

Ebook

RIEŠENIE KONFLIKTOV na školách a v online prostredí

KONFLIKTUSKEZELÉS az iskolákban és online térben



OZ FUTUREG
2021

Autorský kolektív FutuReg OZ

Editorka: Mészáros Krisztina

Jazykový korektor: Alžbeta Jakubeczová

Preklad: Alžbeta Jakubeczová

Grafika: Mária Vasilová

Vydalo: OZ FUTUREG

Rok a miesto vydania: 2021, Šamorín

Tento projekt je podporený z nadačného fondu Deti v bezpečí poisťovne KOOPERATIVA.



BEZPEČNE V KOMUNITE
BEZPEČNE DOMA



NADÁCIA PRE
DETI SLOVENSKA

OBSAH

ÚVOD.....	4
ZHRNUTIE	5
RIEŠENIE KONFLIKTOV V ŠKOLÁCH	
Z PERSPEKTÍVY BUDÚCNOSTI	6
O KONFLIKTOCH	7
AGRESIVITA V ŠKOLÁCH	10
VÝCHODISKO Z KONFLIKTU	11
ČO SA DÁ ROBIŤ INAK?.....	12
PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA	14
ZÁVER.....	18
POUŽITÁ LITERATÚRA.....	20

ÚVOD

Naším cieľom je, aby deti prevzali väčšiu zodpovednosť pri vytváraní svojho prostredia, atmosféry v školách. Aby sa naučili, ako si môžu navzájom pomôcť, ako sa môžu medzi sebou porozprávať a ako majú spoznať situácie, kde je potrebná pomoc dospelého. Rovesnícka pomoc sa sústreďí na celú školskú komunitu, podporuje vytvorenie dobrej školskej atmosféry, a tak môže fungovať ako preventívny faktor pri takých javoch, ako je školská diskriminácia, urážanie rovesníkov, cyberbullying a rozšírenie škodlivých návykov. Súčasné pomocné programy sa vždy prispôbujú požiadavkám a situácii danej školy. Programov sa zúčastňujú motivovaní žiaci, záujemci, ktorí nesú zodpovednosť za seba i za svojich spolužiakov, sú aktívnymi dobrovoľníkmi; tiež učitelia v roli mentorov, ktorí podporujú a koordinujú aktivity študentov.

Tento ebook slúži na pomoc a podporu práce týchto učiteľov, sumarizuje teoretické a praktické znalosti, zahraničné a domáce skúsenosti, ktoré sú potrebné k naplánovaniu, fungovaniu a realizovaniu súčasného školského programu. Metóda súčasného poradenstva pochádza zo Spojených štátov amerických, kde sa zamerala na prevenciu škodlivých návykov. Vo Fínsku sa počas krátkej doby vznikol program podporujúci ochranu duševného zdravia, psychickej kondície a tiež ducha spoločenstva, čím sa stal veľmi obľúbeným v štátnych školách. Združenie pre ochranu detí Mannerheim (ďalej len MLL) v roku 1972 iniciovalo projekt súčasnej pomoci. MLL je otvorená, civilná organizácia s celoštátnou pôsobnosťou, ktorá podporuje právo detí na bezpečné detstvo vo Fínsku. Futureg využil pri plánovaní školského programu súčasnej pomoci dlhoročné skúsenosti tejto organizácie.

ZHRNUTIE

Ak si máme predstaviť budúcnosť škôl z hľadiska riešenia konfliktov, najprv musíme veriť tomu, že konflikty sú prirodzenou hnacou silou nášho života a nemôžeme ich jednoznačne kategorizovať ako škodlivé a deštruktívne javy. Máme si byť istí v tom, že človek je schopný zmeny a kde je vôľa, skúsenosť, vedomosť a vytrvalosť, tam nedorozumenia a nesúhlas môžu viesť k riešeniam. Ale najdôležitejšie, čo musíme vedieť – a to tvrdíme na základe vlastných skúseností, že školská mediácia (vedená odborníkmi a pedagógmi) a rovesnícka mediácia sú komplexné nástroje, ktoré je možné rýchlo a prakticky realizovať v školskom prostredí ako súčasť triednych hodín, a ktoré prinášajú dlhodobé, užitočné a isté výsledky. Musíme si byť vedomí aj toho, že asertívne správanie, základy pozitívneho naprávania, vytvorenie a udržiavanie empatie je potrebné naučiť sa spoločne. Musíme investovať čas do osobných konzultácií, vytvoriť skupiny vykonávajúce dohľad a konflikty riešiť pomocou individuálneho prístupu. Veríme, že navzájom akceptujúce, trpezlivé, dôverujúce komunity sa dokážu rozvíjať len touto cestou a týmito nástrojmi. Na pohľad beznádejné prípady, ktorým dominujú hádky a zlé vzťahy, je možné v budúcnosti zlepšiť pomocou diskusií a debát zameraných na hľadanie riešení, ventilovanie emócií a mapovanie spoločných cieľov. Veríme, že nasledujúce roky prinesú zmenu, k čomu je ale potrebná spolupráca a spoločný zámer žiakov, pedagógov, rodičov a vedenia inštitúcií.

