



**mpc**  
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

**Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ**

PaedDr. Jana Martinková

## **Riešenie konfliktov v škole**

Osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe

Trenčín

2014

**Vydavateľ:** Metodicko-pedagogické centrum, Ševčenkova 11,  
850 01 Bratislava

**Autor OPS/OSO:** PaedDr. Jana Martinková

**Kontakt na autora:** Pracovisko: ZŠ J. A. Komenského, Komenského 50, 020 01 Púchov  
e-mailova adresa: j.martinkova4@gmail.com

**Názov OPS/OSO:** Riešenie konfliktov v škole

**Rok vytvorenia OPS/OSO:** 2014  
X. kolo výzvy

**Odborné stanovisko vypracoval:** Mgr. Eva Ševčíková

Za obsah a pôvodnosť rukopisu zodpovedá autor. Text neprešiel jazykovou úpravou.

Táto osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe/osvedčená skúsenosť odbornej praxe bola vytvorená z prostriedkov národného projektu Profesionálny a kariérový rast pedagogických zamestnancov.

Projekt je financovaný zo zdrojov Európskej únie.

## **Kľúčové slová**

konflikt, škola, školské konflikty, mediácia, rovesnícka mediácia, komunikácia, emocionálna inteligencia, asertivita, kritické myslenie

## **Anotácia**

Predkladaná práca sa zaoberá problematikou riešenia konfliktov v škole i alternatívnym spôsobom akým je školská mediácia. Práca je určená pre pedagógov pôsobiacich na základných a stredných školách, ako i odborným pedagogickým zamestnancom. Práca prináša stručné zhrnutie poznatkov o konfliktoch vo všeobecnosti, uvádza vymedzenie konfliktu, typy konfliktov, vznik konfliktov a dôsledky neriešených konfliktov na človeka. Práca ďalej uvádza príčiny vzniku konfliktov v škole, vplyv pedagóga na riešenie školských konfliktov a vplyv konfliktov na medziľudské vzťahy. Opis osvedčenej pedagogickej praxe uvádza alternatívny spôsob riešenia konfliktov – školskú mediáciu, cieľovú skupinu, ciele OPS, uvádza opis modelovej situácie školskej mediácie, vyriešené školské konflikty a výchovné hry o konfliktoch s popisom.

## **Akreditované programy kontinuálneho vzdelávania**

Riešenie konfliktných situácií v školách a školských zariadeniach 808/2012-KV

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	5
<b>1 VŠEOBECNÉ CHÁPANIE KONFLIKTU</b> .....	6
1.1 Vymedzenie konfliktu .....	6
1.2 Typy konfliktov .....	7
1.3 Vznik konfliktov .....	9
1.4 Dôsledky neriešených konfliktov.....	11
<b>2 MOŽNOSTI RIEŠENIA KONFLIKTOV V ŠKOLE</b> .....	13
2.1 Príčiny vzniku konfliktov v škole.....	13
2.2 Pedagóg a riešenie školských konfliktov .....	14
2.3 Konflikty a medzil'udské vzťahy .....	16
2.4 Vytváranie a udržiavanie dobrých medzil'udských vzťahov v škole .....	17
<b>3 OPIS OSVEDČENEJ PEDAGOGICKEJ SKÚSENOSTI</b> .....	19
3.1 Školská mediácia - alternatívny spôsob riešenia konfliktov.....	19
3.2 Cieľová skupina .....	20
3.3 Prínos OPS .....	20
3.4 Opis modelovej situácie školskej mediácie .....	23
3.5 Vyriešené školské konflikty .....	25
3.6 Výchovné hry o konfliktoch .....	26
<b>ZÁVER</b> .....	29
<b>ZOZNAM BIOBLOGRAFICKÝCH ZDROJOV</b> .....	30

## ÚVOD

Škola by mala byť pre žiakov, ale i pedagógov priateľským prostredím. O vytváranie a udržiavanie priateľského prostredia by sme sa mali snažiť všetci – pedagógovia, rodičia, ale i žiaci. Pretože len v priateľskom prostredí, v pozitívnej klíme sa budeme všetci dobre cítiť a tým budú vytvorené dobré podmienky na vzdelávanie.

Vytváranie priateľského prostredia a aj jeho udržiavanie na školách podľa viacerých dostupných výskumov nie je až taká samozrejmosť ako by sa na prvý pohľad mohlo zdať... Škola a školské prostredie prináša so sebou množstvo menších i väčších konfliktov, či je to medzi žiakmi navzájom, medzi pedagógmi a žiakmi, medzi rodičmi a pedagógmi, ale i medzi pedagógmi navzájom...

Konflikty sú prirodzenou súčasťou života i v školskom prostredí, vznikajú všade tam, kde ľudia prichádzajú do vzájomného kontaktu.

Konflikty sú teda našou takmer každodennou súčasťou a preto ich netreba brať tragicky, negatívne. Práve naopak, treba ich brať ako nevyhnutnú súčasť kolobehu všedných dní, a tak sa k nim i postaviť – vecne, pragmaticky a racionálne.

Pretože sa konfliktom nedá vo verejnom ani súkromnom živote vyhnúť, je potrebné naučiť sa s nimi žiť a tiež čo je dôležitejšie, treba ich vedieť konštruktívne riešiť. Ak nevieme dobre riešiť konflikty, môže to priniesť veľa zla, nešťastia, ľudskej bolesti, ba až nenávisť.

V dnešnej dobe existuje mnoho spôsobov riešenia konfliktov a ktorý spôsob riešenia si vyberieme záleží len na nás. Predkladaná práca ponúka alternatívny spôsob riešenia konfliktov v školskom prostredí – školskú mediáciu, overené príklady z praxe. Cieľom predkladanej práce je pomôcť aspoň čiastočne pri orientácii v problematike riešenia konfliktov v škole.

# 1 VŠEOBECNÉ CHÁPANIE KONFLIKTU

Konflikty sú prirodzenou súčasťou života, i súčasťou v školského prostredia a vznikajú všade tam, kde ľudia prichádzajú do vzájomného kontaktu.

## 1.1 Vymedzenie konfliktu

Pohľadov a definícií na konflikt je niekoľko - odlišne sa na konflikt pozerá psychológia, ktorá rozoberá čo sa v človeku deje. Sociológia sa konfliktom zaoberá inak, snaží sa im porozumieť, pričom skúma konflikt medzi ľuďmi a skupinami ľudí, konfliktom spôsobeným spoločenskými zmenami a pohybmi. Biologický pohľad smeruje ku správaniu a vývoju organizmov voči sebe a konflikt chápe ako vývojový faktor života na Zemi (Bednařík, 2001).

Naše správanie v medziľudských vzťahoch veľmi ovplyvňujú i psychologické aspekty vnútorných duševných a pudových konfliktov a fyziologické aspekty konfliktov spôsobených záťažou alebo frustráciou organizmu.

Slovo konflikt patrí medzi často používané slová cudzieho pôvodu. Uvedené slovo pochádza z latinského výrazu *conflictus*, čiže zrážka. Toto slovo sa skladá z dvoch častí: je to predpona *con* a hlavná časť, jadro. Jadro slova konflikt sa odvodzuje od slovesa *fligó*, ktorého význam je udrieť, zraziť. Predpona *con* znázorňuje, že ide o vzájomné stretnutie dvoch účastníkov. *Confligere* teda znamená nielen niekoho zasiahnuť, ale vzájomne sa zasahovať (súboj). V doslovnom preklade by to mohlo znamenať - stretnúť sa s niekým, zraziť sa s niekým vo vzájomnom zápase (Křivohlavý, 2008).

Konflikt nastáva vtedy keď si jedna alebo viaceré strany uvedomi nárok na tú istú vec, alebo si uvedomia, že majú iný názor na danú situáciu do ktorej sú vtiahnutí, alebo o ktorej diskutujú ( Bednařík, 2001).

Podľa Wimota a Hockerovej (2004), je konflikt vyjadrený zápas medzi nezávislými stranami, ktorý je založený na vnímaní nezlučiteľných cieľov.

Napriek tomu, že mnoho autorov sa zaoberá skúmaním konfliktov a vzťahov medzi ľuďmi, autor Křivohlavý (2008) uvádza, že vedecky sa dodnes vie o medziľudských vzťahoch a konfliktoch medzi ľuďmi stále veľmi málo, a preto je potrebné stále sa štúdiu konfliktov venovať, snažiť sa v nich orientovať, poznať ich zákonitosti a možnosti riešení.

Pojem konflikt má tiež viaceré významovo blízke slová, ako sú spor, zrážka, nezhoda, rozkol, nesúlad, hádka, súperenie, či súťaženie dvoch protichodných síl.

Keďže slovo konflikt svojím významom označuje roztržku, rozkol a disharmóniu ako opak harmónie a súladu, mohlo by sa zdať, že má negatívny prízvuk. Preto je potrebné brať ohľad práve na druh konkrétnej situácie, ako aj na jej širšie súvislosti. V každodennej interakcii a komunikácii neexistuje totiž len čierna a biela, ale existuje

celá škála farieb a odtieňov. Dôležité je tieto odtiene správne rozlišovať, čo môže pomôcť v skvalitňovaní vzťahov. Potrebný je už spomínaný konkrétny druh situácie, ale v neposlednom rade i cieľ, ku ktorému smerujeme a chceme ho dosiahnuť.

