

Koncept urovnávání sporů a prevence násilí na Základní desetileté škole Wenera Stephana (Werner-Stephan-Oberschule)

Obecné informace:

Na druhém stupni Základní desetileté školy Wenera Stephana (Werner-Stephan-Oberschule, dále také zkrác. WSO) v Berlíně-Tempelhofu již sedm let probíhá pravidelný „trénink urovnávání sporů“ – trénink mediace, jež má za cíl naučit žáky samostatně urovnávat či regulovat vzniklé konflikty a spory. Trénink probíhá ve vzdělávacím centru „Dům Helmuta Gollwitzera“ („Helmut Gollwitzer“ Haus) ve Wünsdorfu.

Trénink je rozčleněn na čtyři části:

1. Trénink intervenování (zasáhnout v případě násilných sporů)
2. Trénink deeskalace (odpoutání pozornosti a uklidnění aktérů před vznikem sporu nebo po jeho proběhnutí)
3. Trénink pro mediátory (urovnání konfliktu pomocí mediačního rozhovoru)
4. Trénink pro žáky-důvěrníky (mediační rozhovory při konfliktech, patronát pro 7. ročníky a jednotlivé problematické žáky)

Koncept WSO se zásadně liší od jiných konceptů berlínských škol. Projekt vznikl přímo na základě poptávky samotných žáků a nebyl vyvíjen z perspektivy učitelů, kteří velmi často vyberou žákům to, co oni sami považují za důležité.

WSO byla první školou v Berlíně, jejíž vedení od roku 1984 pořádalo pravidelné semináře s cílem vyškolit některé žáky v mediaci (tehdy se jednalo o mluvčí tříd a mluvčí školy). První semináře probíhaly nejprve v „Domově pro práci s mládeží ve Wansee“ u Berlína (Wannseeheim für Jugendarbeit). Z řad svých učitelů si volili sami žáci moderátora těchto seminářů.

Na jednom ze seminářů formulovali sami mluvčí tříd, že od nich jejich spolužáci požadují, aby v případě vzniku hádek a násilných sporů zasáhli a tyto spory urovnali, a že by se toto velmi rádi naučili. Na prvním místě uvedli, že se jim jedná o to, aby uměli při akutních konfliktech zasáhnout (např. při rvačkách).

Ve spolupráci s „Mezinárodním centrem setkávání mládeže Jagdschloss Glienicke“ (Internationale Jugendbegegnungsstätte Jagdschloss Glienicke) a s jeho timery Dr. Waniorekem a Siang Be a s učiteli-důvěrníky byl v roce 1995 připraven a proveden s mluvčími tříd první trénink mediace určený k urovnávání sporů. Toto centrum setkávání mládeže je umístěno v loveckém zámečku (Jagdschloss) v předměstské části Berlína – v Glienicke.

Od svého vzniku byl koncept kontinuálně přepracováván a vylepšován. Díky úspěšnému rozvoji tohoto projektu stoupla také popularita tréninku mezi žáky, kteří získanou kompetenci ve škole využívají a zároveň ji vnímají jako obohacení své osobnosti. Proto v současné době provozujeme v rámci pravidelných setkání po dobu tří dnů ve školním roce čtyři tréninkové jednotky se záměrem prohloubit získané zkušenosti, které žáci průběžně učiní ve škole.

Trénink však již neprobíhá na „zámečku“ v Glienicke, nýbrž v „Domě Helmuta Gollwitzera“ (Helmut Gollwitzer Haus). Spolupráce se „zámečkem“ v Glienicke skončila

zároveň s ukočením činnosti zdejšího centra mládeže. Je nutné podotknout, že již před skončením spolupráce byl trénink kvůli neshodám s timery o obsahu a pojetí tréninku veden a moderován pouze dvěma přítomnými učiteli, které si vybrali sami žáci. Stále více jsou do tréninku zapojováni jako moderátoři experti z řad žáků. Žáci-důvěrníci (ti, kteří úspěšně absolvovali trénink mediace) vedou některé části tréninku pro budoucí mladší mediátory. Také toto vedlo k výraznému zvýšení kvality tréninku. Urovnávání sporů pak vychází převážně z vlastního odpovědného jednání žáků, kteří mohou své konflikty mezi sebou regulovat mnohem lépe, než když se učitel snaží autoritativně zjistit, na které straně se nachází vina a vyvodit z toho patřičná disciplinární opatření.

Na školách je v současnosti velmi vysoká akceptace tohoto způsobu řešení sporů, tzn. že mediátoři mají značnou prestiž jak u spolužáků, tak i u učitelů. V současné době se osvědčuje praxe, kdy mediátoři z devátých a desátých tříd přebírají patronát nad žáky 7. tříd. Toto je další důležitý kamínek v mozaice prevence násilí na Vyšší střední škole Wernera Stephana.

Konflikty urovnávají či regulují bez učitele samotní žáci a to tak, že umí do sporů svých spolužáků kompetentně „zasáhnout“ a provést s nimi „mediační rozhovor“. Tato kompetence žáků umět urovnávat spory je často vyhledávána oběma stranami konfliktu. Takto proběhla úspěšně celá řada „mediačních rozhovorů“. Díky tomu ustoupila do pozadí obvyklá disciplinární opatření, jako např. řešení výchovných problémů v rámci třídních konferencí, udělování důtky třídního učitele a ředitele. Ve škole zavládlo poklidnější klima a celkový obraz školy na veřejnosti je dneska mnohem pozitivnější.

Nutnost prevence násilí pomocí tréninku mediace

Je třeba zmínit, že WSO disponuje ze strany žáků značným konfliktním potenciálem, který je bytostně větší, než na jakékoliv běžné velkoměstské střední škole. Tuto školu navštěvují žáci z mnoha zemí, především také ti, kteří v Německu nejsou ještě dostatečně dlouho a pochází z nejrůznějších krizových oblastí. V době, kdy vrcholila balkánská krize, jsme měli žáky ze všech koutů bývalé Jugoslávie (Srby, Chorvaty, Slovince a Kosovské Albánce). Také Turci a Arabové jsou vzájemně znepráteleni, jako i žáci z bývalého Sovětského svazu a Polska.

V naší škole se podařilo dosáhnout společného soužití v míru, kvazi lze říci, že se podařilo vytvořit „oázu míru“. Tohoto optimálního stavu dosáhli zcela cílevědomě žáci, a to i přes všechny pokusy zvenčí vnášet do školy nejrůznější konflikty. Koncept urovnávání sporů tak přispívá významnou měrou k pokojnému každodennímu životu na naší škole.

Výběr a počet žáků, kteří se účastní tréninku mediace

V době zavedení tréninku se zúčastnilo semináře ca. 15 žáků ze všech ročníků. Zpočátku se jednalo především o mluvčí tříd, později se ale okruh účastníků rozšířil tak, že se i ostatní zájemci z řad žáků mohli tréninku účastnit. Byl zde primární zájem vytvořit pokud možno co nejširší bázi vyškolených žáků. Momentálně probíhá každoročně trénink se dvěma skupinami, a to s žáky ze 7. a 8. tříd a s žáky z 8., 9. a 10. tříd, kteří se již v minulosti alespoň dvakrát zúčastnili tréninku. Účast je zásadně dobrovolná. Horní hranice 16 žáků na seminář by se neměla překračovat. Protože v tuto chvíli díky atraktivitě tréninku zaznamenáváme vyšší poptávku, mohou být zohledněna ještě další výběrová kritéria: zástupci ze všech etnických skupin na WSO,

paritní¹ obsazení dívek a chlapců, stejně tak jako zařazení žáků s problémy chování, kterým se tímto dává šance zhostit se jiné role před svými spolužáky i učiteli. Účast na tréninku není odvislá od finančních možností žáků. Trénink je ve značné míře podporován školou, nedostatek peněz nesmí být v žádném případě překážkou účasti. Za žáky, kteří nemohou obstarat částku, která v dnešní době za seminář (včetně noclehu a plné penze na „zámečku“ v Glienicke) činí 24 € převezme tyto náklady buď zčásti nebo úplně škola (podpůrné spolky při škole, výdělek z kafeterie atd.).