Kľúčové slová: riešenie konfliktov, metódy, asertivita, rovesnícka mediácia, školská mediácia, dobrovoľný mediátor, diskusia, vôľa, komunikácia, hádky, nástroje, v inštitucionálnom rámci

RIEŠENIE KONFLIKTOV V ŠKOLÁCH Z PERSPEKTÍVY BUDÚCNOSTI

Hádky a konflikty sú ukazovateľmi smeru, signály, ktoré upozorňujú na nevyriešené životné situácie, na potlačené city alebo na ich komplexnosť. Naše doterajšie skúsenosti sú také, že v školskom prostredí viackrát potláčame konfliktné situácie namiesto toho, aby sme sa nimi zaoberali. V zmiešaných skupinách aj medzi dospelými je všeobecným javom, že hlavnou príčinou týrania a agresie je nevhodná reakcia v napätej situácii.

Práve preto sú pracovníci škôl z pedagogického a výchovného hľadiska pod veľkým tlakom, čo je v dnešnej dobe v prípade detí generácie Alfa oveľa namáhavejšie ako pred desiatimi rokmi (Pálinskás Purger, 75.évf.). Ako ovplyvňuje citový rozvoj generácie Alfa toto nové prostredie a ako súvisia riešenia konfliktných situácií s rozdielmi medzi generáciami? „Báza skúseností generácie, ktorá začala navštevovať školu v septembri roku 2016 je iná ako v prípade predchádzajúcich generácií. Tieto nedostatky majú významný vplyv na schopnosť učiť sa, predovšetkým čo sa týka matematiky, vytvárať sociálne vzťahy a osvojiť si vhodné formy správania pri (ne)úspechoch.“ (Pintér, 2016) Práve kvôli špecifikám generácie Alfa sa pedagógovia najčastejšie sťažujú na neustále konfliktné situácie medzi žiakmi, ktoré sú najcharakteristickejším problémom v ich správaní. Taktiež nemajú vhodné nástroje na ich riešenie, nedostáva sa im vhodná podpora od vedenia inštitúcií, ani od rodičov. Tieto konflikty často sa menia na nenávisť a ešte častejšie sa prejavujú vo forme agresivity. Významné percento konfliktov je neviditeľným pre pedagógov dovtedy, kým sa nezmenia na verbálne alebo fyzické obťažovanie.

O KONFLIKTOCH

V samotnej definícii pojmu konflikt môžeme badať nezrovnalosti. Podľa definície, ktorú používame v mediácii, konfliktom nazývame tie situácie, ktoré sú plné napätia a v ktorých aspirácie, názory, myslenia dvoch ľudí alebo skupín sa zdajú nezlúčiteľnými. Konflikt je vlastne konštrukcia, všetko je „o hlave“. Účastníci konfliktu nikdy nerozhodujú o svojej reakcii na základe reálneho obrazu: základom rozhodovania je vždy zisťovanie, ako vidia situáciu a toho druhého¹. Jedna skupina odborníkov tvrdí, že konflikt je vrcholom napätia medzi dvoma názormi, ktorý sa prejavuje v popieraní názorov druhého a v otvorenom útoky. Druhá skupina odborníkov vníma konflikt ako prejav frustrácie alebo definuje konflikt ako jednu formu interakcie, pre ktorú je charakteristický stret nekompatibilných hodnotových systémov, predstáv, názorov a pocitov. Každá vedecká disciplína a oblasť výskumu sa v definícii konfliktov zhoduje v tom, že konflikt je nedorozumením medzi dvoma alebo viacerými stranami (skupina, osoba), ktorý nie je vždy jednoznačne negatívnym procesom.