Dokladom toho je i nasledujúce tvrdenie: „Konflikt je sociálny jav, vystupuje v mnohých formách, súvislostiach a intenzite, čo nám trochu sťažuje jeho objasnenie“ (Linhart a kol., 1966, s. 520).

Ľudia svet konfliktov väčšinou nemajú radi a často samotné slovo konflikt v nás vyvoláva nepríjemné, negatívne pocity. Pritom bez konfliktov by nikdy nevznikol pozemský život ani my ľudia. Spoločnosť sa pritom vždy zaoberala konfliktom, ale žiadny z odborníkov nenašiel bezkonfliktovú spoločnosť.

Konflikt preto musíme brať ako súčasť nášho života, ktorému sa nedá vyhnúť, či je to v rodine, manželstve, práci, všade v spoločnosti, kde sa stretávajú ľudia s ľuďmi. Pre nás je preto dôležité správne sa ku konfliktom postaviť, zvládnuť ich vyriešiť tak, aby nám nielen negatívne nezasahovali do života, ale aby nás ich konštruktívne vyriešenie obohatilo a posunulo ďalej.

Z uvedeného vyplýva, že samotné konflikty nemajú iba negatívnu funkciu, ale i pozitívnu a môžu dokonca pôsobiť ako vysoko pozitívny faktor.

## 1.2. Typy konfliktov

Konflikty vznikajú v rôznych oblastiach ľudského života. Autor Bednařík (2001), uvádza typológiu konfliktov z dvoch pohľadov.

Zo sociálneho pohľadu, medzi akými ohniskami sa konflikt pohybuje, od koho ku komu mieri a zo psychologického pohľadu, čo všetko môže byť zdrojom konfliktu, obsahom konfliktu.

### **Delenie konfliktov zo sociálneho hľadiska:**

Rozoznávame štyri základné typy konfliktov podľa toho, medzi akými entitami sa konflikt odohráva.

**Intrapersonálne konflikty**, ktoré máme sami so sebou – osobné, vnútorné konflikty jednej osoby. Môže to byť napríklad vnútorný konflikt chlapca, ktorý by sa chcel ísť s kamarátmi hrať, ale musí zostať doma a naučiť na druhý deň do školy.

**Interpersonálne konflikty** medzi dvoma alebo viacerými osobami. Najbežnejšie viditeľné konflikty sú medzi dvoma ľuďmi, ktorí chcú jednu vec alebo sa hádajú kto má pravdu.

**Vnútroskupinové konflikty**, ktoré existujú vo vnútri jednej skupiny. Príkladom môže byť školské prostredie, v ktorom sa odohráva hádka v triede týkajúca sa napríklad toho, kam pôjdu žiaci na koncoročný výlet. Vzniká niekoľko názorových skupín, niekoľko jednotlivcov, ktorí majú úplne iný názor ako väčšina.

**Medziskupinové konflikty** medzi dvoma alebo viacerými skupinami, ktoré sú podmienené diferenciami v ich všeobecnom zameraní. Mnohé takéto konflikty vznikajú pri vyhrotených vzťahoch politických strán, hnutí, rozličných združení, medzi dvoma radikálne odlišnými názorovými skupinami. Okrem racionálneho dialógu veľkú úlohu zohrávajú city a presvedčenia, ktoré vyplývajú z členstva v príslušnej skupine, strane, komunite, štáte (Bednařík, 2001).

### **Delenie konfliktov z psychologického hľadiska:**

**Konflikt vzťahov** – vzniká zo skresleného vnímania druhého človeka, na základe negatívnych pocitov voči druhému, niekedy môže byť podporený i predchádzajúcou negatívnou skúsenosťou, prevzatými negatívnymi postojmi, stereotypmi. Môže vzniknúť i na základe správania druhej osoby, ktoré je vnímané ako negatívne a spôsobuje vzťahový konflikt. Na negatívne naladenie strán proti sebe niekedy stačí len nedostatočná komunikácia alebo i žiadna komunikácia.

Príkladom môže byť poriadok v spoločnej kancelárii dvoch ľudí, kde každý má inú predstavu o poriadku v nej. Jeden v nej stále veci upratuje a druhého zasa neustále upratovanie kolegu vyrušuje, vníma ho ako „puntičkára“ a znervózňuje ho to.

Konflikt vzniká neprijatím a odcudzovaním správania i odlišností druhej strany. Prostredníctvom vzájomného pochopenia, alebo rešpektovania iného vnímania reality ako mám ja sám, sa dá dosiahnuť zmena v správaní jednotlivých strán k sebe navzájom.

**Konflikt hodnôt** – hodnoty sú myšlienky, zvyky, predstavy a viera v ideál, aký by mal byť človek, ako by sa mal správať i ako by mala fungovať spoločnosť. Hodnoty sme prijali za svoje od svojej rodiny, sociálnej skupiny a komunity, do ktorej chceme patriť alebo už patríme.

Bránenie svojich hodnôt je úzko spojené s jednou zo základných psychologických potrieb – potrebou osobného bezpečia, integrity a identity.

Ak konflikt ohrozuje hodnoty, vytvára tlak na ich zavrnutie, v záujme zachovania identity je ohrozená skupina, jednotlivец alebo i spoločnosť schopná urobiť na svoju obranu často čokoľvek (v mnohých prípadoch je človek ochotný brániť svoje hodnoty, ktoré uznáva a tvoria zmysel jeho života – aj za cenu vlastného života).

Konflikt hodnôt môžu spôsobovať naše hodnotové rebríčky, naša viera, morálka, životný štýl, naše ideály, náš seba obraz. V tejto oblasti konfliktu sa ťažko vyjednáva.

Príkladom môže byť žiak, ktorý núti druhého jesť mäso, pričom pre neho je to nepredstaviteľné, nakoľko je vegetarián. Na druhej strane vegetarián bráni svojmu spolužiakovi jesť mäso, pretože pochádza zo zabitého zvierat'a.

Konflikty hodnôt vznikajú najčastejšie vtedy, ak sa snažíme presvedčiť alebo donútiť druhú stranu pre svoje hodnoty a vyžadujeme, aby odmietla hodnoty, ktoré uznávala dovtedy.

Odlišné hodnoty však nemusia nevyhnutne spôsobovať len konflikty, pretože dvaja ľudia môžu vedľa seba žiť s odlišnými hodnotami, ale musia hovoriť spolu o tom ako



zmeniť jednotlivé prvky svojho správania, ak by nimi ohrozovali hodnoty druhého partnera.

**Konflikt informácií** – vzniká z nedostatku informácií, ale i dezinformácií, z vytvorenia odlišných logických záverov k situáciám a ich interpretáciám. Konflikty informácií musia vzniknúť, pretože máme odlišné zdroje, každý veríme niečomu inému a máme i množstvo dôvodov prečo vedome i nevedome skresľujeme informácie a vytvárame si tak odlišné názory. Pri riešení tohto typu konfliktu sa často snažíme zmeniť názor druhej strany. Na druhej strane mnohé názory si vytvárame na základe nedostatočných informácií a v týchto situáciách ich vhodné doplnenie nás môže viesť k vyriešeniu konfliktu.

**Konflikt záujmov** – vzniká z vnímania alebo reálnych nezlučiteľných potrieb dvoch ľudí v danej situácii. Konflikt vzniká, ak sú ľudia presvedčení, že za uspokojovanie vlastných záujmov musia bojovať proti druhým. Autor Křivohlavý (2008) radí konflikty záujmov medzi najťažšie v medziľudských vzťahoch. Tvoria najzávažnejšiu skupinu medziľudských konfliktov a majú tiež najväčšie dôsledky na zdravie jednotlivcov a skupín.

**Štrukturálny konflikt** – každý človek má svoje miesto v spoločnosti, pretože je tvor spoločenský. Miesta v spoločnosti majú rôzne mocenské rozloženie a z tohto dôvodu vznikajú štrukturálne konflikty. Vznikajú vynucovaním si pravidiel v štruktúrach spoločnosti, ale aj cez neformálne pozície v skupine, rozdelením rolí, kompetencií, práv a povinností. Vytváranie pravidiel na jednej strane nám život zjednodušuje, ale na druhej strane tu vznikajú konflikty preto, lebo v pestrom živote bránia pravidlá novým situáciám a znevýhodňujú ľudí, ktorí sa do pevných zaužívaných štruktúr nezmestili, ale aj preto, lebo zaužívané štruktúry sa nestačia meniť a sú zastarané (tu vznikol u nás používaný pojem „staré štruktúry“). Štrukturálne konflikty, ktoré by nemuseli vzniknúť, pochádzajú z odlišností porozumenia i neporozumenia, alebo v nedostatočnej komunikácii, vysvetlení vzájomných očakávaní (Bednařík, 2001).

Príkladom môže byť konflikt žiaka s učiteľom. Žiak sa nenaučí, pretože má rodinné problémy. Učiteľ na to neprihliadne, i keď o žiakových problémoch vedel, dá žiakovi z písomky päťku s tým, že využije svoju rolu – nenaučil si sa, musím Ti dať päťku a vytvorí tak konflikt z pozície svojej roly. Ak by však vystupoval v „role“ starostlivého dospelého človeka, ktorý žiaka v ťažkých chvíľach podporí, podrží a dal by mu možnosť písomku opraviť, konflikt by nemusel vzniknúť.