V nejpokročilejší tréninkové jednotce/ skupině, která v průběhu seminářů vyškoluje žáky-důvěrníky a mediátory se účastníkům neustále připomíná význam a závažnost jejich funkce. Tento uvědomělý postoj mohou zaujmout zpravidla jen ti žáci, kteří v průběhu roku prodělali určitý vývoj.

Význam vzdělávacího centra „Dům Helmuta Gollwitzer“ (Helmut Gollwitzer Haus) pro trénink mediace

Hned od počátku bylo rozhodnuto, že mediační trénink nebude probíhat v rámci každodenních školních aktivit na WSO z důvodů, aby se předešlo snahám o jeho narušování zvenčí, a aby se zároveň podařilo optimalizovat proces vzájemného poznávání zúčastněných žáků uvnitř skupiny. Bytostně důležitý aspekt, který mluví pro uskutečnění tréninku na „zámečku v Glienicke“, je posílení a umocnění dynamičnosti vznikající skupiny účastníků tréninku.

Práce mediátorů předpokládá a vyžaduje mimo jiné odvahu, důvěru a spolehlivost. Při zasahování do násilného sporu spolužáků musí mediátor vědět, že nebude nechán sám sobě napospas, nýbrž že se může s důvěrou spolehnout na pomoc svých kolegů – mediátorů. Bez tohoto základního předpokladu je celý koncept odsouzen k zániku.

Ve vzdělávacím centru se nejenom společně trénuje, nýbrž se také společně tráví čas. Takto se účastníci seznámí mnohem rychleji a intenzivněji. Úvod tréninku je vyhrazen zároveň k vzájemnému poznávání, vede účastníky k tomu, aby získali k sobě navzájem důvěru a mohli se na sebe vzájemně spolehnout. (viz. příloha s praxí). Pro podpoření tohoto důležitého procesu se v budoucnu počítá s tím, že se ve zvýšené míře v této fázi tréninku uplatní elementy z pedagogiky prožívání.

Skupina se sžije takovým způsobem, že všichni účastníci jsou pokaždé smutní, když se seminář chýlí ke konci. Pokud by seminář probíhal v rámci každodenních školních aktivit, bylo by třeba počítat s narušováním, které by proces utváření skupiny mohlo značně poškozovat.

V dnešní době probíhají ještě navíc přímo ve škole pravidelná setkávání mediátorů, také z toho důvodu, aby se dala účelně koordinovat práce žáků-důvěrníků (důvěrníci jsou vždy zároveň vyškolení mediátoři).

Jednotlivé body tréninku:

Jednotlivé body tréninku sestávají z těchto částí: „trénink intervenování, trénink deeskalování, trénink žáků-důvěrníků a trénink mediace“ (urovnání konfliktu pomocí mediačního rozhovoru). Tyto body a i další jednotlivé stavební prvky tréninku vznikly na základě požadavků žáků. Začíná se s tréninkem intervenování v seminářích 1 a 2, přičemž jsou již zahrnuty některé elementy tréninku deeskalování.

Semináře 3 a 4 obsahují trénink deeskalování, trénink žáků-důvěrníků (patronů pro nižší ročníky) a trénink mediačního rozhovoru.

Obsah seminářů 1 a 2 je v hlavních částech v podstatě stejný. Proto je v těchto seminářích možná smíšená účast jak začátečníků, tak i těch, kteří z určitých důvodů seminář opakují. Při hrách se variuje, aby se zabránilo tomu, že se účastníci začnou nudit. Díky účastníkům může také dojít ke změnám v jednotlivých bodech a fázích tréninku. Flexibilita v plánování a uskutečnění tréninku

¹ Paritní - obsazeno stejným počtem členů zúčastněných skupin. (Pozn. překl.)

obohacuje společnou práci (podobně, jak tomu bývá i v normálním vyučování). Předložení pevně dané koncepce by bylo spíše kontraproduktivní.

U účastníků semináře 3 a 4 se ovšem předpokládá, že již absolvovali oba první semináře, které jsou nutné proto, aby se u všech zajistilo vytvoření určité výchozí báze. Avšak zvláště nadaní žáci mohou již po tréninku 1 nastoupit do tréninku 3. V určitých fázích tréninku (1 a 3) se ukázalo jako nanejvýš cenné přenechat žákům jakožto expertům moderaci i trénink samotný. V tréninku 3 jsou to experti z řad žáků, kdo v malých skupinkách vedou trénink mediálního rozhovoru. V těchto fázích se drží učitelé zcela stranou a pouze na konci se společně prezentují výsledky. Vlastní odpovědné jednání žáků přineslo značné zvýšení pracovní intenzity a vynikající výsledky ve skupinách účastníků tréninku.

Na základě této zkušenosti bude v budoucnosti ještě více podporována role expertů z řad žáků.

Trénink intervenování (1. a 2. trénink)

V tréninku intervenování se učí žáci **zasáhnout při akutním konfliktu**. Učí se při rvačkách zakročít, vstoupit mezi konfliktní strany a rozdělit je od sebe („odtrhnout nebo odtlačit je od sebe“). Ze všeho nejdříve projevovali žáci zájem o tuto kvalifikaci. „Intervenovat“, „zasáhnout“ se zdá jako samozřejmá věc, ale ve skutečnosti tomu bývá často zcela jinak. Nakonec existuje nespočetně příkladů, že i dospělí při násilných sporech jednoduše odvrátí zrak a dělají, že nic nevidí, nic neslyší. Vedle her určených k vzájemnému poznání sestává první fáze tréninku ze cvičení, která mají za cíl naučit se nebát se vstoupit do středu skupiny. Při tomto cvičení překoná žák – budoucí mediátor – své zábrany, postaví se do středu mezi zúčastněné žáky a prezentuje nějakou vlastnost toho druhého. (Viz. kap. Erb osobnosti). Toto cvičení dělají všichni, aby se naučili překonávat strach a obavy, a aby mohli zažít, zakusit pocit síly, který se dostaví po překonání a zvládnutí zábran vstoupit do středu skupiny lidí. Pokaždé, když žáci absolvují toto cvičení, jsou pozitivně povzbuzeni potleskem ostatních. Toto pozitivní povzbuzování pomocí potlesku je element, který se objevuje ve všech bodech tréninku. Vedle praktických cvičení dochází také na teoretické úrovni k analýze konfliktů. (Co to jsou konflikty? Proč bude stále k nějakým konfliktům docházet? Jak probíhá konflikt? Spirála eskalace, analýza „odvíjení vlákna pavučiny“ konfliktu, „tunel“ – spojení, ve kterém aktéři sporu nevnímají své okolí, viz. Příloha s protokolem) Sami žáci mají za úkol prezentovat některé typické konflikty, které vedly ke rvačkám. Tyto uvedené konflikty se pak použijí k tomu, aby bylo možné na jejich příkladě provést trénink intervenování.

K tomuto účelu se použije metoda hraní rolí a „living – theatre“.

Teprve poté se trénují **jednotlivé kroky zasáhnutí** v případě konfliktu.