K pochopeniu charakteristiky a procesu konfliktov je vhodné skúmať naše myslenie. Prítomnosť konfliktov v našich životoch je podmienená viacerými faktormi: pochádzame sa z odlišných krajín, máme rozdielne sociálne prostredie, máme rozdielne hodnotové systémy, máme rozličné ciele a inak vnímame jednotlivé veci. Ak sa konfliktom zaoberáme z pohľadu zaužívaného stereotypu, tak konflikt hodnotíme ako niečo negatívne, keďže u zúčastnených vyvoláva stres, zlé pocity, napätie, strach a hnev. No ak sa na konflikt pozrieme ako na nástroj poznávania, upresnenia, poctivosti, ktorý nám môže pomôcť nájsť kompromis, staneme sa schopnými riadiť a ovplyvniť proces konfliktu, čím môžeme vo veľkej miere eliminovať negatívne následky a vplyvy konfliktu. To je možné len za dodržania určitých podmienok: kritické videnie seba samého, svojich názorov a vhodné sebazpoznanie. Každý konflikt má svoje skryté a otvorené znaky, ktoré by sme

1

Hofmeister Tóth–Mitev Ariel In Jenei, 2016

mohli prirovnať k vrstvám cibule. K týmto vrstvám majú prístup iba účastníci konfliktu, no v jednotlivých vrstvách sa musia rozhodnúť, či prežívanie konfliktu je natoľko náročné, že k riešeniu potrebujú pomoc odborníka, alebo dokážu riadiť konflikt a jeho následky sami.

Odborná literatúra definuje osem fáz konfliktu, ktoré sa často prekrývajú v závislosti od toho, aký je konflikt silný, rýchly a na koho sa vzťahuje. Prvou fázou je objavenie konfliktu, v ktorej je iba cítiť napätie. Veľakrát ani nie je možné presne sformulovať, čo a prečo vnímame ako napätie, ale nehoda je už formulovaná. Druhou fázou je „spúšťacia udalosť“, ktorú môžeme označiť aj ako „poslednú kvapku v pohári“, alebo „stratu trpezlivosti“. Tretia fáza je otvorenie konfliktu, v ktorom sa prejavujú pocity, stretnú sa odlišné názory zúčastnených. Vo fáze nazvanej ako segregácia sa účastníci konfliktu môžu unaviť vo vyčerpávajúcom boji, keďže okolo seba vytvárajú čoraz vyšší múr, rozdiely sa prejavujú v ostrom kontraste a priepasť medzi nimi sa stane obrovskou. Dištancovanie sa je piatou fázou, ktorá sa nemusí vyskytnúť pri každom konflikte, pretože závisí od toho, či sa účastníci izolujú v záujme toho, aby neboli s druhým účastníkom v žiadnom kontakte. Šiestu fázu môžeme najlepšie charakterizovať vetou „oko za oko, zub za zub!“ V tejto fáze sa môže objaviť verbálne a fyzické násilie zároveň, najčastejšie je prítomný úplný zánik komunikácie, zámer pomsty a zničenia. Vo fáze depresie, unavenosti a vyčerpanosti môže byť pomsta môže pozastavená, ale len dovtedy, kým účastníci nenájdu nové stratégie na zničenie druhého. Posledná, ôsma fáza, je fázou likvidácie, čo môže znamenať, že účastníci oboch strán sa stanú už natoľko unavenými, že nie sú schopní ďalej bojovať, ale nie sú ochotní vzdať sa boja. Tento prístup neznamena úplné ukončenie konfliktu, lebo stačí jedna nová informácia a celý proces sa môže začať odznova (Kutlík, 2020²).

Poznanie fáz konfliktu je užitočné, pretože môže slúžiť ako prognóza vývoja a konečného výsledku konfliktnej situácie. Keď ako účastník vnímame a správame sa vedome, tak až do štvrtej fázy sme schopní vyriešiť hádku a nájsť kompromis alebo riešenie s druhým

účastníkom, a to bez účasti tretej strany – odborníka. Presnejšie dovedy, kým je konflikt vo fáze rozdelenia, takže kým sa vieme sústrediť na cieľ a rozmýšľať o konflikte s jasnou hlavou.