### 1.3 Vznik konfliktov

S konfliktami sa možno stretnúť na viacerých miestach, a to v práci, v rodine, v škole, v obchode, v politike, všade v spoločnosti. Konflikty vznikajú prirodzene vo všetkých druhoch prostredia. Sú všadeprítomné. Predstavujú jednu z najväčších výziev, ako sa vyrovnáť s rozdielmi.

Autor Plamínek (2006, str.9) dokonca uvádza, že „konflikty sú palivom do motora vývoja a sú samotným základom života.“

Konfliktom sa v živote teda vyhnúť nedá, sú všade. Preto ich treba brať ako nevyhnutnú súčasť života a vedieť ich správne riešiť.

Práve vďaka konfliktom, ktoré neustále narušujú rovnováhu, boli v histórii ľudstva vyvinuté všetky veľké objavy. Tvorivým silám konfliktu vďačíme za mnohé vynálezy, napríklad za objav liečivých účinkov budúceho acylpyrínu.

Teória prečo vlastne vznikajú konflikty jednoznačne nedokázala, do akej miery sú konflikty viac prirodzené teda biologicky alebo sociálne podmienené.

Príčina konfliktov v 45% je v strete vecných záujmov a zo zostávajúcich 55% konfliktov je hlavná príčina v oblasti medzil'udských vzťahov, ktorú tvorí 35% a v medzil'udskej komunikácii je to 20% (Plamínek, 2006).

Ľuďom sa často s pojmom konflikt spájajú negatívne pocity, no konflikt sám o sebe nie je škodlivý, pokiaľ naň ľudia reagujú adekvátne.

Odstránenie negatívnych vplyvov a využívanie možných pozitívnych následkov môže pomôcť vytvoriť nielen v školskom prostredí efektívnu pracovnú atmosféru. Z toho vyplýva, že minimalizovať negatívne vplyvy konfliktov je možné dvoma spôsobmi. Môžeme sa s nimi naučiť správne zaobchádzať a vedieť na ne vhodne reagovať alebo im môžeme predchádzať.

Vedieť reagovať na určitú konfliktnú situáciu správne alebo jej vedieť predchádzať, znamená mať znalosti z oblasti konfliktu, vedieť nevyhnutne pochopiť jeho podstatu, jeho vznik. Konflikt je proces, ktorý začína, keď si jedna zo zúčastnených strán všimne, že iná strana je sklamaná alebo bude sklamaná v súvislosti so svojím záujmom, postojom, názorom. Podstatou vzniku konfliktov sú záujmy zúčastnených ľudí. To zodpovedá bežnej predstave, že ľudia s veľmi podobnými názormi, hodnotami a cieľmi nemávajú medzi sebou konflikty alebo len veľmi zriedkavo.

Dôvodom negatívneho vzťahu ku konfliktom sú práve situácie, kedy človek alebo viacerí ľudia zle zvládajú konflikt. Problém môže nastať, ak konflikt spôsobuje ďalšie konflikty, prekáža v práci, ničí pracovnú morálku a spôsobuje neprimerané a nevhodné správanie. V takýchto situáciách majú ľudia často nepríjemné pocity, pretože konflikt prerastá do ostrých výmen názorov, niekedy dokonca k nekontrolovaným hádkam. Človek si tak môže vybudovať automaticky odmietavé stanovisko ku konfrontácii názorov so svojimi kolegami v práci, či so známymi.

Nielenže zle zvládnutý konflikt tak neprispieje k nájdeniu riešenia a vylepšeniu situácie, ale môže tento negatívny vplyv preniesť aj do podobných budúcich diskusií. Tieto nežiaduce následky však neprináša každý konflikt. Keďže hlavnými dôvodmi na vznik konfliktných situácií sú často zlá komunikácia a rozdielne názory, najlepším spôsobom prevencie voči konfliktom je správna komunikácia.

**Komunikácia je najčastejší dôvod zlých vzťahov a zároveň najjednoduchší spôsob ako vzťahy zlepšiť.**

Človek si môže predstaviť konflikt ako nekontrolovanú výmenu názorov, ak spolu dvaja ľudia nesúhlasia, alebo naopak neprimerané chladné vzťahy a minimum komunikácie medzi ľuďmi.

Konflikt však vzniká a môže sa vyskytovať i vo vnútri človeka, keď nekoná v súlade so svojimi hodnotami, keď sú ohrozené hodnoty a postoje človeka, ale i vtedy, ak má človek nepríjemné pocity spôsobené strachom, ako napríklad strachom z nepoznaného alebo strachom z nedostatku vnútorného naplnenia.

Autor Křivohlavý (2008) tiež uvádza i vznik iných doteraz neuvádzaných konfliktov. Sú to generačné konflikty, konflikty pohlaví, konflikty medzi ľuďmi s rôznymi rysmi osobnosti, ale venuje sa i vzniku konfliktov u ľudí s psychickými abnormálnymi rysmi.

#### **1.4 Dôsledky neriešených konfliktov na človeka**

Psychiku človeka ovplyvňuje každý konflikt. Záleží na sile, dĺžke a charaktere prežívania danej konfliktnej situácie. Malé, bežné konflikty si človek rieši väčšinou bez výraznejších problémov, ale je dosť ľudí, na ktorých následky riešenia konfliktov zostanú v podobe duševnej nerovnováhy.

Mnoho ľudí reaguje na problémy alebo konflikty s hnevom, útekem, alkoholom alebo rezignáciou. Vôľa prekonať ťažkosti, konflikty môže vzniknúť len vtedy, keď človek hľadá možnosti na ich prekonanie. Mnohí ľudia potláčajú svoje nevyriešené problémy a konflikty namiesto toho, aby život budovali pozitívne a úspešne. Vedieť rozpoznať svoje problémy je znakom vnútornej slobody, odvahy a sebavedomia (Enkelmann, 1990).

Autorka Vágnerová (2002) uvádza, že konflikt je bežný, každodenný jav. Nie všetky sú však patogénne. Patogénne pôsobia konflikty, ktoré:

- majú veľkú intenzitu
- dotýkajú sa osobne významnej oblasti
- majú dlhé trvanie, sú chronické
- človek ich nie je schopný riešiť.

Dlhotrvalé a výraznejšie konflikty môžu teda viesť aj k nebezpečným duševným poruchám a chorobám, ktoré môžu zasiahnuť aj vážne duševné funkcie. Pri častejšom a výraznom opakovaní konfliktov narastá intenzita a spojením strachu, stresu a frustrácie môže dochádzať ku vzniku neuróz. Pri veľmi ťažko riešiteľnom konflikte dochádza často práve k psychickým poruchám.

Najdôležitejším faktorom, ktorý pôsobí na vznik neurózy je napätie, stres vyvolaný neriešiteľnými konfliktovými situáciami, to sú najmä dlhotrvajúce konflikty, ktoré sa týkajú významnej oblasti života človeka.

Škola je prostredím, kde sa s konfliktami stretávame pomerne často. K vzniku konfliktov v škole môže teda prispieť i neurotický učiteľ, neprimerané

požiadavky na žiaka, vysoké ambície žiaka, kolektív triedy, nesprávne riadenie školy, nespokojný rodič a rôzne iné dôvody.

Bežné, denné mierne konflikty nespôsobujú jednotlivcovi vnútorné problémy a napätie a väčšinou majú pozitívny dopad na osobnostný rozvoj správania a konania. Malé konflikty majú schopnosť mobilizovať tvorivé sily v nás, buď zdokonaľovaním vonkajšieho správania alebo hľadaním tvorivých riešení.

Dôležité je, aby problémy a konflikty nevládli nad nami a nad našimi životmi. Nad problémami i svojimi životmi by sme mali vládnuť my sami. Sloboda nám dáva možnosť vybrať si cestu života – jej cieľ a spôsoby, aby jej dôsledky boli pre nás čo najpriaznivejšie (Křivohlavý, 2009).

## 2 MOŽNOSTI RIEŠENIA KONFLIKTOV V ŠKOLE

Škole ako inštitúcií sa konflikty určite nevyhýbajú... Tak ako je prirodzené utváranie priateľských vzťahov v kolektíve, tak sa tu prirodzene vyskytujú i konflikty.

Medzi najfrekvencovanejšie konfliktné situácie v školskom prostredí patria konflikty medzi žiakmi navzájom, ale časté sú i zásahy rodičov do hodnotenia žiakov i do celkového vzdelávacieho procesu, ďalej tiež konflikty medzi učiteľmi navzájom, či medzi nadriadeným a podriadeným.

Konfliktom je potrebné nielen predchádzať a minimalizovať ich, ale vedieť ich tiež konštruktívne vyriešiť. Dôležitým faktorom pri riešení konfliktných situácií je vedieť zvládnuť tieto situácie tak, aby riešenie bolo prijateľné pre všetkých zainteresovaných, a aby bola obnovená pokojná priateľská klíma v škole.

### 2.1 Príčiny vzniku konfliktov v škole

Správanie žiaka v školskom kolektíve podmieňuje tak jeho osobnosť, či úloha, ktorú zastáva v skupine, ako i úroveň v danej skupine. Konfliktné situácie tu vznikajú vtedy, keď sa správanie jednotlivca – žiaka dostane do rozporu s názorom iného jednotlivca alebo celej skupiny, ak žiak nemôže realizovať svoje zámery.