1. Zakřičet: „Přestaňte!“, nahlas zapískat, odvést pozornost

Již ve chvíli, kdy mají účastníci zakřičet, se dostávají u některých značné problémy. Především děvčata neumí často pořádně silně zakřičet, přičemž právě dívky v takové situaci mohou být velmi účinným faktorem. Proto se také technika „zakřičení“ musí trénovat pomocí dechových cvičení, rychlého vytlačení vzduchu atd.

2. Zakročít a přerušit „tunel“ – spojení mezi konfliktními stranami

Ve 2. fázi se učí mediátoři (přinejmenším ve dvou anebo ještě lépe ve skupince) zakročít v případě sporu mezi konfliktními stranami. Toto cvičení slouží především k odbourání strachu. Žákům se vštěpuje, že se zde od nich neočekávají žádné životu nebezpečné hrdinské kousky, nýbrž že musí umět vždy odhadnout riziko, zvláště v případě, kdy jsou ve hře např. zbraně (nůž apod.). V některých situacích je nutné přivést pomoc bez toho, aniž by člověk sám vyvíjel nějakou aktivitu.

Zakročit v případě sporu by se mělo přinejmenším ve dvou, přičemž se každý z mediátorů soustředí vždy pouze na jednu ze soupeřících stran. Nejprve frontálně naruší a vzápětí přetne „tunel“ (specifické spojení, ve kterém aktéři sporu nevnímají své okolí) a hned poté pomocí neustálého hlasitého oslovování či volání směřuje na sebe pohled jednoho z aktérů konfliktu.

3. Oddělení a odtažení aktérů konfliktu od sebe.

Tento další krok je úzce spojený s předcházejícím bodem.

Urovnatel sporu se pokusí tlakem obou svých rukou na ramenní klouby jednoho z aktérů konfliktu odělit a odtlačit jej od jeho soupeře a vytvořit tak prostorový odstup mezi oběma stranami, aby tak žádný vizuální nebo sluchový kontakt mezi nimi nebyl možný. Mluví přitom dále uklidňujícím způsobem na soupeřící stranu, pokud je sám, tak na obě soupeřící strany.

Technika „odtažení“ je obzvláště náročná. Odtrhneme-li aktéry konfliktu zezadu (nebo narazíme-li, strčíme-li do akterů konfliktu zezadu), může se vztek soupeřících stran obrátit proti mediátorovi a může takto eskalovat nový konflikt.

Právě proto se odtržení cvičí obzvláště intenzivně a dlouho, aby každý účastník uměl tuto techniku úspěšně použít.

Žáci učiní přitom také tu zkušenost, že čím je počet intervenujících vyšší, tím rychleji a jednodušeji může rvačka skončit.

Neustále se musí mediátorům zdůrazňovat, že se jedná o trénink ne nepodobný svým způsobem např. fotbalovému tréninku. Tzn. že čím častěji cvičím jednotlivé sekvence, o to lépe je budu umět později použít. Je zde snaha, aby určité procesy probíhaly automatizovaně, a tím se zvýšila jejich rychlost a preciznost.

Trénink deeskalování (2. a 3. trénink)

V tréninku deeskalování se učí žáci verbálně, pomocí gest a mimiky působit takovým způsobem, že se soupeřící strany zklidní a nebudou ve sporu pokračovat nebo vůbec rvačku nezačnou. Je zde také důležité, **zakročit předtím, než spor dosáhne svého vrcholu.**

V tomto bodě je třeba ještě jednou zhodnotit vzniklou „spirálu konfliktu“, abychom rozpoznali, kdy je deeskalační zásah možný a kdy je nutný.

V tréninku se stanovují kritéria, podle kterých lze určit nebo alespoň odhadnout, na koho bude možné zapůsobit.

Žáci odhadují své šance na úspěch u svého kamaráda jako vyšší, protože vědí, že jim bude více důvěřovat.

Ve cvičeních zaměřených na rozvoj partnerské spolupráce v tandemu a ve cvičeních zaměřených na užití hry rolí se rozpracovávají řečnické sekvence, které mají vést k dosažení deeskalace konfliktu. Toto probíhá v jazyce žákům vlastním, a je přitom zcela nepodstatné, která slova k tomuto účelu považují za účinná. (Příklady: Tak uber trochu na plynu, buď v poho, nestojí ti za to atd.)

Žáci mají přesný cit pro tu skutečnost, že u většiny konfliktů jde sporným stranám nakonec především o to **neztratit svou tvář, neztratit svou hrdost**. Proto se buď musí volit vhodná slova, anebo má urovnatel sporu takovou autoritu, že souhlas s „předčasným“ a „náhlým“ ukončením sporu nebude ani jednou ze stran konfliktu považován za zbabělost.

Takovouto autoritou disponují především žáci-důvěrníci 10. tříd.

K deeskalaci patří také cílený **trénink odvedení pozornosti**, jenž probíhá ve vlastním jazyce žáků.

(Máš rozvázanou tkaničku! Kolik je hodin? Jde sem ten a ten.... atd.)

Buď těsně před vypuknutím rvačky nebo bezprostředně po ní je mediální rozhovor méně účinný, protože konfliktní strany jsou ještě příliš emocionalizovány. Právě v této chvíli může přinést úspěch změna tématu.

K deeskalaci patří také působení na přihlížející rozvázané diváky.

Většinou je to právě přihlížející obecenstvo, které má hlavní podíl na vypuknutí rvačky.

Mediátoři působí také verbálně na diváky, vyzývají je pomoci ukončit spor a ne jej podněcovat. Zde se můžeme nalézt spojitost se „Sliby žáků Školy Wernera Stephana“ – přijatých pravidel soužití na WSO. Jedno z těchto pravidel, které bylo všemi žáky podepsáno, zní: „**Nezačnu žádný spor, žádnou hádku a žádnou rvačku, nebudu podněcovat jakékoliv spory, naopak se budu snažit jakékoliv vzniklé spory urovnat.**“

4. Trénink žáků-důvěrníků (patronát pro 7. třídy) a trénink mediálního rozhovoru (3. a 4. seminář)

Tento seminář se koná pokaždé na začátku školního roku. Probíhá v něm především příprava žáků-důvěrníků (patronů 7. tříd) na jejich činnost a probíhá v nich trénink mediálního rozhovoru.

Mediační rozhovor představuje nejnáročnější část tréninku urovnávání sporů. Žáci se sami sebe ptali, co se dá dělat po intervenování, jak lze vzniklý konflikt urovnat bez toho, aniž by bylo „poražených“. Metoda mediálního rozhovoru řeší právě tento problém. Je zde upřímná snaha nalézt řešení, se kterým budou aktéři na obou stranách sporu spokojeni a které zabrání vypuknutí dalšího konfliktu.

Nejdříve musí urovnatelé sporu (přínejméně dva) předem vyjasnit, zda jsou sporné strany připraveny k urovnání sporu. Aby sporné strany vůbec byly ochotné na tuto nabídku přistoupit, musí se k ní přistoupit až po určitém časovém odstupu, který nastal od akutní fáze konfliktu.

Musí být také všem jasné, a zde nemluvíme pouze o aktérech konfliktu, ale i o všech žácích obecně, že po závažném sporu, jakým je např. rvačka, nelze jednoduše dělat, jakoby se nic nestalo. Právě v případě etnických konfliktů může následovně dojít k nekontrolovatelné eskalaci a ke vzniku plošně se šířícího konfliktu. Žákům je zcela zřejmé, že pokud se spor neurovná pomocí mediátorů, tak jej zcela jistě „vyřeší“ škola, která jako instituce disponuje nepochybně značnou mocí, což ale může mít za následek např. důtky třídního učitele či ředitele školy.