V ďalších fázach na to už potrebujeme tretiu, nezaujatú stranu. Vtedy je vhodné nájsť odborníka, ktorý prevezme podnet, usmerňuje diskusiu, vyjednávania, zlúčenie a vedie komunikáciu smerom k nájdeniu riešenia. Takýmto odborníkom je mediátor, ktorý s pomocou rôznych techník vedie proces ako nezávislá strana. Mediácia je dobrovoľne prijatá alternatívna metóda riešenia konfliktov. Mediáciu vedie mediátor, ktorý je nezávislý. Cieľom mediačných sedení je nájdenie, stanovenie a prijatie riešenia v mediačnej zmluve. Aj keď mediátora často nazývajú nesprávne zmierovateľom, význam tohto slova nepokrýva celú realitu. Mediátor nepracuje s účastníkmi s cieľom zmiernenia, ale s cieľom nájdenia spoločného riešenia. Ak tento proces prinesie so sebou zmier, pochopenie, lepší vzťah, tak si mediátor môže byť istý v tom, že účastníci budú postupovať v danej situácii podľa mediačnej zmluvy.

AGRESIVITA V ŠKOLÁCH

Dôvodom agresie je spravidla prežitie frustrácie, nadmerné negatívne pocity a v prvom rade zúrivý hnev. Ak pociťujeme nespravodlivosť, sme zranení, prebudia sa v nás agresívne pokušenia, ktoré naznačujú a dodávajú energiu. Potláčaním týchto pocitov môžeme ochorieť. Na druhej strane spustením agresie dochádza k deštrukcii, ohrozeniu ostatných aj samého seba. Školská agresia sa objavuje v takom prostredí, kde väčšina žiakov trávi 40 hodín týždenne v komunite, ktorú si nevybrali sami. Majú sa zúčastniť na aktivitách, ktoré nemôžu veľmi ovplyvniť. Hodnotia sa ich výkony, musia súťažiť s rovesníkmi, ich detské potreby často nie sú naplnené. Popritom sa im dostane len veľmi málo pomoci v tom, ako sa naučiť zaobchádzať so stresom a negatívnymi pocitmi. Je dôležité si uvedomiť, že nie každá agresia vedie k obťažovaniu, týraniu, a že proces bullyingu a konfliktných situácií má inú dynamiku. Aj právo pozná rozdiel medzi zločinom z vášne a úmyselným činom. Pri riešení situácií na školách to často nehraje žiadnu úlohu, aj keď v každej z uvedených situácií účastníci potrebujú niečo iné – spoločné ale je, že násilie je v oboch prípadoch neprijateľné. Často používanou frázou môžeme vyjadriť, čo sa deje medzi deťmi: "Začalo sa to tak, že mi to vrátil..." Pedagóg často vidí už len to, že niekto leží na zemi, prípadne je fyzicky zranený alebo plače kvôli obťažovaniu. Čo sa stalo? Mohol sa ten, ktorý bil, obťažoval druhého fyzicky či psychicky, cítiť ohrozene? Nahneval sa preto, že ho provokovali? Boli odoprené jeho záujmy alebo urazená jeho dôstojnosť? Urazil niekoho preto, lebo sa chcel brániť?

VÝCHODISKO Z KONFLIKTU

Zo skúsenosti vieme, že väčšina dospelých nepozná alebo nepoužíva možnosti a nástroje k riešeniu konfliktov, pričom konflikty sa v ich každodennom živote stávajú ťažšími. Keďže dospelí sú prvotnými vzormi pre deti, školské prostredie je rovnako nevlúdne ako svet dospelých. Podľa našich skúseností časť pedagógov školské konflikty vníma a riadi rovnako, ako tomu bolo pred dvadsiatimi, tridsiatimi rokmi, keď boli oni žiakmi – formou dokazovania, súdenia, pomsty a trestov namiesto toho, aby hľadali riešenia, otvorenú komunikáciu či asertivitu. Možnou príčinou tohto javu je, že tieto zastaralé metódy na istý čas stlmia konflikty. Pri riešení školských konfliktov sa používa vzor „boja za pravdu“, ktorý je podobný súdnemu procesu. Na súde však môže trvať dokazovanie aj niekoľko rokov, pričom veríme, že sudca rozhodne v náš prospech. Realita je však oveľa rozmanitejšia. Zaznamenávame, že neexistuje absolútna pravda, vždy sa nájdu hľadiská, medzery, citmi ovplyvnené variácie, podľa ktorých súdne rozhodnutie všeobecne zvýhodňuje jedného účastníka konania. Takto sa stanú hádky s rodinou, so zamestnancom, s príbuzným, so susedom, s veriteľom (...) dlhoročnými súdnymi spormi. Aj v školskom prostredí sa preto stáva, že riešenie, spravodlivé rozhodnutie čakáme od autority. V konflikte sa zúčastnení pedagógovia, zamestnanci a žiaci stanú zraniteľnými a čoraz netrpezlivejšími, čakajú riešenie situácie od vedúceho danej inštitúcie. Všetko vedie k tomu, že spolužiaci alebo pedagógovia a rodičia sa stanú večnými nepriateľmi.