Tieto konflikty sa z psychologického hľadiska môžu týkať predstáv, názorov, postojov a záujmov. Rozdiely v nich môžu viesť ku vzájomnej konfrontácii, čo je vlastne vyústením konfliktu.

Príčiny a zdroje vzniku konfliktných situácií súvisia v škole s typmi konfliktov, ktoré sa vyskytujú v medziludských vzťahoch. Za každým z konfliktov stoja odlišné zdroje.

Autori Drlíková a kol. (1992) uvádzajú, že môžeme hovoriť o troch druhoch najčastejších príčin vzniku konfliktov v školskom prostredí:

- *osobnostné*, ktoré vznikajú v dôsledku nežiaducich osobnostných vlastností žiakov a pedagógov vo výchovno-vzdelávacom procese,
- *komunikačné zdroje konfliktov*, stojace za mnohými medziludskými konfliktami, či už medzi dvoma osobami (žiakmi, pedagógmi, rodičmi), skupinou alebo dvoma skupinami. Komunikačné zdroje bývajú najčastejším zdrojom v pozadí nielen školských konfliktov,
- *štrukturálne zdroje konfliktov*, nesúvisia s povahou a vlastnosťami zúčastnených osôb v konflikte, ale vyplývajú zo štruktúry, usporiadania štruktúr v skupine.

Uvedené zdroje sa môžu objaviť nielen v školskej triede, škole, rodine i v každom pracovnom kolektíve. Vznik nezhôd vytvára priestor pre vznik mnohých konfliktných situácií.

Hlavnou úlohou je preto konfliktom predchádzať, ale i naučiť sa ich konštruktívne riešiť, odstraňovať a eliminovať ich neželané dopady.

Príčiny konfliktov žiakov môžu byť v nich samotných, alebo i vo vonkajšom prostredí, v školskej triede, záujmovom krúžku, v rodine. Podstatou vonkajších vplyvov je stav, keď je žiak presvedčený, že mu ostatní bránia realizovať sa, keď mu robia prekážky uplatniť sa v spoločenských podmienkach. Sú to predovšetkým nepriaznivé povahové a charakterové črty osobnosti, ktoré znemožňujú navodzovať súlad v medziľudských vzťahoch, ale je to aj znížená schopnosť sociálnej adjustácie a nízka miera konformity (Drlíková a kol., 1992).

Vznik a riešenie konfliktných situácií ovplyvňujú predovšetkým dva základné činitele, ktorými sú rodina - ako najdôležitejšia skupina z hľadiska socializácie a vývinu osobnosti človeka, a škola - ako miesto, kde môžu ovplyvňovať duševné zdravie žiaka vzťahy medzi učiteľom a žiakom.

Konfliktné situácie v škole môžu vyvolávať aj rozličné neformálne skupiny, ktoré nadobúdajú pre jednotlivca v školskom veku, najmä v období dospievania veľký význam.

Žiak je v konfliktných situáciách vtedy, ak u neho dochádza k vnútornému rozporu medzi dvoma či viacerými tendenciami k protichodným formám správania alebo konania, alebo vznikne tendencia k určitému konaniu alebo správaniu, ktorá sa však nemôže z nejakých príčin realizovať (Drlíková a kol., 1992).

## **2.2 Pedagóg a riešenie školských konfliktov**

Pedagógovia sa vo svojej denno-dennej praxi stretávajú a riešia nejakú problémovú, konfliktnú situáciu. Pedagóg má vždy na výber, ako sa zachová. Pokiaľ sa zachová ako vyzretá osobnosť, upevní si tým vzťahy medzi ním a jeho žiakmi. V očiach detí si tak získa ocenenie, rešpekt a dôveru.

V školskom prostredí je vhodné vytvoriť pozitívne prostredie, bez zbytočného kriku, čo by malo platiť rovnako pre pedagógov, riaditeľov a pre všetkých pracovníkov (Bendl, 2005).

Dôležité je teda vylúčiť stres, napätie a strach. Pedagóg by nemal mať problém so žiakmi i žartovať, odovzdať im niečo so seba samého. So žiakmi treba hovoriť otvorene.

Škola má pravidlá správania stanovené školským poriadkom. V domácom prostredí nemôžu byť tieto pravidlá nastavené tak ako to určuje škola. V rodine môžu byť pravidlá nastavené inak, často krát i veľmi uvoľnené a dieťa sa potom často v škole nedokáže stotožniť s danými pravidlami a môže vzniknúť konflikt (Martínek, 2009).

Prvoradá povinnosť každého pedagóga je vzdelávanie a výchova jednotlivca v súlade so zásadami humanizmu, ľudskosti a všeobecnej prospešnosti. Pedagóg by mal u svojich žiakov rozvíjať lásku k vzdelaniu, dobrou a múdrosť. Nikdy by nemal vo výchovno-vzdelávacom procese používať metódy a formy, ktoré majú negatívny dopad na výchovu a charakter osobnosti žiaka.

Na každého pedagóga vo všetkých druhoch a stupňoch vzdelávania sú preto kladené vysoké odborné, pedagogické, psychologické, morálne a ľudské podmienky.

Pedagóg by mal byť pred svojimi žiakmi akýmsi reprezentantom spoločnosti. Vo svojej praxi by mal využívať dôsledne psychologické poznatky a uplatňovať kladné pedagogické, didaktické, osobnostné a morálne vlastnosti. Udržanie priateľskej klímy na vyučovaní, konštruktívne riešenie konfliktov pedagógom je podmienené aj znalosťami v psychológii.

Cieľom riešenia konfliktnej situácie vo výchovno-vzdelávacom procese je odstránenie prekážok, ťažkostí, napätia spôsobeného konfliktom, obnovenie narušenej rovnováhy a vytvorenie normálnej, psychickej klímy.

Pedagóg by mal u svojich žiakov poznať základnú anamnézu a vedieť, v akom sociálnom prostredí vyrastajú, aké výchovné podmienky ich formujú a tým i predchádzať konfliktným situáciám.

Ak zdroj konfliktnej situácie žiaka spočíva v rodine, zohráva dôležitú úlohu vhodný pedagogický prístup ku žiakovi, ktorý by mal zohľadňovať jeho individuálne osobitosti a rodinnú situáciu. Dôležitý je i kontakt učiteľa s rodičmi.

Väčšina pedagógov s dlhšou praxou sa zhoduje na tom, že agresivita, konflikty na školách existovali i v minulosti, ale v inej podobe, pretože žijeme v inej dobe a tým sa menia i spôsoby prejavov agresie a násilia (Lovaš, 2010).

Na základných školách na primárnom stupni sa možno stretnúť s menšími prejavmi násilia, ako napr. strkanie, bitkárstvo, ohováranie, kopanie, posmešné správanie. Na druhom stupni a na stredných školách zase narastá počet prípadov konfliktov medzi žiakmi agresívneho správania a fyzického napádania. Povinnosťou pedagóga je riešiť tieto prejavy už v zárodku. Ak by sme ich nepovažovali za dostatočne vážne na riešenie, mohlo by sa stať, že by prerástli do väčších, ťažko zvládnuteľných rozmerov.

Potrebné je uvedomiť si, že každé dieťa potrebuje lásku. Potrebuje ale tiež istotu, poriadok a súčasne jemné a pevné vedenie (Matějček in Mádrová, 1998). Každá vyhrotená situácia je špecifická, preto univerzálny recept neexistuje.

Uvádzame nasledovný postup použiteľný nielen v školskom prostredí:

- Pokiaľ ste účastník konfliktu a máte záujem o jeho vyriešenie, nesmiete sa nechať vyprovokovať k zvýšeniu hlasu. Pokúste sa radšej zabrániť rozšíreniu konfliktu na oblasti, ktoré nesúvisia s jadrom problému, riešeniu krívd z minulosti, obviňovaním nezúčastnených osôb.

- Dajte najavo, že ste plne kompetentný riešiť problém, ktorý zapríčinil konflikt. Netvárate sa zamračene a odmerane, prejavte záujem na vyriešení problému.
- Prejavte ochotu urobiť maximum, aby ste vyhovelí všetkým účastníkom konfliktu. Nedovoľte, aby odišli s tým, že sa budú sťažovať inde.
- Pokúste sa nájsť vždy jadro problému.
- Odved'te rozčúlené osoby z miesta, kde konflikt vznikol, aby nebola narušená pracovná atmosféra pre zamestnancov, ktorí nie sú zainteresovaní na probléme. Pokiaľ rozčúlený kolega, zamestnanec nemá pravdu, bude pre neho jednoduchšie priznať si omyl medzi štyrmi očami.
- Je potrebné, aby každý účastník konfliktu samostatne vyrozprával svoj problém. Buďte trpezlivý, nekomentujte ich odkaz, pokiaľ neopadne ich rozčúlenie. Pri počúvaní sa pokúste určiť o čo pracovníkom a kolegom ide.
- Na záver je vhodné každému účastníkovi oznámiť, že jeho názor pokladáte za legitímny. Pokiaľ to neurobíte, je to rovnaké, ako keby ste mu povedali, že jeho mienka nie je dôležitá.
- Robte tak, aby každý účastník bol presvedčený, že s jeho názorom a pomocou pri riešení problému počítate.
- Diskutujte o tom, čo je možné s problémom teoreticky robiť. Majte na pamäti uspokojenie záujmov zúčastnených osôb.
- Buďte zhovievaví pri hodnotení správania účastníkov konfliktu, ale rázni pri jeho riešení.
- Stanovte postup riešenia problému.
- Vyhodnoťte príčiny vzniku problému a vyvod'te také závery, aby sa konflikt neopakoval ( Termann, 2002).