Podobně jako je tomu v případě amerického modelu na středních školách (Highschools), musí i zde být přítomen určitý externí tlak zvenčí, který bude podporovat připravenost chtít řešit vzniklé konflikty právě pomocí mediace.

Shrňme zde krátce ještě jednou jednotlivé **fáze urovnávání sporů, tedy mediace:**

1. Stanovení termínu pro rozhovor

2. Důkladně obeznámit s pravidly (vše se projednává ve velmi důvěrném a osobním tónu, nikdo nikoho nepřerušuje, každý má stejné právo se k dané věci vyjádřit, urážky se netolerují, urovnatelé sporu - mediátoři jsou absolutně neutrální, otázka podílu viny na konfliktu není předmětem rozhovoru, nýbrž to, co se stalo, řešení konfliktu, má být pro všechny uspokojivé, nikdo se nemá cítit jako poražený, řešení konfliktu potvrdí strany sporu svými podpisy, dodržování smlouvy si urovnatelé sporu ověří v několika termínech).

3. Zodpovězení otázky: Co se stalo? (analýza „odvíjení vlákna pavučiny“ konfliktu)

Každý aktér sporu líčí svou verzi konfliktu. Pouze mediátor smí přítom přerušovat, aby zopakoval vyřčené, a tak řečníkovi „nastavil zrcadlo“).

4. Zodpovězení otázky: Proč se to stalo?

Stejný postup jako v předešlém bodě. U většiny konfliktů se později ukáže, že původ sporu byl čas předmětem nedorozumění. Když se podaří tato nedorozumění vyjasnit, učiní se ten nejdůležitější krok k urovnání konfliktu.

5. Zjištění připravenosti sporných stran k urovnání konfliktu

6. Sepsání návrhů řešení konfliktu

7. Sjednocení návrhů řešení ve společné smlouvě

8. Opakovaná setkání mediátorů se spornými stranami za účelem ověření dodržování smlouvy

Jedná se zde již o „zredukovanou“ variantu mediace. (vynechání pocitů atd.). Přesto je pro žáky uskutečnění takového mediačního rozhovoru velmi, velmi náročným úkolem, který nelze provést pod tlakem perfekcionismu.

Trénink musí probíhat po malých krůčcích.

Ze všeho nejdřív je třeba vysvětlit, co urovnání sporu vlastně znamená.

Pak následují cvičení, při nichž se žáci učí naslouchat a umět „nastavit druhým i sobě zrcadlo“. Účastníci naslouchají druhému pokud možno co nejpřesněji a vzápětí reprodukují to, co si před okamžikem pozorně vyslechli, přičemž je především důležité, že zachovávají neutrální postoj.

Pro žáky je zachování neutrality obzvláště těžké, protože v jejich hlavách se okamžitě vyrobí otázka, na čí straně je vina. Proto musí být od počátku jasné, že zodpovězení otázky „kdo je vinný“ nepomůže zjistit ani kdo je vítěz, ani kdo poražený, a tím pádem vůbec nenapomáhá konflikt vyřešit.

V této fázi je nejdůležitějším úkolem pro žáky naučit se naslouchat a bezchybně zopakovat to, co před chvílí slyšeli, ovšem bez filtru své vlastní interpretace.

Teprve potom se začíná s tréninkem jednotlivých fází mediačního rozhovoru. Nejdříve proběhne, s každou spornou stranou zvlášť, rozhovor, ve kterém se krátce vylíčí metoda urovnání sporu - mediace a zároveň se zjistí připravenost sporných stran k urovnání sporu.

Pak se rozhovor trénuje vždy ve dvou následujících částech za sebou. V první části představí mediátor postup a pravidla, ve druhé části se odehraje vlastní mediační rozhovor.

K tomuto účelu se použije metody „hraní rolí“.

Protože je tento proces velmi náročný, nelze očekávat hned od počátku perfektní výsledky.

Zde je nutné uvést, že požadavek perfekcionismu se často nalézá spíše v hlavách učitelů, a že u žáků není odvedení perfektního výkonu nutně klíčem k úspěchu.

I v případech, kdy mediátor udělá v průběhu rozhovoru chybu, může být u sporných stran tento nedostatek vykompenzován pomocí jeho prestiže, autority a akceptace, kterou v dané skupině má.

Zvládne-li žák, třeba i s pomocí těchto osobních vlastností, uzavřít dohodu se spornými stranami, při které se nikdo necítí jako poražený a nikdo „neztratil svou tvář, svou hrdost“, pak lze konflikt urovnat také bez perfekcionismu...

V 5. tréninkové jednotce se mediační rozhovor dále prohlubuje a stává se podrobnějším a osobnějším. Tematizuje se zde otázka pocitů sporných stran a žáci jsou vyzýváni vcítit se do svého protivníka. (Představ si, že bys byl na jeho místě, jak by ses pak cítil.)

Důležitou událostí 5. tréninkové jednotky je pak sestavení tzv. kodexu cti pro žáky-důvěrníky. Každá skupina žáků-důvěrníků vypracuje svůj kodex cti.

Tento kodex cti obsahuje pravidla chování pro žáky-důvěrníky. (Být ostatním vzorem, sám nezačít žádnou hádku, žádný spor, nepoužívat žádné násilí, nikoho neurážet atd.) Skupina vypracuje tento kodex zcela samostatně.

Účinnost tréninku mediace.

Žáci, kteří již od 7. třídy započali s tréninkem urovnávání sporů a prošli všemi jeho fázemi, rostou ve své osobnosti a získávají ve školním prostředí přesně takovou prestiž a autoritu, kterou jsme již výše uvedli jako jeden z komponentů, který sehrává důležitou roli v mediačním rozhovoru. Ve školním roce 1999/2000 a také ve školním roce 2000/2001 se z řad těchto žáků volili mluvčí školy. V rozhovorech pro televizi, rádio a tisk sami žáci zdůraznili, že tento pozitivní vývoj v růstu jejich osobnosti umožnil mediační trénink. Pomocí tréninku si systematicky budují a podporují sebevědomí a odhad své vlastní působnosti – vlastnosti, které bývají u žáků na druhém stupni školy spíše nedostatečně vyvinuty. Převážná většina žáků si uvědomuje evidentní účinnost tréninku a možný osobní prospěch z jeho absolvování. V celé řadě akutních případů zasáhli mediátoři z řad žáků a zabránili hrozícímu násilí, někdy i v situacích, kdy učitelé jednoduše odvrátili zrak a dělali, že nic nevidí a neslyší. Urovnavatelé sporů – mediátoři přispívají takto významnou měrou k pokojnému každodennímu životu na naší škole. Mediace provádějí v současné době žáci samostatně a s úspěchem.

Žáci 7. ročníků se díky patronátu žáků-důvěrníků z vyšších ročníků mohou zbavit strachu a mohou se tak cítit ve škole jistě.

V 5. tréninkové jednotce (trénink žáků-důvěrníků) si pro sebe sestaví skupina účastníků „kodex cti“ pro mediátory. Tento kodex obsahuje také pravidla chování žáků-důvěrníků.

Každá skupina žáků-důvěrníků vypracuje svůj vlastní kodex cti, který je pro každého člena skupiny závazný.

Protože jsou jako mediátoři školeni (zcela záměrně) také žáci s vysokým konfliktním potenciálem, je sestavení kodexu cti nutné, aby se nestalo, že urovnavatelé sporů – mediátoři se sami stanou aktéry konfliktů.