V septembri 2020 sme navštívili tri vzdelávacie inštitúcie, aby sme predstavili a využili v praxi princípy školskej mediácie a naučili praktické zručnosti rovesníckych mediátorov. Vedenie týchto škôl referovalo, že povinné rozhodnutia sú pre nich emocionálne náročné a v mnohých prípadoch dosiahnu iba povrchný zmier, nie riešenie. Podľa slov (a ďalších pedagógov) sa často cítia bezmocní v boji proti hádkam, ktoré vedú k obťažovaniu v triedach. Je evidentné, že potrebujú inú, otvorenejšiu komunikáciu v téme školských hádok, konfliktov a obťažovania.

ČO SA DÁ ROBIŤ INAK?

- 1.** V septembri je vhodné začať školský rok spoločnou konzultáciou so zamestnancami, cieľom ktorej má byť určenie pravidiel (pedagógmi a zamestnancami), ktoré sa vzťahujú na vytvorenie a udržiavanie školského poriadku, zmiernu a pokojnejších, zmysluplnejších, empatických ľudských vzťahov. Príručka alebo súbor pravidiel má obsahovať jednoznačné, aktívne, pozitívne, uskutočniteľné a dodržiavateľné pokyny. Napríklad pravidlo „Zákaz meškania!“ môže byť formulované ako „V prípade meškania sa síce žiak môže zúčastniť na hodine pasívne, ale musí sedieť bokom a nemôže používať svoje pomôcky, zameškané učivo musí doplniť, ako v prípade neprítomnosti.“ Takéto pravidlá majú výchovný charakter, lebo majú jednoznačné a vypočítateľné následky a nezatažujú pedagóga, ktorý takto môže pokračovať vo svojej práci s triedou. Meškanie žiaka tým pádom nebude vážnou prekážkou. Spresnenie a dodržiavanie takéhoto vopred premysleného, dôkladne vypracovaného súboru pravidiel je pokynom a úlohou pre každého pracovníka i žiaka inštitúcie. Spoločná výmena názorov, kompromis, riešenie problémov už na začiatku školského roka dá priestor a možnosť na to, aby zamestnanci (učiteľský zbor a ostatní zamestnanci) pochopili, že tieto dokumenty slúžia na to, aby sa komunita vyvíjala a každý zúčastnený bol jej dôležitou súčasťou.
- 2.** Keď začína školský rok a deti vstúpia do vzdelávacej inštitúcie, je potrebné, aby pochopili dôvody a príčinnú súvislosť fungujúcich pravidiel. Žiak si musí byť vedomý toho, čo a ako môže robiť, a aké následky môže mať to, keď sa rozhodne inak. Počas prvých dní školského roka je príležitosť organizovať skupinové hry a komunikačné cvičenia, vedené triednymi učiteľmi, ktorí zároveň dostanú možnosť odborne sa pripraviť.

- 3.** Je dôležité, aby vzdelávacia inštitúcia vysvetlila, objasnila i rodičom podmienky, následky a požiadavky týkajúce sa ich detí. Je vhodné komunikovať aj o tom, čo od školy, pedagógov, vychovávateľov požadujú rodičia. Akých podujatí sa majú účastniť, ako môžu podporovať spoluprácu, výkonnosť vzdelávacej a vychovávateľskej práce. Na tieto otázky môžeme dostať odpovede v prvom rade počas rodičovského združenia, alebo formou online dopytovania spracovaného počas letných prázdnin, ktorého výsledky sú začlenené do súboru pravidiel. Bez vnútorného poriadku bude práca chaotická, keďže pedagóg môže mať právom pocit, že každý vychováva, upozorňuje, trestá a vyžaduje disciplínu inak.

PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

Deti, ktoré sa po škôlke dostanú do školy, sa prvýkrát v živote stretnú tým, že sú počas prestávok bez dozoru. Počas tejto doby sa medzi deťmi vyskytne mnoho hádok, na čo poukazuje nespočetné množstvo skúseností. Pre názornosť uvádzame nasledujúcu situáciu: v prvom ročníku sú žiaci počas veľkej prestávky 15 minút bez triednej učiteľky, ktorá smeruje do kancelárie, aby si vypila kávu. Ani sa nedostane k dverám, keď započuje krik žiakov z triedy. Vráti sa a v triede nájde plačúcu dievčinu a rozhorčeného chlapca. Dievčina sa sťažuje, že chlapec ju po hádke fyzicky napadol, chlapec neodpovedá na otázky učiteľky, alebo dáva zmätené odpovede. Ostatní žiaci nevedia presne opísať situáciu, buď nesledovali dianie, alebo ani neboli v triede. Učiteľka sa snaží objasniť situáciu, ale po pár minútach vysvetľovania sa vyhráza žiakom, že pri nasledujúcej podobnej situácii dostanú zápis. Po prestávke vyučovanie pokračuje ďalej. Po troch dňoch sa pri podobnej situácii učiteľka snaží použiť inú metódu, komunikuje zvlášť so žiakom, ktorý bitku začal a poprosí ho, aby sa namiesto takého správania správal kamarátsky. Situácia sa ale ani napriek sľubu chlapca nemení, napriek tomu žiak i naďalej podáva vynikajúci výkon na vyučovacích hodinách. Po tretej bitke triedna učiteľka dá žiakovi zápis a porozpráva sa s rodičmi kvôli problému v správaní chlapca. Rodičia nechápu, prečo musia zasahovať do školských bitiek, keďže tie sa stali v priestoroch inštitúcie a nie doma. Učiteľka má pocit, že je úplne zbytočné snažiť sa nájsť riešenie spolu s rodičmi, pretože rodičia nie sú schopní prevziať zodpovednosť vo výchove svojho dieťaťa.

Navrhované riešenie

Zavádzajme základy pozitívnej disciplíny a mediácie, pri príležitosti pravidelných „triednych porád“ dajme študentom možnosť podieľať sa na riešení problému! Pod pozitívnou

disciplínou chápeme vzdelávací prístup, ktorého základy na úrovni psychológie položili psychiatri Alfred Adler a Rudolf Dreikurs. Adler veril tomu, že základnou potrebou dieťaťa je, aby sa vytvorila väzba medzi ním a ostatnými v jeho prostredí. Podľa neho deti, ktoré majú blízke puto so svojou rodinou, so svojimi milovanými, s osobami vo svojom prostredí, sú menej náchylné na zlé správanie. K tomu, aby sa stali úspešnými, prispievajúcimi členmi komunity, musia deti získať potrebné spoločenské schopnosti a životné zručnosti. Princípom pozitívnej disciplíny je, že disciplína sa má učiť a disciplína nás učí³. Do školy príde nezávislý mediátor, ktorý sa zaoberá prípadom. Začína aktívnu prácu so žiakmi počas vyučovacích hodín. Na tento proces potrebuje približne jedno dopoludnie. Mediátor komunikuje so žiakmi počas úloh, ktoré vyvolávajú pocit súdržnosti, pýta sa na ich názory, dojmy a ukazuje im, ako je možné zmeniť náladu v triede tým, že svoje pocity sformulujú a vyslovia, že dávajú pozor na druhých a vedia komunikovať trpezlivo a kľudne. Počas práce vysvetľuje aj prítomnému triednemu učiteľovi, ktorý sa tak si tak osvojí základy mediácie. Spoluprácu so žiakmi uzavrie tzv. „triednou radou“ (môžeme to nazvať aj inak, žiaci si môžu nájsť vlastné označenie pre skupinovú prácu).