### **2.3 Konflikty a medzil'udské vzťahy**

Medzil'udské vzťahy v každom pracovnom prostredí narúšajú najmä konflikty.

K formovaniu medzil'udských vzťahov dochádza tiež v školskom prostredí, kde nielenže znižujú osamelosť, zaisťujú intelektuálne, fyzické a emocionálne povzbudenie, ale zároveň pomáhajú mnohým dozvedieť sa niečo o sebe a zlepšujú fyzické a psychické zdravie.

Dobré vzťahy v školskom prostredí sú založené nielen na záväzkoch, na snahe oboch strán v pokračovaní, prehľbovaní a trvaní vzťahu. Ak sa však nenaplnia, tak je potrebné nájsť iné kompromisné riešenie. Nevýhodou môže byť aj odhalenie



vlastných zraniteľných miest. V medziľudských vzťahoch je dôležitá práve citlivosť na spätnú väzbu toho druhého. V každom dobrom vzťahu je potrebné vedieť diskutovať o vzťahu samotnom, vedieť hľadať cesty ako sa dostať z konfliktných situácií.

Autor Mikulášтик (2008) uvádza, že v pracovných, ale i v nepracovných vzťahoch je dôležitá vzájomnosť, kde jeden na druhého pôsobí ako zdroj sily, energie, vplyvu, ale tiež podpory a spolupodieľania sa na osobnej spokojnosti. Pomocou týchto zdrojov môžeme tiež vzťah aj hodnotiť.

Pracovné vzťahy v školskom prostredí sú stanovené i formálnym systémom pracoviska a práce, ale okrem nich ich ovplyvňujú tiež neformálne kontakty, ktoré potom ovplyvňujú samotnú prácu na pracovisku, čím sa vzťah obohacuje o jedinečnosť a individuálnosť. Niekedy je však potrebné, aby vzťah pokračoval. To znamená prehodnotiť role vo vzťahu. Na takúto zmenu však musia pristúpiť obe strany, pretože inak sa ťažko dajú presadzovať zmeny, a to môže viesť ku konfliktom a dokonca i k rozviazaniu pracovného pomeru.

Z uvedených dôvodov je potrebné neustále udržiavanie dobrých medziľudských vzťahov, a to nielen v škole.

## **2.4 Vytváranie a udržiavanie dobrých medziľudských vzťahov v škole**

V školskom prostredí sa medziľudské vzťahy dajú rôznymi spôsobmi ovplyvňovať. Posilňujú ich predovšetkým pozitívne a negatívne vzťahy medzi ľuďmi, ktoré veľakrát vznikajú spontánne a často si ich účastníci ani neuvedomujú.

O pozitívnom vzťahu možno hovoriť vtedy, keď obaja partneri, kolegovia majú pocit pohody a harmónie. Odborníkom na danú tému je autor Mikulášтик (2008), ktorý tvrdí, že tam, kde medzi ľuďmi existuje súlad, harmónia, teda niečo čo sa dá označiť ako rovnaká „vlnová dĺžka“, podvedome napodobňuje jeden druhého v chovaní.

Autor Mikulášтик (2008) uvádza i viaceré metódy pre posilňovanie pozitívnych vzťahov, medzi ktoré podľa neho patrí:

- slovná podpora (áno, rozumiem, samozrejme...),
- reprodukovanie, parafrázovanie slovného prejavu,
- napodobňovanie emócií, pocitov, nálad partnera (čím mu dávame spätnú väzbu o tom, že prežívame to čo on),
- kontakt očami (potvrdzovanie duševnej väzby),
- zrkadlenie postojov, póz (pokiaľ chceme vytvárať pozitívny vzťah, môžeme vedome napodobňovať pózy partnera – keď má založené ruky, založíme si ich i my, keď má podopretú bradu – podoprieme si ju i my, nesmie to však byť úplne po ňom a úplne rovnakým spôsobom, pretože by to vnímal ako provokáciu),
- zladenie dychu (uplatňuje sa pri telefonovaní, pri priamom rozhovore tvárou v tvár a tiež s ľuďmi, ktorí nemajú dýchacie problémy),

- zladenie tempa reči (pri verbálnom prejave, ktorý je v norme),
- zrkadlenie myšlienkového procesu, vrátane prevahy dominantného zmyslového nazerania (vždy prevažuje určitá orientácia pri vnímaní, ktorá sa následne prejaví vo verbálnom správaní).

O pozitívnych vzťahoch v školskom prostredí sa vyjadruje tiež autor Petrušek (1969), podľa ktorého existujú štyri skupiny faktorov preukázateľne ovplyvňujúce vznik dobrých medziludských vzťahov a väzieb, a to priestorová blízkosť, podobné individuálne charakteristiky, spoločné záujmy a hodnotová orientácia, a podobnosť osobnostných rysov.

Ľudia, ktorí pracujú alebo bývajú blízko vedľa seba sa stávajú priateľmi častejšie, ako ľudia od seba vzdialení. Individuálne podobné charakteristiky predstavujú jednoznačnú závislosť medzi vekom, inteligenciou a telesnými schopnosťami. Dokonca aj fyzicky atraktívnejší ľudia bývajú pozitívnejšie hodnotení ako menej atraktívni ľudia. I faktor úrovne vzdelania je významnou determinantou vzniku sociálno-preferenčných vzťahov.

Spoločná záujmová a hodnotová orientácia sa prejavuje podobnosťami postojov a vzájomným naplňovaním potrieb oboch priateľov, kolegov v školskom prostredí. Zhodnosť či podobnosť osobnostných rysov je tiež jeden z determinantov ovplyvňujúcich dobré medziludské vzťahy.

Dôležité je aj vzájomné kladné hodnotenie – sympatie. Máme radi ľudí, o ktorých si myslíme, že majú radi i oni nás, prípadne by nás mohli mať radi. Dlhodobý vzťah sa zachová vtedy, keď sú sympatie obojstranné.

Pozitívne medziludské vzťahy ovplyvňujú tiež efekty spoločných zážitkov. Znamená to, že voči osobám, s ktorými máme príjemné zážitky, máme tendenciu zaujať kladnejšie postoje, ako k ľuďom, s ktorými sme zažili nepríjemné situácie.

Podstatné je aj vzájomné odmeňovanie. Priateľstvo vydrží, ak z neho profituje každá strana, a keď je rovnováha v množstve prospechu pre každého.

Priateľstvo a dobré medziludské vzťahy predstavujú množstvo psychologických funkcií – prispievajú k zlepšeniu sociálnej adaptácie, k sebapoznaniu, adekvátnemu seba hodnoteniu a sebadôvere, k posilneniu duševnej rovnováhy a sebavedomia (Míček, 1984). Rovnako podstatná je i komunikácia, ktorá by mala byť úprimná a otvorená.

### 3 OPIS OSVEDČENEJ PEDAGOGICKEJ SKÚSENOSTI

Alternatívny spôsob riešenia konfliktov predstavuje mediácia, ktorá prebieha za asistencie neutrálnej osoby – mediátora. Je to dobrovoľný, dôverný proces, pri ktorom neutrálna strana, mediátor, napomáha stranám dospieť k vyriešeniu ich sporu.

#### 3.1 Školská mediácia – alternatívny spôsob riešenia konfliktov

Školská – rovesnícka mediácia (peer mediácia) je mediáciou v školskom prostredí, kde treťou stranou je žiak –rovesník, ktorý pomáha stranám v spore vyriešiť ich konflikt, spor. Peer ( z angl. rovesník) uľahčuje, pomáha a štrukturuje proces riešenia školských problémov posilňovaním diskutujúcich žiakov, aby dospeli k dohode a vyjednali o svojich záujmoch a dospeli k dohode.

Slovo „mediácia“ má svoj pôvod v latinčine. Je odvodené z latinského slova „medius“, čo znamená stredný, prostredný, ale tiež nestranný, nerozhodný či neurčitý.

Mediácia je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastňujúce sa na mediácii pomocou odborníka – mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.

Mnohí slovenskí a českí autori ponúkajú vo svojich publikáciách vlastné definície pojmu „mediácia“. Uznávaný český lektor a facilitátor s viac ako dvadsaťročnými skúsenosťami v oblasti riešenia konfliktov, Bednařík (2001), uvádza, že mediácia je spôsob riešenia sporu, kde mediátor ako tretia, nezávislá a nezaujatá osoba pomáha stranám identifikovať ich záujmy, nabáda ich, aby hľadali spoločné praktické riešenia a pomáha im vyjednávať také riešenia, ktoré uspokojujú obe strany.

Mediácia pri konfliktoch v škole podľa autora Bednaříka (2001), môže byť nápomocná pri riešení uvedených konfliktov:

- medzi učiteľmi,
- medzi učiteľmi a vedením školy,
- medzi rodičmi a školou,
- medzi rodičmi alebo školou a obcou, ktorá školu spravuje.

