

Mediace ve školách aneb jak řešit konflikt a nedorozumění v klidu a bezpečí

Co je to mediace

Mediace je metoda mimosoudního vyjednávání, při které účastníci řeší své konflikty či nedorozumění společně s neutrálním prostředníkem-mediátorem. Mediátor je zodpovědný za vedení procesu, nikoliv za řešení, to hledají a formulují lidé sami. Výsledná dohoda je založena na potřebách a možnostech účastníků, nikoliv na právech a povinnostech, jako v rozsudku od soudu. **Mediátor je školený odborník**, který rozumí procesu mediace a naučil se mediační techniky a efektivní komunikační dovednosti.

Vznik mediace a situace v ČR:

Mediace je prastará jak lidstvo samo, protože při rozdílech mezi lidmi, jejich postaveními, možnostmi a limity vznikaly zákonitě konflikty. Vše nešlo řešit jen ústupem či bojem, ale také vyjednáváním. Pokud to nezvládli lidé sami, často se obraceli na neformální autority, např. na starosty či rychtáře, kteří pomohli situace vyřešit nejen kompromisem, kdy získáš, ale i ztrácíš, ale také dohodou, kdy jsou obě strany spokojeny, protože získaly to, co potřebovaly a mohly realizovat. Dvacáté století patřilo k dobám, kdy po řadě válečných konfliktů a v USA po zrušení rasistických opatření v 60. letech byly formulovány antidiskriminační zákony. Znamená to, že se otevřely cesty k podporování lidských práv a kdy převládal ve společnosti trend neřešit konflikty násilím a pouze zdoluhavou cestou přetížených soudů. Tehdy začali odborníci formulovat základní pravidla mediace jako mimosoudního vyjednávání a definovat její metodiku, takže se mohla šířit na odborné úrovni. Know how mediace přinesli do Čech američtí mediátoři již na počátku 90. let. Teprve však Zákon o mediaci z r. 2012 tuto metodu zavedl oficiálně i do české praxe. Mediace je rozvíjena ve všech sférách našeho života, nejdříve začala v oblasti trestně právní, poté začala pomáhat řešit konflikty v rodinách, na pracovištích, v obchodních kauzách a ve školách, zejména v tzv. peer mediaci.

Jak mediace probíhá

V úvodu mediátor vysvětlí přítomným jak bude mediace probíhat, co bude a nebude dělat jako neutrální prostředník a dohodne pravidla jak se budou navzájem všichni oslovovat, o respektu k řečníkovi, tedy, že vždy mluví jen jeden a druhý poté, co na něho přijde řada, dále o principu mlčenlivosti, který zajišťuje, že z mediace mediátor nic nesdělí komukoliv z okolí.

Ve fázi, kdy mediátor naslouchá stranám, sdělují postupně účastníci směrem k mediátorovi co očekávají, jak vidí situaci (většinou chybu dělá ten druhý) a co při tom prožívali, co je trápilo a zlobilo. Mediátor stranám aktivně naslouchá, shrnuje nejen fakta minulé situace, ale i prožitky, které účastník zažíval. Tato fáze je nejdelší, protože v ní lidé často vůbec poprvé hovoří o svých postojích a emocích, které je trápí či zlobí. Zároveň uvádějí, jak vše dělají oni sami a co by měl dělat ten druhý. Mediátor musí nejen zjistit průběh minulosti (tedy obě pravdy) a témata, která si účastníci přinášejí, ale i pomoci uklidnit emoce a uzavřít minulost. Dává lidem najevo, že je v pořádku, že prožívali emoce vzteku, hněvu a bezmoci či v určitých situacích strach, obavu či smutek. Poté, co mediátor porozuměl situaci, definuje předměty jednání, které do mediace lidé přinášejí a to tak, aby odrážely potřeby samotných účastníků (např. samostatně řešit, jinak komunikovat, respektovat se, znát správné postupy jak věci dělat apod). Stále se neřeší, protože lidé nejsou schopni v klidu a racionálně uvažovat. Postupně se dovídají, že o mnohých věcech a potřebách druhých neměli ponětí, protože pokud nehovořili o tom, co se jim nedostává, ten druhý to často netušil a nemohl jejich přání splnit. Zatím spolu nemohli navzájem komunikovat, aby negativní kritika nestupňovala napětí.