Uvedenú metódu na uľahčenie komunikácie je možné ľahko aplikovať aj počas triednych hodín. Je vhodné, aby sa uplatňovala pravidelne, v týždenných intervaloch. Skupinová práca sa riadi nasledujúcim pravidlom: slovo dostane každý a triedny učiteľ reaguje na vypočuté myšlienky pokojne, aj v prípade agresívnych či radikálnych návrhov riešenia problémov. V skupine je možné zaoberať sa ľubovoľnou témou, ktorou sa zaoberajú deti v triede. Osoba, ktorá vedie komunikáciu, sa má vždy snažiť smerovať rozhovor k riešeniu. V tomto konkrétnom prípade povieme skupine, čo vieme o konfliktoch v triede a opýtame sa ich, ako by oni riešili danú situáciu, čo by odporúčali učiteľovi. Je potrebné si uvedomiť, že nehľadáme vinníka, o čom musia vedieť aj deti! Ponúkame priestor na to, aby deti

3 Jane Nelsen (2013): *Pozitív fegyelmzés*, Budapest: Reneszánsz kiadó

vedeli slobodne nájsť vhodné riešenie, aby niesli zodpovednosť za svoje činy. Práve na to je vhodná pravidelná triedna rada. V tejto fáze síce žiaci ukážu na študenta, ktorý pravdepodobne môže za vzniknuté konflikty, ale predchádzame tomu, aby sa dostal do nepríjemnej situácie. Vtedy ich má vedúci požiadať o návrhy, ako by podľa nich mohli daného študenta ovplyvniť, čo by mal robiť učiteľ, riaditeľ. Zo skúsenosti vieme, že študenti majú tendenciu navrhovať v tomto kole prísne tresty, ako napr.: státie v kúte, vrátenie obťažovania, atď. Je to pochopiteľné, keďže doteraz študenti poznali iba podobný postup, preto od nich nemôžeme očakávať hneď empatickejší prístup. Úlohou vedúceho je vysvetliť, že aj tieto spôsoby disciplíny sú založené na obťažovaní, čomu by sme sa chceli tentokrát vyhnúť. Je dôležité komunikovať bez predsudkov, keďže to budeme očakávať aj od detí, a preto im musíme ísť príkladom. Následne sa vedúci opýta ostatných, ako sa asi cítia v tejto situácii ich spolužiak. Pri tejto otázke študenti získajú nadhľad, čelia tomu, do akej situácie sa dostal ich spolužiak a aké negatívne a bolestivé rany to v ňom môže zanechať. Potom sa ako vedúci musíme opýtať, aké možnosti vidia, ak cieľom nie je potrestanie daného žiaka, ale to, aby sme pomohli zmeniť jeho správanie! Žiaci bývajú pri tejto činnosti veľmi kreatívni. Pozorujme ich nápady a tie, ktoré považujeme za realizovateľné, skúsime spoločne analyzovať z hľadiska toho, čo by mohlo skutočne fungovať. Môžeme uviesť aj pár príkladov. Napríklad, ak vidíme, že študent je nahnevaný (vtedy prežívajú žiaci najdrsnejšie fyzické útoky), tak mu pomôžeme upokojiť sa. Povieme mu, aby zhlboka dýchal, ponúkneme mu vodu a snažíme sa zmierniť jeho hnev. Čo si o tom myslia ostatní? Kto by bol ochotný, silný, empatický a priateľský, aby sa zachoval podobne? Áno, aj teraz môžu naši študenti vysloviť svoje myšlienky. Dajme im priestor, aby ich sformulovali s ohľadom na osobnosť daného spolužiaka. Možno nájdú úplne iné riešenie, odpovede a inak sa k procesu postaví. Ak sme našli metódu, môžeme prejsť na otázku ako ďalej. Taktiež je potrebné prediskutovať, ako postupovať v prípade, že plán nebude

fungovať. Je dôležité, aby si žiaci uvedomili, že ide len o jednu z mnohých možností a ak aj z dlhodobého hľadiska nebude fungovať, pravidelná triedna rada im ponúka možnosť nájsť ďalšie riešenia. Žiaci v tom prípade budú otvoreni a priamo komunikovať v skupine, ak ich názory budú vnímané bez predsudkov a keď budú cítiť, že nás skutočne zaujíma ich prežívanie a myšlienky. Keď sa nám raz podarí získať konštruktívnu energiu z voľných rozhovorov, budeme cítiť, že sa žiaci stanú úprimnejšími aj medzi sebou.