Tieto konflikty sú riešené profesionálnymi mediátormi. Konflikty medzi žiakmi a učiteľmi a medzi žiakmi navzájom sú väčšinou riešené prostredníctvom tzv. peer-mediácie.

Mediátor by mala byť osoba nestranná, nezaujatá a mal by zabezpečiť vyváženosť podielu oboch strán na procese riešenia sporu. Neuposudzuje a nehodnotí názory sporných strán, ale vníma ich a sleduje možnosť uskutočnenia náznakov dohody, pričom upozorní na riziká nerealistických riešení dohôd. Mediátor teda nie je v procese riešenia konfliktu rozhodcom a jeho úlohou nie je navrhovať riešenia, ale usmerňovať proces k vzájomnej dohode.

Mediácia je pre obe strany sporu dobrovoľná a je možné ju v ktorejkoľvek fáze prerušiť a ukončiť. V školskom prostredí predstavuje nový trend pri riešení konfliktov a sporov cestou zmierovania a hľadania kompromisných riešení. Ponúka nový pohľad sprostredkovania súvislostí a riešenia konfliktov v školskom prostredí. Je menej štruktúrovaná, flexibilná, pri logickej a jasnej nadväznosti riešenia konfliktov. Pri školskej mediácii teda existuje väčšia neformálnosť, avšak každý mediálny proces má svoje dané pravidlá ( Bielešová,2012).

### 3.2 Cieľová skupina - špecifikácia

Osvedčená pedagogická skúsenosť je zameraná na cieľovú skupinu:

- učiteľ, vychovávateľ ZŠ a SŠ
- pedagogický, odborný zamestnanec v školskom a mimoškolskom zariadení
- vedúci krúžkovej činnosti zameranej na sociálne, komunikačné zručnosti
- koordinátor školského parlamentu
- žiaci ZŠ a SŠ

#### Ciele OPS

Hlavným cieľom osvedčenej pedagogickej skúsenosti je na základe odborných a osobných teoretických a praktických poznatkov a skúseností podať popis a realizáciu školskej mediácie.

**Cieľom rovesníckej mediácie je teda znížiť pokles počtu konfliktov na škole riešených agresivitou, aby si vzniknuté konflikty vyriešili žiaci medzi sebou a nemuseli sa nimi zaoberať pedagógovia.**

Cieľom je sprostredkovať žiakom i študentom novú sociálnu skúsenosť a mediálnu zručnosť, ktorá posilní ich samostatnosť.

### 3.3 Prínos OPS – edukačné odporúčania

Veľkým prínosom peer - mediácie je skutočnosť, že mladí ľudia (žiaci, študenti) sa učia riešiť svoje vlastné konflikty, čo im v budúcnosti pomôže ľahšie prekonať možno oveľa väčšie a náročnejšie prekážky.

Výhodou riešenia konfliktov v škole prostredníctvom mediácie je dobrovoľnosť sporných strán pri vstupe do mediácie. Zároveň klesá pravdepodobnosť, že sa v budúcnosti budeme musieť zaoberať tým istým problémom. Dôvernosťou

mediačného procesu stúpa tiež otvorenosť a hľadanie podstaty konfliktu je zreteľnejšie.

V školskom prostredí umožnením rovesníckej mediácie teda sprostredkujeme žiakom i študentom novú sociálnu skúsenosť a mediačnú zručnosť, ktorá posilní ich samostatnosť a ktorá má tiež významný výchovný charakter.

Základnou výhodou každej mediácie, ako i školskej je, že na rozdiel od súdneho procesu, kde jedna strana víťazí a druhá prehráva, výsledkom mediácie je dohoda, v ktorej sú obe strany spokojné (výhra – výhra). Okrem toho mediácia šetrí i peniaze a čas. Existuje niekoľko výhod mediácie:

#### **Mediácia šetrí čas.**

Rýchlosť je prvá výhoda mediácie. Oproti súdnemu procesu, kde je celý proces zdĺhavý pre preťaženosť súdov, prietahom a množstvu prerokovaných vecí, kedy začiatok procesu môže nastať i po niekoľkých mesiacoch po podaní podnetu na súd, mediácia môže začať prakticky i hneď po oslovení mediátora. Celý proces mediácie predstavuje niekoľko sedení, v ideálnom prípade sa strany môžu dohodnúť už i na prvom mediačnom sedení.

#### **Mediácia šetrí finančné prostriedky.**

Náklady na mediáciu sú výrazne nižšie ako poplatky pri riešení súdnou cestou. Navyše, ak sa rozhádané strany dohodnú na súdnom zmiernení, vráti sa im podstatná časť súdnych poplatkov (od 30-90% podľa toho, v akej fáze je súdny proces).

#### **Mediácia je dobrovoľná a ústretová.**

Rozhádané strany sa mediácie zúčastňujú dobrovoľne, môžu z nej kedykoľvek odstúpiť, alebo ju prerušiť, a to dokonca aj v prípade, ak je mediácia odporučená súdom. Sami preberajú zodpovednosť za to, či nájdu spoločnú dohodu. Pri mediácii strany „nebojujú“, ale sa snažia nájsť kompromis. Tým, že vstúpili do mediačného procesu vzniká nádej, že majú záujem spor vyriešiť. Účastníci mediácie majú jedinečnú možnosť nadviazať priamy osobný kontakt, pri ktorom môžu opustiť konfrontačnú pozíciu a zamerať sa na hľadanie obojstranne výhodného riešenia.

#### **Mediáciou sa nezhoršujú vzťahy strán sporu.**

Kým pri súdnom rozhodnutí jedna strana vyhrá a druhá prehrá, výsledkom mediácie je obojstranne výhodná dohoda. Takže mediáciou sa rozhádaným stranám nezhoršujú vzťahy, práve naopak, vďaka mediácii môžu strany naďalej pokračovať v spolupráci, či už v obchodnom alebo rodinnom prostredí. Mediácia tiež napomáha rozvíjať rešpekt k názorom iných ľudí, pretože pri mediácii zúčastnené strany počúvajú názor druhej strany v pokojnej atmosfére.

#### **Mediácia je diskrétna.**

Všetky zúčastnené strany sú povinné v zmysle zákona 420/2004 o mediácii zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach súvisiacich s mediáciou. Proces mediácie je veľmi diskrétny a osobný. Mediácia podporuje tvorivé a netradičné riešenia konfliktov.

Pri mediácii je častokrát konflikt vyriešený netradičným spôsobom výhodným pre obe zúčastnené strany, čo by pri autoritatívnom riešení zrejme nebolo možné.

### **Mediácia je rovnoprávna.**

Mediačné konanie slúži k posilneniu osoby, ktorá má vo vzájomných vzťahoch nižšie postavenie. Úlohou mediátora je udržiavať túto rovnoprávnú vyváženosť počas celého mediačného procesu a zakotviť ju aj do mediačnej dohody.

### **Mediácia je založená na čestnosti.**

Pri mediácii sa nevyžadujú dôkazy, či svedecké výpovede. Mediácia je postavená na pravdovravnosti, a keďže strany majú možnosť samostatne o sebe rozhodnúť, sú oveľa priamejšie a lepšie spolu komunikujú.

### **Možnosť oddelenej mediácie.**

V prípade, že rozhádané strany nemôžu vôbec spolu komunikovať, ale sú ochotné riešiť spor dohodou, je možné mediáciu viesť oddelene s každým účastníkom (Holá, 2003).

## **Rovesnícka mediácia**

Rovesnícka, alebo Peer-mediácia predstavuje vrstovnicke riešenie konfliktov prostredníctvom mediácie na školách a v školských zariadeniach. Je postavená na dvoch základných princípoch:

1. Princíp vrstovníctva – žiaci sú po výcviku sami schopní pomôcť vyriešiť konflikt medzi spolužiakmi aj bez zásahu zo strany učiteľa.
2. Princíp mediácie – pri riešení konfliktu pomáha zúčastneným stranám tretia osoba (žiak, učiteľ).

Peer-mediačný vzdelávací program absolvujú učitelia a vybraný počet žiakov, ktorí sú potom aktívni ako mediátori a celá škola je oboznámená s možnosťou riešiť svoje konflikty prostredníctvom mediácie. Strany konfliktu sú väčšinou na mediáciu poslané učiteľom, iným spolužiakom alebo sa pre mediáciu rozhodnú sami a nahlásia sa mediátorovi osobne alebo cez mediačnú poštovú schránku, ktorá býva umiestená v priestoroch školy.

V USA existuje asi päťtisíc stredných a základných škôl, na ktorých dobre funguje peer -mediácia a dosahujú päťdesiat až osemdesiat percentnú úspešnosť v riešení konfliktov.

Podobné programy sú rozšírené aj v Kanade, Austrálii, Izraeli, Írsku, Holandsku a Nemecku. Prvé pokusy o zavedenie peer-mediácie na školách sa uskutočnili už aj v Poľsku a Maďarsku.

Výskumom bolo dokázané, že atmosféra na školách sa po zavedení peer-mediácie zreteľne zlepšila, poklesol počet konfliktov riešených agresiou a učitelia sa nemuseli tak často zaoberať a vyrovnávať so spormi medzi žiakmi.