Vysoké akceptace tohoto kodexu se dosáhne mimo jiné tím, že jej žáci bez ovlivňování sestavují dobrovolně sami. Další věcí, která značně přispívá k dodržování kodexu, je provedení určitého rituálu, který berou žáci velmi vážně a který je silnější než nějaký slib nebo podpis. Tento rituál má velmi silný účinek na to, že žáci berou kodex navýsost vážně. V praktické části se nachází první vypracovaný kodex cti.

V budoucnosti bude trénink zajisté doplněn ještě dalšími elementy tak, aby se mohl neustále dynamicky rozvíjet.

Již nyní regulují žáci většinu konfliktů sami a klasická disciplinární opatření jako např. řešení výchovných problémů v rámci třídních konferencí, udělování důtek třídního učitele a ředitele atd. zmizela z každodenního života na naší škole.

Tohoto stavu bylo možné dosáhnout díky vysoké akceptaci tohoto konceptu jak ze strany žáků, tak ze strany učitelů, kteří jej v tuto chvíli také plně podporují.

Praktické části tréninku mediace

Trénink intervenování (trénink 1 a 2)

Cvičení určená k dynamickému rozvoji skupiny a k získání odvahy „vstoupit do středu skupiny“.

Cíle: Žáci se mají navzájem poznat, získat k sobě důvěru, dochází k rozvoji skupiny a utváří se struktura skupiny, dochází k překonání zábrany vstoupit do středu skupiny.

Na začátku se provádí různá cvičení určená k vzájemnému poznání (v každém tréninku jiná).
Příklady:

Propojení skupiny pomocí vlněného vlákna.

Žáci si umístí židle do kruhu.

Jeden z žáků dostane vlněné klubko, omotá si jeho začátek na svůj ukazováček, uvede své jméno a pro lepší zapamatování také nějaké místo a jídlo se stejným začátečním písmenem. (Jmenuji se Robert, pocházím z Řezna a jím rád řízky). Poté hodí klubko dalšímu spolužákovi a pevně drží vlákno. Další žák zopakuje to, co právě řekl jeho předchůdce a stejně tak ve zkratce informuje o sobě, omotá si vlákno kolem ukazováčku a hodí klubko dál. Takto to pokračuje dál, dokud není vlněným vláknem propojená celá skupina. Poslední žák musí pak zopakovat všechny věty a přitom klubko znovu namotat.

Jiná varianta:

Házení míčků s vyvoláním jména

Nejdříve se začne s pouhým míčkem. Žáci stojí v kruhu. Jeden z žáků řekne své jméno, pohledem do očí se zkontaktuje s některým ze spolužáků a hodí mu míček. Ten řekne své jméno a hodí míček dál. Takto obdrží každý míček, vysloví své jméno, dokud se míček nedostane zpátky k prvnímu žákovi. Poté, co míček ještě jednou v tom samém pořadí projde mezi žáky, hází se pozpátku. Když to funguje, přidá se další míček z druhé strany. Pak se mezi žáky hází oběma míčky. Žáci mají přitom volat svá jména a přitom se natolik zkoncentrovat, aby jim míčky nepadaly na zem.

Strom očekávání

Na papír formátu velkého plakátu se nakreslí strom, na druhou stranu pak sekyra.

Žáci mají nyní na zelené karty napsat co očekávají od semináře.

(Jaké mám očekávání? Co by se mělo ve třech tréninkových dnech stát?)

Na červené karty napíší, co by se podle nich nemělo stát.

Zelené karty se připevní na strom, červené na sekyru.

Dojde potom k vyhodnocení připevněných karet a každý řekne, čím hodlá přispět, aby se očekávání vyplnila a strom nemusel být pokácen.

Erb osobnosti

Každý žák obdrží na papíru formátu DIN A3 předkreslený erb, vedle kterého je předkreslená vlajka. Do vlajky vpíše žák své jméno s nějakou vlastností, např. Emanuel, který je vždy cool.

Erb je rozdělen do čtyř částí. Do erbu se mají zanést odpovědi na osobní otázky, jako např.

Jakým bych chtěl být? Co je doposud můj nejlepší skutek? Kdo je mým vzorem? Na co reaguji podrážděn? Co umím dobře? Co je mým největším přáním? atd.

Když si všichni žáci vyplní svůj erb, sesednou se opět do kruhu. Jeden z žáků si stoupne do středu, dbá na to, aby ho spolužáci sledovali a prezentuje sám sebe na základě toho, co uvedl v erbu. Teprve tehdy, když je hotový, smějí mu posluchači klást otázky. Když jeho příspěvek skončil, posluchači mu zatleskají.

Toto cvičení je povinné, tzn. že každý žák musí jít do středu skupiny a představit se.

To se odůvodňuje tím, že i mediátor musí překonat své zábrany a strach, když vstupuje do středu mezi aktéry konfliktu.

Cvičení určená k vybudování důvěry a upevnění struktury skupiny

Zde je velké množství variant. Zmíníme jenom dvě.

“Slepý had“

Vytvoří se dvě skupiny. Každá skupina musí volit svého kapitána. S výjimkou kapitánů si všichni zaváží oči, stoupnou si za sebe a dají ruce na ramena předchozího spolužáka. Kapitán, který stojí na zadním konci „slepého hada“, musí skupinu pomocí stisku a nejrůznějších náznaků svých rukou dirigovat tak, aby se dostala k určitému cílovému bodu. Nesmí se u toho mluvit. Oba přítomní moderátoři dávají pozor, aby nedošlo k žádným úrazům. Potom se celé cvičení společně zhodnotí. (Fungovalo to? Nebo to nefungovalo? V čem byly problémy atd.).

Skok odvahy

Jeden z žáků skočí nebo spadne se zavázanýma očima z určité výšky (stoly nebo židle postaveny na sebe) a skupina jej zachytí. Toto cvičení předpokládá značnou míru odvahy a důvěry.

Kooperační cvičení

Zde se nabízí také spousta možností. Uvedeme jenom jednu.

Žáci se rozdělí do čtyř skupin. Dostanou nůžky, lepidlo, papír a karton. Jejich úkolem je společně postavit věž. Přitom se opět nesmí mluvit. Potom se zase celé cvičení společně zhodnotí.

Cvičení k analyzování konfliktů

Cíle:

Žáci mají přijít na to, že díky rozdílnostem lidských povah jsou konflikty všednodenní zaležitostí a ne per se negativním jevem. Mají se naučit své vlastní mínění relativizovat a jiné názory akceptovat. Mají pochopit, že odsuzování konfliktů je velmi subjektivní.

Hledání výrazů vztahujících se k pojmu „konflikt“ a jejich zařazení do kategorií „pozitivní, neutrální a negativní“.

Žákům se rozdají kartičky, na které mají napsat pojmy, které spojují se slovem „konflikt“. Poté mají tyto pojmy zařadit jako pozitivní, neutrální a negativní.

Shromážděné výrazy se připevní na tabuli do jednotlivých kolonek (pozitivní, neutrální a negativní) pod pojem „konflikt“, přičemž se zde přirozeně shromáždí nejvíc negativních výrazů. Zde je možné poprvé tematizovat rozdílná posuzování konfliktů, stejně tak jako i převažující negativní hodnocení.

Dělicí linie – rozdílné posuzování konfliktů

Při tomto cvičení mají žáci přijít na to, že konflikty vzniklé na základě osobní dispozice nebo na základě odlišného kulturního zázemí mohou být odlišně posuzovány.

