák v rozhovoru, používání výpočetní techniky při sdělování informací by měla být v dnešní době samozřejmost.

Jak jsem uvedla již v úvodu, prevence nevhodného chování je několikanásobně levnější, než-li náklady na jeho řešení a napravování. Proto by měla školní zařízení úzce spolupracovat s rodinami dětí, zdravotnickými zařízeními, místními samosprávami, poradenskými institucemi, policií, neziskovými organizacemi apod., aby prevence byla opravdu úspěšná a měla smysl. Je také potřeba, aby byla co nejdříve vyřešená reforma školství a pedagogičtí pracovníci náležitě za svou kvalitní práci ohodnoceni. Aby bylo o ně postaráno tak, že k syndromu vyhoření bude docházet co nejméně. Celá společnost by si měla uvědomit, že hlavně pedagogičtí pracovníci mají obrovský vliv na vývoj budoucího pokolení této společnosti. Na budoucí vládní činitele, lékaře, právníky, ekonomy, policisty, sociální pracovníky, zdravotníky, prodavačky, podnikatele, dělníky ...

.....

Na závěr použiji motto Dave Logana, které jistě výstižně uzavře tuto práci:

**Motto:** „ Jiné názory nejsou nepřáteli. Jsou to spojenci, kteří pomohou vytvořit lepší myšlenky.“

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. Disman, M. Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, 2000, ISBN 80-246-0139-7
2. Hendl, J. Úvod do kvalitativního výzkumu. Praha: Karolinum, 1997, ISBN 80-7184-549-3
3. Holá, L. Mediace způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada, 2003 ISBN 80-247-0467-6
4. Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2
5. Matoušek, O., Kroftová, A. Mládež a delikvence. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178--226-2
6. Mendel, A.R. Méně slov a více pomoci. Praha: Kufr, 2002, ISBN 80-7338-002-1
7. Sak, P. Proměny české mládeže. Praha: Petrklíč, 2000, ISBN 80-7229-042-8

### Internetové stránky

1. <http://www.amcr.cz>
2. <http://www.iustin.cz/art.asp?art=201>, Patera, L. časopis *Právo a rodina*, č. 8/2002

### Časopisy

1. *Veřejná správa*, Svoboda, I. Chudý, Š., Konzultace, 10.3.2005

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**P I: doporučení k prevenci trestné činnosti mládeže**

**P II: etický kodex asociace mediátorů ČR**



## **P I: DOPORUČENÍ K PREVENCI TRESTNÉ ČINNOSTI MLÁDEŽE**

Mezi nejlepšími postupy a těmi skutečně aplikovanými je v celé zemi velká propast, a proto není těžké specifikovat hlavní doporučení, jak bezpečně a účinně zlepšit americký přístup k prevenci trestné činnosti mládeže.

- Poskytovat vědecky podloženou péči a služby malým dětem s problematickým chováním i jejich rodinám.
- Použít objektivní mapovací kritéria a identifikovat mladistvé pachatele, u nichž je nejvyšší riziko opakované trestné činnosti, a intenzivně s nimi pracovat.
- Poskytovat péči o mladistvé pachatele drobných trestných činů, kteří nepředstavují žádné nebezpečí pro společnost, v rámci komunity nebo rodiny.
- Omezit důraz na nápravné výchovné ústavy a jiná internátní zařízení v případě mladistvých, kteří nijak své okolí neohrožují.
- Nabízet při čekání na řízení vedle vazby také jiné alternativní programy pro pachatele, kteří nepředstavují žádné nebezpečí pro společnost.
- Zavést „odstupňované tresty“ včetně léčby a služeb pro rozvoj mládeže a zajistit vhodnou, předvídatelnou a úměrnou reakci, kdykoli se mladistvý pachatel dopustí dalšího trestného činu nebo poruší pravidla podmíněčného trestu.
- Napravit zaujatost právního systému, která vede k nerovnému přístupu ke službám a léčbě a neúměrnému uvěznění mladistvých z menšinových skupin.
- Koordinovat služby mezi jednotlivými organizacemi, tj. právním systémem pro mladistvé, školami, institucemi pro péči o duševně choré a sociálními institucemi, které sdílejí odpovědnost za problémovou mládež.
- Najmout místní dobrovolníky a zapojit je v komunitě do práce s vysoce rizikovou a delikventní mládeží.
- Vytvořit alternativní programy, např.: Program rodinných skupinových diskusí, soudy dospívajících atd., aby mladiství pachatelé přijali odpovědnost za své činy a zároveň se dostali v rámci komunity do spojení s pozitivními zdroji.
- Poskytovat kvalitní následnou péči a vytvořit z ní klíčový prvek programů pro nápravu nezletilých pachatelů, aby se po propuštění z nápravných zařízení mohli úspěšně vrátit do společnosti.
- Podporovat intenzivní zásahové programy pro děti nízkého věku, které se zaměřují na zdravý vývoj kojenců a batolat ve vysoce rizikových rodinách