ZÁVER

„Keď sa človek rozpráva, môže to viesť k nedorozumeniu, ale aj tak sa musí rozprávať.

Lebomožno vysloví niečo, čomu rozumejú.” (Ede Teller)

Ani školská mediácia, pozitívna disciplína alebo asertivita nie sú vždy cestou k riešeniu konfliktov. Z praktických skúseností vieme, že sú vždy účinnejšie, ako väčšina prvkov našich zastaralých, tradičných nástrojov, s ktorými len potláčame ozajstné problémy. Pre angažovaného a motivovaného učiteľa sa môže stať výbornou metódou, v ktorej je priestor a možnosť na založenie hlbšieho sebapoznania, prežitie pocitu súdržnosti a vytvorenie priateľskej školskej atmosféry. Čím viac inštitúcií sa stretne s úprimnou, otvorenejšiuou komunikáciou od žiakov a rodičov smerom k zamestnancom a späť, tým viac možností sa nájde na dosiahnutie zmeny u detí generácie Alfa a u mladších detí, aby sa necítili nepochopení a obmedzovaní ako my, ich rodičia v minulosti.

POMOCNÁ KOMUNIKÁCIA SA DÁ NAUČIŤ!

Pri práci pomocníka predpokladáme, že pomocník a ten, kto potrebuje pomoc, sa dostanú do interakcie, komunikujú. Rovesníci, ktorí sa stanú pomocníkmi, vedia splniť svoje úlohy, ak sú pripravení na dané situácie. Veľakrát je ťažké prepísať dovedy zaužívané vzory, zmeniť postoje, inak pozorovať. Po základnom školení rovesníckych pomocníkov je vhodné organizovať podujatia pre rozšírenie súboru nástrojov, ktoré dokážu využívať. Po krátkom teoretickom úvode a diskusii nasledujú situačné cvičenia a spoločný rozhovor, ktoré sú vyskúšanou a účinnou formou vzdelávania. Môžeme si spoločne predstaviť situácie alebo modelovať situácie z minulosti. Deti majú možnosť zahrať si dané diskusie a následne sa porozprávať tom, ako sa cítia v role ktorú dostali, či bola diskusia nápomocná, ak áno,

prečo. Nie je možné očakávať, že rovesníci, pomocní spolužiaci budú úplne chápanými, nedirektívnymi poslucháčmi a že v každej interakcii budú slúžiť ako konzultanti. Je však realtívne jednoduché získať takú mieru citlivosti z ich strany, ktorá so sebou prinesie pozornosť a zmeny.

Väčšina detí sa socializuje za pomoci dospelých a to veľaokrát tak, že dospelí situácie vyriešia za nich, alebo im povedia, čo majú robiť. Tento pomocný program ponúka a očakáva niečo úplne iné. Aktivitu, zodpovednosť, dôveru a spoluprácu, nielen od pomocníkov, ale aj od tých, ktorí pomoc potrebujú. Spôsobom, aby vždy našli pomoc u dospelých, nikdy nezostali sami s problémom, ktorý pre nich predstavuje príliš veľkú záťaž.

POUŽITÁ LITERATÚRA

Labáth, V. (2006): Mediácia - sprostredkovanie pri riešení konfliktov. Psychológia a patopsychológia dieťaťa, Bratislava: Iris

Kutlík F. (2020): Mediácia a riešenie konfliktov v pracovnej oblasti, SIMARS: Bratislava

Jane Nelsen (2013): Pozitív fegyverkezés, Budapest: Reneszánsz kiadó

Bishop S. (2008): Asszertivitás. Budapest: Manager

Gottman, J. M., DeClaire, J. (2016): Gyerekek érzelmi intelligenciája – Nevelés szívvvel-lélelkel. Budapest: Jaffa Kiadó

Pintér Marianna (2016): Milyen tapasztalatokkal kerül az alfa-generáció az iskolába? Új Köznevelés, 72. évf., 8. sz. <http://folyoiratok.ofi.hu/uj-kozneveles/milyen-tapasztalatokkalkerul-az-alfa-generacio-az-iskolaba>

Pálinkás Purger Zuzsa (2019): Alfa generáció -a „digitális bébik” kora, Új Köznevelés, 75.évf., 1.-2. sz. <https://folyoiratok.oh.gov.hu/uj-kozneveles/alfa-generacio-a-digitalis-bebik-kora>