Pomocí pruhů krepového papíru se rozdělí místnost na dvě poloviny. První polovina je vyhrazena hodnocení „ano, to je konflikt“, druhá polovina pak hodnocení „ne, to není konflikt“.

Střed místnosti znamená „neutrální postoj“. Čím více se žáci postaví na jeden nebo druhý konec místnosti, o to více hodnotí vždy pokaždé popsanou událost svým „ano“ nebo „ne“ jako konflikt, anebo naopak.

Všichni žáci stojí nejprve ve středu místnosti. Moderátor popisuje určitý konflikt. (Příklady: Fatima se chce sejít se svým přítelem. Otec jí to zakazuje. Fatima to přesto udělá. Je to konflikt? Ano nebo ne?)

Petr šlápne Michalovi při fotbale na nohu. Omluví se mu. Je to konflikt? Ano nebo ne?

Marie pomlouvá Petru za jejími zády. Je to Konflikt? Ano nebo ne?

Robert řekne Klausovi. „Tvoje matka vypadá jak náká coura.“ Atd., atd.)

Poté co vylíčí určitý konflikt, se žáci zařadí na jednu nebo druhou stranu, nebo zůstanou namíste. Moderátor se pak ptá žáků jednotlivě, proč se právě takto zařadili.

Teploměr konfliktů – „konfliktoměr“

Na papír formátu velkého plakátu se namaluje teploměr se stupnicí od nuly do 100 (bod varu).

Žáci napíší na tři kartičky tři výrazy k tématu „konflikt a urážky“, přičemž uvedou zcela konkrétní výrazy (např. nadávky zkurvysyn, idiot atd.). Potom rozhodnou, které z těchto nadávek by na teploměru umístili zcela dole, které ve středu a které zcela nahoře.

Poté co žáci výrazy napíší, připevní je na teploměr.

Téměř vždycky jsou to urážky rodiny, které se na teploměru objevují připevněné u bodu varu.

Průběh konfliktů – Mínusový človiček a spirála konfliktu

V návaznosti na předchozí cvičení se přistoupí k popisu typického průběhu konfliktů. Existuje myšlenka – protimyšlenka, síla – protisíla, názor – protinázor. Existují tak mínusové body, které když člověk neustále dostává, tak produkují napětí a gresivitu. (Znázornění mínusového človička, zvýrazněná hlava, zlý pohled, s trýchtýřem na hlavě, do kterého pořád padají mínusové body, které končí na dně hlavy. Otázka, k čemu nakonec dojde? Odpověď, mužíček jednoho dne exploduje.)

Když nedojde k zastavení přívalu mínusových bodů nebo přepólování na plusové body a když nedojde k žádnému kompromisu, k žádnému umírněnějšímu vývoji, nastane snadno pinponkový efekt, při kterém díky urážkám, vzájemnému osočování a provokování přibývají mínusové body, které stoupají ve spirále konfliktu až k bodu varu. Výsledkem je obecně agresivní chování vůči svému okolí, v našem případě právě násilný spor – rvačka atd.

Zmíněný průběh konfliktu se namaluje a „bod varu“ se označí symbolem blesku.

V následující debatě se poprvé s žáky diskutuje, kdy může mediátor zasáhnout a jakým způsobem by to měl provést. Žáci se zpravidla shodnou na tom, že v každém případě je dobré zasáhnout ještě před eskalací konfliktu.

Deeskalační cvičení

Cíle: Žáci se učí aktéry konfliktu zklidnit.

V tandemu žáci navrhnu a napíší konkrétní způsoby jednání, jejichž cílem je zklidnit aktéry konfliktu.

Pak prezentují své výsledky, které zároveň napíší na flipchart.

Následuje krátká fáze tréninku, ve které mají žáci cvičit deeskalování.

Toto se odehrává pomocí „hry rolí“: dva žáci se nacházejí ve třídě a (náhle) u nich dojde ke sporu. Nejprve se je pokusí zklidnit jen jeden spolužák, pak další. Herci i diváci jsou posléze dotazováni, jak se v dané situaci cítili.

V tomto bodě je zřejmé, že úspěšnost deeskalování bude vyšší, když se sporné strany bude snažit zklidnit více lidí.

K deeskalování se v průběhu tréninku vždy znovu a znovu vrací a absolvují se další deeskalační cvičení.

Rvačka a trénink intervenování a trénink intervence

Cíle: Žáci analyzují situaci aktérů rvačky. Učí se jednotlivé fáze intervenování.

Cvičení s batačky – rvačka s gumovými holemi

Vždy dva žáci se perou s gumovými holemi – tzv. batakkas. Ostatní utvoří kolem nich kruh a hecují je.

Moderátor dbá na to, aby se navzájem nedotýkali, protože jinak hrozí nebezpečí eskalace. Toto cvičení by měli dělat všichni. Kdo ale za žádnou cenu nechce, neměl by se k tomu nutit. Při tomto cvičení se jedná především o získání zkušenosti s tzv. „tunelem“ - odříznutím od reality, ve kterém se aktéři rvačky nacházejí. „Tunel“ lze popsat jako specifické spojení, ve kterém aktéři sporu nevnímají své okolí, kdy je jejich pozornost a vnímání silně zredukováno a zaměřeno pouze na protivníka. Také hecující výkřiky ze svého okolí vnímají pouze zčásti. Potom se celé cvičení společně vyhodnotí a zde je důležité velmi přesně analyzovat situaci tunelu – odříznutí od reality, jejíž správné pochopení má své důsledky pro úspěšné intervenování.

Trénink zasáhnutí

Žáci ve třech skupinách vymyslí nějaký konflikt, který končí rvačkou. Tento konflikt mají zahrát, přičemž dva z nich již zaujmou roli mediátora. V tomto bodě jsou experti z jednotlivých skupin vyzváni, aby vysvětlili, co je důležité udělat, jak nejlépe postupovat a co se dá zlepšit. Pak se připravený konflikt zahraje. Diváci mají zodpovědět následující otázky: Kdo má na konfliktu podíl? Co se stalo? Toto je už vlastně úvod do analýzy „odvíjení vlákna pavučiny“ konfliktu (Kdo?, Co?, Proč?, Jak?), jež je jedním z nejdůležitějších elementů analýzy konfliktu.

Divákům se kladou dotazy teprve po zahrání konfliktu. V této fázi se diváci ještě zdrží kritiky. Pak jsou dotazováni herci, jak se v dané situaci cítili.

Pak se žáci společně s moderátorem zabývají chováním mediátorů. Co dělali? Jak si vedli? Co mohli udělat lépe?

Na flipchart se zapisují jednotlivé elementy důležité při zasáhnutí:

Vstoupit do středu aktérů konfliktu a přerušit mezi nimi spojení (tunel). Neodtrhávat je od sebe zezadu a především nechytnout je tak, že je pevně obejmeme a tím jim znemožníme v pohybu! Volat nahlas a zakřičet: „Přestaň! (uvést jméno aktéra konfliktu) Uklidni se!“ atd.

Upoutat na sebe pohled jednoho z aktérů konfliktu. „Dívej se na mě!“ zavolat.

Pomaloučku odtrhnout nebo spíš odtlačit od sebe tlakem obou svých rukou na ramenu jednoho z nich a odtlačit jej pryč od jeho soupeře, aniž bychom do něj strčili. Aby se nestalo, že mediátora ve rvačce povalí a aby mohl podle potřeby flexibilně jednat, je potřeba hned od začátku zaujmout pevný postoj, mít při něm lehce rozkročené nohy s lehce pokrčenými koleny.

Aktéři konfliktu jsou od sebe natolik dostatečně vzdáleni, že nemají mezi sebou ani vizuální, ani sluchový kontakt.