Další, relativně krátká fáze, ukazuje, zda si účastníci navzájem porozuměli a co nově pochopili. Cílem je, aby po informacích, které každý slyšel poprvé či interpretoval díky mediátorovi jak byly řečníkem zamýšleny, si účastníci uvědomili, že ten druhý nechtěl druhého vždy zničit, ale protože byl ovlivněn jinými modely chování a měl jiné zkušenosti, neuměl to mnohdy jinak. Mediátor obvykle vyzve účastníky, aby si přímo sdělili, co se dozvěděli nového, co doposud nevěděli o důvodech a jednáních druhého. V těchto chvílích si lidé často řeknou, že netušili, z jakých důvodů ten druhý dělal to či ono, že nepředpokládali, co jejich věta či chování způsobilo, mnohdy sdělí, že je to mrzí a omlouvají se. V této chvíli již nejsou nepřátelé, porozuměli motivacím druhého a jsou schopni začít spolupracovat a hledat alternativní cesty či pravidla do budoucna.

V následné fázi řešení pak mediátor vybírá jeden předmět jednání za druhým. Každému se věnují tak dlouho, dokud neproberou navržené nové nápady a nevyberou z nich to, co oba pokládají za reálné a přinášející oběma užitek.

V závěrečné fázi společně s mediátorem dotvářejí dohodu, zapisují či stvrzují ji ústně. Mediace skončí.

Jaké typy konfliktů se dají řešit ve školách?

- mezi žáky navzájem (peer mediace)
- mezi učiteli a žáky
- mezi učiteli a rodiči
- mezi učiteli navzájem či s vedením
- mezi učiteli a veřejností

Peer mediace

Peer mediace se odehrává mezi vrstevníky (peer z angl.slova „vrstevník, rovný v postavení, původně i šlechtic)

Jedná se o rozšířenou formu školní mediace v anglosaském světě, kde se klade důraz na řešení konfliktů bezpečnou cestou, s respektem k rozdílným vnímáním situace a vhodnosti uzavřít konflikt. V technikách řešení konfliktu se obvykle vyškolí neformální autority mezi žáky samotnými. Učí se jak naslouchat spolužákům, aby se dozvěděli co se odehrálo a proč, jak zrcadlit jejich emoce, které konflikt doprovází a jak je vyzvat, aby si vše navzájem vysvětlili a konflikt uzavřeli. Nedorozumění musí být uzavřeno a nastává fáze nových vztahů. Vyškolení žáci se střídají při řešení všech možných nedorozumění: mají na sobě tričko s nápisem „mediátor“ a pokud se na něho spolužáci obrátí či oni sami přijdou k žákům, kteří se např. perou, započnou řešit právě nastalý konflikt. Obvykle si znesváření spolužáci po skončení podají ruce a spor přestává existovat. Je to vlastně vzor chování, který učí žáky porozumět, že pokud při komunikaci a řešení existují jen negativní emoce a bitva, nelze spor skončit a začít pracovat v klidu. Vysvětlení rozdílných motivů a pohledů přinese každému nové informace, o kterých nevěděl a zároveň jej zastaví v pokračování boje. Díky mediátorovi začne každý nově o situaci uvažovat a pak již sami žáci dohodnou, jak postupovat příště, aby je to navzájem neničilo.

Příklad mediace mezi spolužáky.

Michal patřil mezi neklidné žáky, přinášel domů za rušení poznámky a byl málokdy starší učitelkou pochválen. Měl proto vztek a když jej někdo v jeho představách „otravoval“, hned reagoval a byl připraven se poprat. Byl znám jako dobrý judista, protože se začal věnovat bojovému umění. Nevyčkal na možné uklidnění situace, ale naopak brzy bitku zahájil. Časem se na něho svádělo, že může za všechny konflikty. Toužil hrát si s dětmi, ale vždy se to nedařilo.