## Spory vhodné na mediáciu

Skúsení mediátoria tvrdia, že mediáciou sa dajú riešiť takmer všetky spory. Oblasť školstva teda nie je výnimkou. Naopak, je mimoriadne vhodná pre oblasť školstva, pretože sa často jedná o „citlivé veci“ v ktorých často účastníkom záleží na diskretnosti a tiež na efektívnom a rýchlom vyriešení sporov.

V škole je možné riešiť rôzne spektrum problémov a konfliktov:

1. **Mediácia v škole** – rieši konflikty medzi žiakmi, medzi pedagógmi, medzi žiakmi a pedagógmi, rodičmi a pedagógmi, medzi pedagógmi a vedením. Pri takejto mediácii je vhodná účasť ako i vedenie celého procesu mediácie profesionálnym mediátorom.
2. **Rovesnícka mediácia** – peer mediácia, vhodná ako služba pre žiakov, študentov (základnej, strednej školy) ktorá pomáha žiakom riešiť spory v škole, ale tiež osvojiť si vyjednávaciu, komunikačnú zručnosť. Peer mediácia je zároveň preventívna metóda riešenia malých sporov, ktoré ešte neprerástli do väčších a zvyšuje sa tak celková pozitívna klíma a kultúra školy.

### 3.4 Opis modelovej situácie školskej mediácie

V školskej praxi sa nám tiež osvedčilo, že pred každou rovesníckou mediáciou je potrebné dodržať kroky mediáčného stretnutia. Tieto sú však neformálnejšie pri školskej mediácii a na rozdiel od „klasickej“ mediácie, ale ich dodržanie je nevyhnutné pre dosiahnutie optimálneho výsledku.

#### 1. Kontakt so spornými stranami

Stretnutie sa so spornými stranami, dohodnutie sa na podmienkach školskej mediácie, dátum, čas a miesto mediáčného stretnutia.

#### 2. Úvod – dohodnutie si pravidiel školskej mediácie

Pri prvom stretnutí mediátor oboznámi strany o priebehu mediácie, nastaví sa pravidlá pri komunikácii a vyriešení konfliktu. Na miesto mediácie sa odporúča tiché miesto, nerušené školskými vplyvmi, stôl za ktorý posedíme oproti sebe sporiace strany, za vrchom stola by mal sedieť mediátor.

#### 3. Rekonštrukcia konfliktu

Obe strany dostanú dostatočne potrebný priestor na rekonštrukciu konfliktu, pričom sa navzájom nesmú okrikovať, urážať.... Mediátor pritom dohliada na „hladký“ priebeh a vypočuje si prečo sa vlastne strany sporia. Dôležité je v tejto fáze obe strany nechať vyrozprávať, mediátor nesmie dovoliť aby si sporiace strany nevstupovali do svojej výpovede.

#### 4. Definovanie konfliktu

Definovanie konfliktu, jeho označenie je dôležitý krok mediáčného stretnutia, ktorý je potrebné vyriešiť k spokojnosti oboch strán. Definovať spor môžu strany v spore, ale pomáha im i mediator. Niekedy sa v tejto fáze stáva, že každý z účastníkov má iný pohľad na konflikt. Dôležité je zo strany mediátora pozorne počúvať a už v tejto fáze by mal hľadať cestu kompromisu.....

#### 5. Tvorba možnosti riešenia konfliktu

Všetky strany zainteresované v školskom konflikte hľadajú vyriešenie daného konfliktu prijateľné pre obe strany. V tejto fáze nastáva konkrétne riešenie sporu – konfliktu, výhodné, alebo aspoň prijateľné pre obe strany. Mal by tu nastať posun v riešení, resp. vyriešenie konfliktu.

#### 6. Dohoda

V tejto fáze konfliktu uzavrieme dohodu ktorá je záväzná pre obe strany konfliktu.

#### 7. Záver školskej mediácie

V tejto fáze poďakujeme stranám za účasť na školskej mediácii. Je vhodné oceniť strany, že sa dopracovali až k tomu, že vyriešili konflikt.

V praxi sa stáva, že mediáčné stretnutie je potrebné i viac -krát opakovať. Odporúča sa nechať niekoľko dní priestor oboj stranám na premyslenie, na nájdenie vhodného vyriešenia. Vždy je však vhodné zhrnúť výsledky, poďakovať za aktívnu spoluprácu.

Pri jednotlivých krokoch mediáčného stretnutia sa rovesnícky mediátor snaží nájsť najvhodnejšie riešenie daného sporu. Školský mediátor pritom zohráva významnú úlohu, snaží sa, aby mediáčné stretnutie bolo úspešné.

Fáza č.4 a č.5 školskej mediácie je z pohľadu vyriešenia školského konfliktu veľmi dôležitá. Školský mediátor by mal mať potrebné zručnosti a schopnosti túto fázu posunúť tak, aby strany našli výsledok – vyriešenie konfliktu. Aby tieto fázy boli úspešné, je potrebné všímať si i mnohé iné prejavy strán zainteresovaných v konflikte:

- Mediátor by mal vedieť **aktívne počúvať**.
- **Mediátor by mal byť empatický**. Mal by sa vedieť vcítiť do postavenia sporných strán.
- **Všímať si neverbálne prejavy**- tón hlasu, výraz tváre, gestá, očný kontakt, postavenie tela...
- **Nemal by prerušovať rozhovor**. Rovnako by nemal sám dávať rady, ani zbytočné návrhy.
- **Pomôcť hovoriacim, aby videli problém i z inej strany**. Objasniť problém z viacerých pohľadov.
- **Prejaviť pochopenie**.



- **Zhodnotiť dosiahnutý pokrok.**

- **Uznanť význam druhej osoby.**

Pri začiatkoch, pri zavádzaní školskej mediácie do škôl je vhodné spolupracovať s profesionálnym mediátorom. Mediačný proces sa „našartuje“ skôr a efektívne.

Ak škola nemá možnosť spolupracovať s profesionálnym mediátorom je možné do školy zaviesť program peer mediácie, osloviť agentúru ktorá takéto programy na Slovensku do škôl postupne zavádza.

### **3.5 Vyriešené školské konflikty**

V školskom prostredí sa nám podarilo vyriešiť k spokojnosti oboch strán viaceré školské konflikty:

- **OHOVÁRANIE** – slovné výmeny dvoch, alebo viacerých žiakov, ktoré vznikli z množstva príčin, nedorozumení, nesúhlasov na rovnakú vec....
- **VNIKNUTIE DO SÚKROMIA** – požičanie, ukradnutie súkromných vecí bez dovolenia, vyzradenie dôverných vecí o druhom spolužiakovi....
- **SLOVNÉ HÁDKY** – výmeny dvoch, alebo viacerých žiakov vznikajúcich z množstva príčin, ako sú osobnostné rozdiely, nesúhlasné stanoviská...
- **BITKA, alebo vyhrážanie sa bitkou** – použitie fyzickej sily pri riešení konfliktu, alebo vyhrážanie sa fyzickým násilím, bitkou ....
- **ŽIARLIVOSŤ** – medzi spolužiakmi pri školských úspechoch, žiarlivosť na úspechy mimo školy, na kamarátky, kamarátov...

- **CHODENIE CHLAPCOV S DIEVČATAMI** – konflikty o tom, kto komu prebral dievča, chlapca....
- **OBŤAŽOVANIE** – výhražné správanie, obťažovanie spolužiakov rôznou formou, nadávanie, vysmievanie, zosmiešňovanie, sexuálne obťažovanie, šikanovanie...
- **TRIEDNE alebo SKUPINOVÉ ROZHODOVANIA** – rozhodovania o spoločných veciach o ktorých sa kolektív nevie dohodnúť, napr. kam pôjdeme na výlet, kde a za akých podmienok pôjdeme na oslavu, atď...

Každý z uvedených konfliktov v školskom prostredí je jedinečný a samozrejme vždy je podmienený typom zainteresovaných účastníkov a tiež druhom konfliktu.

### 3.6 Výchovné hry o konfliktoch

---

#### ÚLOHA č.1 / Čo je to konflikt?

---

**Cieľ:** Vymedzenie slova konflikt, vedieť pomenovať konflikt, konfliktnú situáciu.

**Spôsob:** Žiakov rozdelíme do 4-členných skupín, určíme zapisovateľa.

**Inštrukcia:** Zapište svojimi slovami, čo je to konflikt, kedy vzniká konfliktná situácia.

**Diskusia:** Prečítame si názory všetkých skupín, so žiakmi diskutujeme čo je to konflikt, ktorú situáciu môžeme považovať za konfliktnú...

Odpovede zosumarizujeme, žiakom prečítame vymedzenie od viacerých autorov..(str. 14)

---

## ÚLOHA č.2 / Ako vznikajú konflikty?

---

**Ciel':** Vedieť ako vznikajú konflikty, ako ich zachytiť už v začiatkoch...

**Spôsob:** Žiakov rozdelíme do 4-členných skupín, určíme zapisovateľa.

**Inštrukcia:** Zapíšte svojimi slovami ako vznikajú konflikty, čo je ich spúšťačom v škole...

**Diskusia:** Prečítame si názory všetkých skupín, so žiakmi diskutujeme ako vznikajú konflikty, čo ich vyvoláva, ako nebyť konfliktný, ako sa im vyhnúť....

Odpovede zosumarizujeme, žiakom prečítame vznik konfliktov ..(str. 17) a diskutujeme o príčinách ich vzniku, konfliktných ľudí...