Jednotlivé kroky zásahu se trénují vždy zvlášť.

Pro nacvičení volání se užije „techniky vnitřního kruhu a vnějšího kruhu“. Žáci se rozdělí do skupiny, která se nalézá ve vnitřním kruhu a do skupiny, která se nalézá ve vnějším kruhu. Žáci stojí v párech proti sobě. Na povel křičí jeden žák na druhého: „Přestaň! Dívej se na mě!“. Pak se vystřídají. Hned poté se na pokyn pootočí vnější kruh (vnitřní zůstává stát) o jednoho žáka. Náhle stojí před sebou opět dva noví partneři. Na povel na sebe opět zakřičí a vnější kruh se zase pootočí o jednoho dál, dokud se neotočí celý kruh dokola.

Pak se v párech trénuje technika „odtlačení“.

Pak se užije zrácené verze jedné scény, ve které si ještě jednou každý musí natrénovat „zásáhnutí“.

V případě, že je mediátor slabší tělesné konstitute, musí jej podpořit ostatní. Také je důležité, aby každý z žáků zvážil, nakolik je zásah pro něj osobně nebezpečný.

Není smysluplné, aby se mediátor vystavoval zbytečně nebezpečí. Čím více mediátorů zasáhne, tím méně je celý zásah nebezpečný.

Proto se trénuje jedna scéna, ve které zasahují všichni. Aktéři konfliktu po této scéně pokaždé prohlásí, že neměli žádnou šanci ve rvačce pokračovat.

Především je zde nutné uvést, že aktér konfliktu neztrácí „svou tvář“, „svou hrdost“ (problematika zbabělosti), pokud mu ve rvačce zabrání větší skupina lidí.

Použití získaných zkušeností a jejich převedení do každodenního školního dne

V závěru tréninku intervenování mají žáci diskutovat a domluvit se o tom, jak ve škole použijí získané praktické zkušenosti.

Žákům se v tomto nechává volný prostor.

„Komplimenty na zádech“

Na závěr si žáci vzájemně připevní na záda list papíru, na který si napíší komplimenty.

Toto závěrečné cvičení pomáhá posílit pocit vlastní hodnoty a umocnit pozitivní postoj k celé skupině.

Trénink mediace (trénink 3,4 a 5)

Komunikační cvičení

Cíle: Žáci se učí zcela přesně naslouchat a umět „nastavit druhým i sobě zrcadlo“. Účastníci naslouchají druhému pokud možno co nejpřesněji a vzápětí zopakují to, co si před okamžikem pozorně vyslechli.

V tréninku mediace hrají komunikační cvičení přední roli. Žáci se zde mají naučit techniky, které jsou pro mediační rozhovor nezbytné.

Představit se v tandemu.

Žáci se dotazují sebe navzájem: „Co je tvé oblíbené jídlo? Jaké máš koníčky? Jakou posloucháš hudbu? Na co reaguješ podrážděně? Jaké jsou budoucí plány?“ Atd.

Pak se sesednou do kruhu, v jehož středu se popsáním způsobem představí každý pár.

Namalovat obraz, jak vidíte vaši situaci jako mediátoři na vaší škole.

Ve skupinách malují žáci společný obraz, na kterém znázorní, jak vidí školu a sebe jako mediátory.

Tyto obrazy interpretují členové ostatních skupin ještě předtím, než k nim jejich autoři sami poskytnou výklad.

Ve společném rozhovoru je žákům položena otázka, co podle jejich mínění je ještě potřeba k urovnání sporu. V tomto okamžiku musí zaznít, že nesmí chybět mediační rozhovor. Potom se

žákům vysvětlí, že cílem takového rozhovoru je urovnání konfliktu, přičemž se vysvětlí rozdíly mezi urovnáním sporu a rozsudkem soudu nebo rozhodnutím např. třídní konference. V případě rozsudku se jedná o vinu zúčastněných a o jejich potrestání. Jsou zde vítězové a poražení, ale tím nemůže být konflikt odstraněn nebo se vyřešen.

V mediačním rozhovoru jde o to, aby se konflikt vyřešil a odstranil. Otázka viny není rozhodující, jednoduše jí nikdo nepokládá. Na jedné straně není skoro nikdy možné na tuto otázku zcela jednoznačně odpovědět (ke konfliktu patří vždy dva – pokud se jedna strana nechce přít, většinou nedojde ke sporu). Na druhé straně snaha po zodpovězení „otázky viny“ brání v odstranění konfliktu, protože nikdo nechce být poraženým.

Na tomto místě může dojít k zopakování fáze tréninku deeskalování a tréninku intervenování, přičemž pozornost se zaměří na verbální deeskalování. Ještě jednou si připraví žáci věty, které mají sloužit ke zklidnění aktérů konfliktu a vzápětí použijí připravené věty v scénkách, ve kterých mají za úkol zklidnit konfliktní strany.

Uhádnutí a pojmenování výrazů – ve vlakovém kupé z Berlína do Hamburgu

Čtyři žáci sedí v kupé ve vlaku z Berlína do Hamburgu. Každý obdrží jedno tajné slovo nebo větu, které mají vztah k deeskalování. (Bud' v pohodě, uklidni se, přestaň, usměj se, odreaguj se, nech toho atd.) Tyto výrazy nebo věty musí žák pokud možno co nejvíce vkládat do rozhovoru, současně výrazy ostatních „spolucestujících“ uhádnout a zároveň je převzít a začít používat. Diváci musí jak výrazy, tak věty uhádnout a teprve po scénce je vyjmenovat. Každý by měl hru na vlak a s ní spojený rozhovor absolvovat.

Cvičení, při němž se žáci učí naslouchat a umět „nastavit druhým i sobě zrcadlo“.

Žáci se rozdělí do třech skupin. V každé z nich popisuje jeden žák nějaký konflikt. Další žák musí popsanou událost pokud možno co nejlépe zopakovat, třetí žák opravuje chyby, které se v zopakované verzi objeví.

Přitom se má zároveň trénovat technika dotazování. (Rozuměl jsem ti správně, že....., Říkal jsi, že....., Je to tak v pořádku?, Je to tak, že....., Ty máš takový názor, že... atd.)

Rovněž se má dávat pozor na to, aby řečnické sekvence nebyly příliš dlouhé, protože jinak je příliš těžké popsanou událost zopakovat. Žáci si mají dělat také poznámky, které v každém případě pomáhají podpořit jejich paměť.

Expertí z řad žáků podpoří správný průběh práce ve skupinkách – předvedou, jak by měl rozhovor správně probíhat.

Analýza konfliktu a trénink mediačního rozhovoru

Cíle: Žáci se naučí konflikt analyzovat a trénují jednotlivé fáze mediačního rozhovoru/ usmiřovacího rozhovoru.

Zopakování analýzy „odvíjení vlákna pavučiny“ konfliktu.

Žáci se rozdělí do třech skupin. V každé z nich se vymyslí pro školu typický konflikt a pak se zahraje.

Diváci rozebírají přehranou událost pomocí analýzy „odvíjení vlákna pavučiny“ konfliktu.

Kdo má na konfliktu podíl?

Co se stalo?

Proč se to stalo?

Při vyhodnocení celého konfliktu se přichází často na to, že otázka „proč“ zcela přesně zaměřuje pozornost žáků na otázku viny. (Kdo to zavínil?) To je obecně nastavený postoj, který zaujímáme ke konfliktu. Pravě tomuto se musí v mediačním rozhovoru zabránit. Žákům musí být jasné, že otázka „Kde se nachází vina“ zabrání tomu, aby se konflikt vyřešil, a že urovnatel sporu – mediátor musí být absolutně neutrální.