Jedno odpoledne na hřišti si hrála velká skupina dětí, mezi nimi i starší Jana, která Michala znala. Při hře na babu si Jana ve chvíli, kdy se k ní Michal blížil, který se konečně zapojil, nechtěla „babu“ převzít, strčila jej, aby k ní nechodil a Michal jí za to bouchl do obličeje. Kolem Jany se seskupily kamarádky a protože nikdo neviděl začátek, spustily honičku za Michalem. Dokonce se začaly přidávat i další děti, co přicházely na hřiště a po konverzaci „Co udělal? Mlátil holku? Jdeme na něj“, začal boj. Michal utíkal z jednoho rohu hřiště do druhého a když už byl celý zničený a nerozuměl proč jej honí dvacet dětí, narazil na mediátora Petra. Ten celou skupinu dětí zastavil, oddělil je od Michala a poslechl si začátek nešťastné situace. Začal shánět Janu.

Oddělil jí od ochranky kamarádek a zahájil mediaci mezi Michalem a Janou. Michal po chvíli přemýšlení začal: „Já jsem to přehnal, neměl jsem tě uhodit, ale tys mě strčila a protože máš kolem sebe kamarádky, které tě chrání, a protože ty můžeš zastavit hru a postěžovat si na mě, i když jsem ještě nic neudělal, vylekal jsem se a bouchl tě. Moc se omlouvám, promiň“. Jana na to: „já jsem se lekla, když jsi se blížil a tak jsem tě strčila, abys ke mně nešel. Nevěděla jsem, že si chceš se všemi hrát. Byla jsem první, kdo dal ránu, uznávám. Omluvu beru a taky jsem to neměla udělat“. Mediátor se ujistil, že konflikt skončil, oba ocenil a hřiště se zklidnilo. Jana i Michal odešli domů. Uvažovali kam až to mohlo zajít, kdyby je Petr nezastavil.

Příklad mediace mezi učitelkou a žákyní, resp. rodičem.

Bria se přistěhovala do Čech s rodiči z Moldávie, proto neuměla dobře česky. Děti nedostaly od učitelky vysvětlení, že je cizinka, že se musí rozkoukat a že by jí mohly spíše pomoci než se jí smát za špatnou češtinu a nechávat ji samotnou. Sama učitelka na ni čas neměla a o atmosféře ve třídě o přestávkách nevěděla, ani rodiče nic neříkali, nestěžovali si. Nechtěli na sebe upozorňovat, protože čekali na azyl. O těžkostech rodiny nikdo nic nevěděl a Bria, která už je tu čtvrtý měsíc, pořád málo mluví, pláče a dokonce začala být hrubá na děti, jak napsala paní učitelka nedávno rodičům. Protože se poznámky začaly opakovat stále častěji, navrhla, že bude dávat Brii do notýsku smajlíky když bude hodná a nepopere se nebo pošle šklebika, že opět to nebylo v pořádku. Šklebík se objevoval každý druhý den, aniž učitelka cokoliv vysvětlila. Dokonce vymyslela kolektivní hodnocení: před jejím rozhodnutím zavolala Briu před tabuli a ptala se dětí, jak by jí dnes vyhodnotily: smajlíkem či šklebíkem? A děti: „šklebíkem“. Bria tam stála jak opařená a už vše rodičům sdělila. Dokonce děti i z vedlejších tříd na ní ukazovaly prstem a vykřikovaly: to je ta holka, co zlobí a má šklebiky!! Matka