- Zavést účinné preventivní programy ve školách.
- Zapojit celou komunitu do plánování a zavádění komplexních strategií na prevenci trestné činnosti mládeže, na kterých by se podílely rodiny, školy a celé čtvrti.<sup>62</sup>

V této publikaci se na str. 114 též píše, že pro vědecké kruhy se nejedná o žádná kontroverzní témata a panuje shoda, že tyto přístupy přinášejí dobré výsledky, což bylo také potvrzeno v mnoha studiích. Zavedení těchto programů není tak nákladné jako vynakládání částek na uvěznění v neúčinných nápravných zařízeních.

---

<sup>62</sup> Mendel, A.R. Méně slov a více pomoci. Praha: Kufr,2002, ISBN 80-7338-002-1, str.113,114

## **P II: ETICKÝ KODEX ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČR**

### **1. Povinnosti mediátora ke stranám**

- Mediátor smí vyslovit souhlasit s mediací pouze pokud je připraven věnovat patřičnou pozornost efektivitě mediaci
- Mediátor si je vědom toho, že:
  - účast na mediaci je pro strany dobrovolná
  - za řešení nesou odpovědnost strany
  - dohoda je činěna dobrovolně oběma stranami
- Mediátor informuje pravdivě o podmínkách, za jakých je služba poskytována
- Mediátor dává účastníkům plně na vědomí, na jakém základě se realizuje kompenzace, jaké poplatky či sazbu si účtuje, a tuto skutečnost osvětlí.

### **II. Povinnosti mediátora k procesu mediace**

- Mediátor prostřednictvím mediačního procesu vede strany ke zvýšení jejich schopnosti řešit samotně další problémy
- Mediátor posuzuje spolu se stranami vhodnost mediace pro konkrétní případ
- Mediátor zvažuje případné dopady své intervence do procesu
- Mediátor vede mediaci nestranným způsobem
- Mediátor zajišťuje stejné procesní podmínky pro obě strany
- Mediace je možné provádět jen tehdy, když obě strany souhlasí s osobou mediátora (neutralita)
- Informace získané během mediace jsou diskrétní. Informace, které se mediátor dozví na separátních jednáních s jednou stranou, může druhé straně sdělit jen se souhlasem strany, o jejíž informace jde
- Mediace nelze provádět se stranami intoxikovanými nebo těmi, které mají vážné psychické problémy, které omezují jejich schopnost úsudku
- Cílem mediace je dosažení dohody, která je oběma stranami vnímána jako přijatelná

- Strany mohou odstoupit od mediace v kterékoliv fázi procesu, aniž by bylo nutné sdělit důvod
- Mediátor může od mediace odstoupit z vážných důvodů

### **III. Povinnosti mediátora ke kolegům**

- Mediátor by neměl vědomě vstupovat do žádného sporu mediovaného jiným mediátorem bez předchozího souhlasu všech zúčastněných
- Během procesu mediace se mediátor vyvaruje projevů kritiky kolegů. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem

### **IV. Povinnosti mediátora k profesi**

- Mediátor si je vědom toho, že nebude posuzován pouze jako individuální osoba, ale také jako reprezentant profesní organizace
- Mediátor se průběžně vzdělává a zvyšuje svoje praktické i teoretické dovednosti v mediaci
- Mediátor by měl mediovat jen v té oblasti, pro kterou je kvalifikovaný zkušeností nebo výcvikem

### **V. Povinnosti mediátora ke společnosti**

- Mediátor v procesu mediace dbá na to, aby byly brány v úvahu nejen zájmy stran, ale i zájmy společnosti

### **VI. Řešení stížností**

- Stížnosti na porušení Etického kodexu mediátora ČR řeší Etická komise AMČR. Etickou komisi AMČR jmenuje Rada AMČR.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> <http://www.amcr.cz>