---

## ÚLOHA č.3 / Čo sa stane keď sa konflikt nerieši?

---

**Ciel':** Vedieť aký dopad na človeka majú veľké, dlhodobé neriešené konflikty....

**Spôsob:** Žiakov rozdelíme do 4-členných skupín, určíme zapisovateľa.

**Inštrukcia:** Zapíšte svojimi slovami, čo si myslíte že sa stane, keď strany konfliktu nerieši, keď sa zbytočne zväčšuje, vplyv neriešeného veľkého konfliktu na zdravie, psychiku človeka...

**Diskusia:** Prečítame si názory všetkých skupín, so žiakmi diskutujeme čo si žiaci napísali.....( pomôcka – strana č. 19)

---

#### ÚLOHA č.4 / Aký vplyv majú konflikty na medziľudské vzťahy ?

---

**Cieľ:** Vedieť aký vplyv majú konflikty na medziľudské vzťahy, vedieť čo emocionálna inteligencia, empatia, kritické správanie...

**Spôsob:** Žiakov rozdelíme do 4-členných skupín, určíme zapisovateľa.

**Inštrukcia:** Zapište svojimi slovami, čo si myslíte aký vplyv majú konflikty na medziľudské vzťahy, ako sa máme správať aby sme neubližovali druhým, nevyvolávali zbytočne konflikty....

**Diskusia:** Prečítame si názory všetkých skupín, so žiakmi diskutujeme čo si žiaci napísali.....

Odpovede zosumarizujeme, žiakom prečítame teóriu, diskutujeme o správnosti a schopnosti vyriešiť konfliktnú situáciu...vymedzenie od viacerých autorov.. (pomôcka – strana č. 24, 25)

---

#### ÚLOHA č.5 / Aké poznáte možnosti riešenia menších i väčších konfliktov?

---

**Cieľ:** Vedieť aké sú všetky možnosti riešenia konfliktov....

**Spôsob:** Žiakov rozdelíme do 4-členných skupín, určíme zapisovateľa.

**Inštrukcia:** Zapište svojimi slovami, čo si myslíte akými možnosťami sa dajú vyriešiť všetky väčšie i menšie konflikty..

**Diskusia:** Prečítame si názory všetkých skupín, so žiakmi diskutujeme čo si žiaci napísali....Odpovede zosumarizujeme, žiakom porozprávame o možnostiach...keď rozhoduje autorita – súd, alternatívne riešenie i v školskom prostredí peer mediácia vo svete, i možnosť zaviesť program do našej školy ( pomôcka strany 27 – 32)

## ZÁVER

Konflikty a ich riešenie je často veľkým problémom nielen v školskom prostredí, ale i v rodinách, partnerských vzťahoch, všade v spoločnosti okolo nás.

Dnešná škola učí žiakov písať, počítať, rozumieť dejinám, chémii, fyzike, biológii, neučí však sociálnym ani komunikačným zručnostiam, ktoré by pomáhali pri zvládaní problémov a vznikajúcich konfliktoch.

Pedagógovia, ale i naši žiaci, často vidia mnohé vzory správania sa priamo okolo nás. Vidíme mocných a silných, ako si silou a postavením presadzujú svoj názor, pretože naša spoločnosť preferuje autoritatívne a silné osobnosti.

To, ako sa správame v konfliktnej situácii je veľmi dôležité, pretože na základe nášho správania si druhí o nás vytvárajú názor, obraz a mienku. I z tohto dôvodu je veľmi prospešné do škôl zavádzať alternatívne formy riešenia konfliktov – školskú mediáciu.

Školská mediácia nám prináša nesporne mnoho pozitív v školskom prostredí. Nielenže žiaci a študenti prevezmú zodpovednosť za svoje konflikty, naučia sa zručnostiam a efektívnej komunikácii a pochopeniu protistrany. Naučia sa i inému spôsobu myslenia a v konečnom dôsledku budovania vzťahov v budúcnosti.

Samotný proces mediácie nám sprostredkováva i výchovné poslanstvo – posilňovanie samostatnosti, sebavedomia strán v neagresívnom riešení konfliktov...

Znalostiam riešenia konfliktov je však potrebné sa učiť, dopĺňať si vzdelanie v sociálnych a komunikačných zručnostiach a tréningoch, ktoré by boli nápomocné ich neagresívnemu zvládaniu nielen v školskom prostredí. Aby takéto znalosti mohli pedagógovia odovzdávať svojim žiakom, študentom, musia ich najskôr sami ovládať.

Potrebné je preto doplniť tréningové príležitosti pre profesionálny rast a učenie, ktoré zatiaľ existujú u nás len náhodne a len vo veľmi malej miere. I preto, lebo nikdy by sme nemali dovoliť konfliktom vládnuť nad našimi životmi. Nad našimi problémami a konfliktami musíme vedieť vládnuť my sami!

## ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV

- BEDNAŘÍK, A. 2001. *Riešenie konfliktov*: Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou. 1. vyd. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov, Bratislava, 2001. 201 s. ISBN: 80-968095-4-7.
- BENDL S. 2005. *Ukážneňa trieda aneb Kázeňské minimum pro učitele*. Praha: Triton, 2005. 298 s. ISBN 80-7254-624-4.
- BIELESZOVÁ, D. 2012. *Školská mediácia. Riešenie konfliktov a sporov zmierovaním*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2012. 89 s. ISBN 978-80-8078-510-9.
- DRLÍKOVÁ, E. a kol. 1992. *Učiteľská psychológia*. 1. vydanie, Bratislava: SPN, 1992. 374 s. ISBN 80-08-00433-9.
- HNILICA, R. 2012. *Alternatívne spôsoby riešenia sporov. Štúdia*. [online]. Bratislava. 2012. 93 s. [cit.2012-02-02]. Dostupné na internete: [http://www.nadsme.sk/files/StudiaAlternat\\_\\_vne\\_sposoby\\_riesenia\\_sporov-fin\\_0.pdf](http://www.nadsme.sk/files/StudiaAlternat__vne_sposoby_riesenia_sporov-fin_0.pdf)
- HOLÁ, L. 2003. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003. s.190. ISBN 8024704676.
- HOLÁ, L. 2011. *Mediace v teorii a praxi*. Grada: Praha, 2011. 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2008. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 189 s. ISBN 978-80-7367-407-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2009. *Psychologie moudrosti a dobrého života*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 138 s. ISBN 978-80-247-2362-4.
- LINHART, L. a kol. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolínium, 1996. 520 s. ISBN 80-7184-164-1.
- LOVAŠ, L.2010. *Agresia a násilie na našich školách*. In *Učiteľské noviny*. ISSN 0139-5769, 2010, 10.- 11.týždeň, str.9-11.
- MARTÍNEK, Z. 2009. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Protisk, 2009. 120 s. ISBN 978-80-247-2310-5.
- MIKULÁŠTIK, M. 2008. *Sociální kompetence*. 1. vyd. Bratislava: Poradca podnikateľa, 2008. ISBN 978-80-88931-90-4.
- MILÉNIUM. 2010. *Národný program výchovy a vzdelávania v Slovenskej republike na najbližších 15-20 rokov*. [online]. 2010. [cit.2010-11-11]. Dostupné na internete: <http://www.cpk.sk/web/dokumenty/npvv.pdf>

- MÍČEK, L. 1984. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984. 129 s. ISBN 14-400-84.
- NOVÁK, T. 2012. *Asertivita nejen na pracovišti*. Bratislava: BizBooks, 2012. 160 s. ISBN 978-80-2650-0209.
- ENKELMANN, N. B. 1990. *S radostou k úspěchu*. Bratislava: Corinex, 1990. 144 s. ISPN 80-85199-09-2.
- PLAMÍNEK, J. 2006. *Jak řešit konflikty - 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, 127 s. ISBN 80-247-1591-0.
- TERMANN, S. 2002. *Umění přesvědčit a vyjednat*. 1. vydanie. Praha: Grada Publishing, 2002. 164 s. ISBN: 80-247-0304-1.
- VÁGNEROVÁ, M. 2002. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vydanie. Praha: Portál, 2002. 444 s. ISBN 80-7178-678-0.
- WILMOT, W.W.-HOCKEROVÁ, J. L. 2004. *Interpersonálny konflikt*. Bratislava: Ikar, 2004. 495 s. ISBN 80-551-0832-3.
- ZELINA, M.- LENÁRT, M. 2007. *Vieme, že...* Bratislava: OPKPZ, 2007. ISBN 978-80-969183-3-1.

## Internetové zdroje

1. HAVRANEKOVÁ, I. 2011. *Mediácia v školskom prostredí*. [online].Dostupné na internete: <http://www.najpravo.sk/clanky/mediacia-v-skolskom-prostredi.html>
2. HNILICA, R. 2012. *Alternatívne spôsoby riešenia sporov*. Štúdia. [online]. Bratislava. 2012. 93 s. [cit.2012-02-02]. Dostupné na internete.
3. ONDRUŠEK – SHAPIRO , 1999. *.Mediácia v školskom prostredí*. [online].Dostupné na internete: <http://www.najpravo.sk/clanky/mediacia-v-skolskom-prostredi.html?print=1>

## Zákony:

1. Zákon č.245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Zákon č.420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.
3. Zákon č.141/2010 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č.420/2004 o mediácii.