navrhla mediaci, aby si s učitelkou o „výchovné metodě“ popovídala. Mediátor nebyl ze školy, ale výchovný poradce z pedagogické poradny. Nejdříve hovořila matka a popsala, jaké mají problémy s čekáním na azyl, že sledují, jak jejich dcera chodí domů stále nešťastnější a že začíná mít určitý blok (obrana proti kritice učitelky, hodnocení šklebiky a potupné kritiky od dětí) a nechce chodit do školy. Uvedla kam až vede „kolektivní“ hodnocení třídou a požádala, aby vše skončilo, protože se to nejen mívá účinkem, ale zhoršuje situaci. Učitelka byla překvapená kam její hodnocení došlo, nevěděla o těžkostech žákyně a uvedla, že má ve třídě 5 zlobivých kluků a špatně se zapojující Briu a autistické dítě. Že je toho na ní moc, že nikdy nic takového nezažila, že chování dětí se velmi zhoršilo a že často dělá s dětmi „sociogram“, aby věděla kdo s kým kamarádí, kdo naopak nikoliv a že jí velmi záleží na dobré atmosféře ve třídě. Zamrzelo jí, když slyšela o Briině postoji a souhlasila, že hodnocení formou šklebík-smajlík s dětmi dále dělat nebude. Řekla, že neumí posadit Briu vedle dětí, které jí nechtějí, ale že jí 1x týdně ve čtvrtek odpoledne po škole pomůže vysvětlit v klidu těžkou látku. Matka ocenila, že učitelka uznala problémy a důsledky „šklebikové metody“. Dohodly dále, že učitelka vždy do notýsku nadiktuje Brie nejen úkoly, ale co probrali ve škole. Matka vše zkontroluje a případně dopíše co už Bria zvládá sama a kde potřebuje podporu.

Mezi další příklady by patřila mediace mezi starším a mladším sborem učitelů, kteří na jedné straně kritizují „staré“ a na druhé straně naopak nové nevyzkoušené či příliš liberální metody a přístup k žákům, dále mezi novým vedením a stávajícím sborem učitelů, kteří nesouhlasí se změnami, mezi učitelem a žákem, kteří se liší v hodnocení výsledků a vzájemného chování apod.

Situace se školní mediací:

Ve škole se střetává obrovské množství názorů a představ jak a co dělat a kdo má mít jaké kompetence, důsledkem jsou mnohdy mylná očekávání, nečekaná kritika či růst požadavků na výchovu našeho potomstva. Je to jednak uvnitř ve škole, ale také při kontaktu s rodiči, odbornou veřejností a státní správou. Dnešní způsob komunikace není vždy o sdílení, pochopení a toleranci, ale objevuje se převážně rychlá kritika bez zjišťování informací, bez klidné diskuze a bez respektu k odlišným názorům. Nejednou se ve společnosti objeví i výhrůžky a odsouzení, nejen díky sociálním sítím, ale i chováním elit, tedy potencionálním modelům chování.

Mediace je jedním ze způsobů jak podpořit klidnou a bezpečnou diskusi a nalézt efektivní řešení. Mediátora může dělat výchovný poradce ze školy či mediátor z blízkého okolí, buď z mediačního centra či poradny. Záleží vždy na atmosféře uvnitř školy a přístupu vedení. Již dnes se mnohé školy zapojují do projektů, kde se vzdělává a šíří mediace, někde je to zatím vzdálená budoucnost. Proto by jeden vyškolený učitel neměl být osamocený, protože mnohdy nápory kritiky neinformovaných kolegů či nadřízených nemusí ustát.

Výcvik v mediaci nepřináší jen mediační dovednosti, ale i techniky efektivní komunikace, které jsou využívány kdekoli v praxi, ve školách při komunikaci mezi/s žáky a učiteli, případně s rodiči. Jedná se o techniky aktivního naslouchání, hlavně při práci s emocemi, neutrální nehodnotící jazyk a respektující komunikační styl.

Mediace není všelékem, má řadu limitů, jako každá metoda při práci s lidmi. Vyžaduje osobní zapojení, odpovědnost, čas a ochotu hledat a formulovat nová řešení a pravidla. Přináší však relativně rychlá řešení minulých nedorozumění a současných konfliktů.

Vzdělání peer mediátorů by mohlo být prvním krokem, právě proto, že se hlavně mezi dětmi a mládeží šíří šikana, bitky a nadávky a mohl by být zaváděn nový vzorec chování, což určitě nastartuje i modely do budoucna ve společnosti. Stále je mezi námi řada dobrých vyjednávačů a pokud budou mít i know how, je velká naděje, že konflikt se bude řešit u kulatého stolu a bez násilí. Nejen ve školách, ale i na budoucích pracovištích současných žáků a studentů.