Trénink přípravného mediačního rozhovoru nutného pro urovnání sporu

Tři již vytvořené skupiny žáků trénují na základě jimi představeného konfliktu přípravný mediační rozhovor pro urovnání sporu. Kritéria a průběh rozhovoru nejdříve společně vypracují a napíší na flipchart. (Viz. v příloze krátký návod pro mediátory)

Pak se přípravný rozhovor trénuje, přičemž experti z řad žáků převezmou ve skupinách moderaci. Učitelé nezasahují.

Poté se prezentují plénu výsledky a společně se diskutují.

Trénink mediačního rozhovoru

Při mediačním rozhovoru se postupuje podobně jako při tréninku přípravného rozhovoru. Nejprve žáci společně vypracují a napíší průběh jednotlivých fází rozhovoru. (Viz. v příloze krátký návod pro mediátory)

Následuje trénink v malých skupinách pod vedením expertů z řad žáků.

Poté se předvede kompletní mediační rozhovor před plénem, nahrává se na video a společně se analyzuje. Každý žák by se měl v průběhu tréninku alespoň jednou zhostit role mediátora.

Protože se zde kladou velmi vysoké požadavky na koncentraci a pracovní disciplínu žáků, jsou nezbytné přestávky, cvičení na uvolnění a různé hry (Cesta do Jerusáléma, Twister, Atom atd.).

Role žáků-důvěrníků a patronát pro 7. třídy

Na konci tréninku, který probíhá na začátku školního roku, se žákům prozradí, jak lze ve škole užít získané praktické zkušenosti.

Ten, kdo úspěšně absolvoval trénink mediace, obdrží potvrzený doklad, a od té chvíle zastává úřad žáka- důvěrníka na Škole Wernera Stephana. Na takového žáka se mohou obracet jeho spolužáci v případě vzniku nějakého konfliktu a on provede mediaci. Aby se o tom ostatní žáci na škole dozvěděli, budou noví žáci-důvěrníci postupně představeni jednotlivým ročníkům v rámci třídních shromáždění v aule školy.

Kromě toho visí ve školní vitríně společné foto i s uvedením jména a třídy jednotlivých důvěrníků.

Tito třídní důvěrníci převezmou také patronát nad 7. ročníky.

Jejich úkoly a to, jak si mají v této funkci počínat, se určí na konci tréninku.

Mají zde být k dispozici pro nové žáky, aby se měli na koho obrátit s jejich problémy ve škole a v případě konfliktů, čímž jim pomůžou zbavit se obav a strachu a zároveň podpoří jejich integraci v nové škole.

K tomuto účelu probíhá na začátku školního roku rozhovor s žáky 7. tříd bez přítomnosti učitele. (Viz. příloha)

V pravidelných intervalech se budou setkání s třídami opakovat.

Obzvláště problematictí žáci dostanou přiděleného jednoho nebo více patronů, kteří se o něj především o přestávkách starají.

Příloha:

Krátký návod pro mediátory

Zasáhnutí:

Pokusím se nejdříve účastníky sporu **uklidnit**.

(Uklidni se! Buď v pohodě! atd. Použiji svůj styl, svá vlastní slova).

Když dojde ke rvačce, **zakročím**.

Vyberu si jednu ze sporných stran a pokusím se **vstoupit do středu konfliktu** a přerušit mezi mnou vybranou stranou a jejím protivníkem spojení (tunel). Přitom nahlas volám **jménem aktéra konfliktu a zakřičím**: „Přestaň!“ nebo hlasitě zapískám atd.

Dívám se mu **přímo do očí** a volám na něj: „Dívej se na mě!“

Pomalou ho **odtrhávám** a **odtlačuji pryč** od jeho soupeře tlakem obou svých rukou na jeho ramenu, aniž bych do něj strčil. Neodtrhávám jej od jeho soupeře zezadu a především jej nesmím chytnout tak, že ho pevně obejmou a tím mu znemožním pohyb. Dále na něj volám a dívám se mu do očí.

Uklidnění:

Vzdálím aktéra konfliktu od jeho protivníka natolik, že **nemají mezi sebou ani vizuální a ani sluchový kontakt**.

Pokusím se jej dále **uklidňovat**, a to tak, že na něj mluvím, pokud možno snažím se, aby zůstal sedět, eventuálně odvedu jeho pozornost na jiné téma, poukážu na následky jejich jednání atd.

Opustím spornou stranu teprve tehdy, když si jsem jist, že rvačka nebude pokračovat.

Později nabídnu, že si můžeme o konfliktu popovídat, a že mu pomohu při jeho vyřešení.

Urovnání sporu (mediace):

Předběžný rozhovor:

Vedu předběžný rozhovor s první stranou sporu a posléze s druhou.

Přátelsky pozdravím aktéry sporu.

Přednesu návrh:

„Jsem vyškolený v tom, jak urovnat spor a nabízím vám váš spor pomoci vyřešit, aniž by zde padnul nějaký rozsudek nebo někdo z vás byl nějak potrestaný (třídní konference, důtky třídního učitele nebo ředitele, soudní proces, pohovory s rodiči atd.).

Ten samý návrh učiním i druhé straně.

Já osobně přitom zůstanu zcela **neutrální**. Nebudu nic odsuzovat a ani zde **neřeknu svůj vlastní názor**.

Chci vám jenom pomoci váš spor vyřešit a přispět k tomu, že tenhle konflikt nějak zprovoďme ze světa.

Řekni, co se vlastně stalo?

Kdo u toho ještě byl?

V tomto místě naslouchám a ptám se, **nic nekomentuji**.

Na závěr domluví místo a čas na první (mediační) rozhovor se všemi aktéry sporu.

Mediační rozhovor:

Všichni učitelé, kterých se to týká, by měli být o plánovaném mediačním rozhovoru informováni. Mělo by se zabránit tomu, že odpadne vyučování.

Přátelsky pozdravím aktéry sporu **podáním ruky** a poprosím je, aby se posadili (proti sobě, ale s rozumným odstupem).

Vysvětlím pravidla mediačního rozhovoru. Tyto pravidla jsem již předem napsal na papír plakátového formátu a pověsil na viditelné místo.

Uvedu, že já zůstanu zcela **neutrální**, že každá sporná strana **nechá** druhou **mluvit** a nebude přitom toho druhého **ani napadat, ani urážet**.

Nikdo by se neměl v rozhovoru cítit ošizen. **Nesmí se druhému skákat do řeči**.

Vše, co se zde řekne, zůstane pouze mezi účastníky mediačního rozhovoru a **nebude se dále šířit**. Budu na **dodržení těchto pravidel** přísně trvat, a pokud to bude nutné, rozhovor přeruším. Ptám se sporných stran, jestli s tím **souhlasí**.

Potom jim vysvětlím, že mají popsat konflikt každý ze svého úhlu pohledu. Snažím se o to, aby v průběhu rozhovoru každá strana mluvila stejně dlouho. Může se stát, že musím vylosovat, kdo začne.

Kdo?

Položím první otázku:

„Nejdřív bych chtěl vědět, kdo všechno u toho byl.“

Tato otázka je zbytečná, pokud jsem toto zjistil už předtím.

Co?

Pak chci vědět, co se stalo.

Zeptám se první strany: „**Co se vlastně stalo?**“

Nenechám toto líčení dojít příliš daleko, aby neeskalovalo do rvačky.

Dbám při tom na **přesnost**. Přeruším proto, abych mohl to, co jsem si před okamžikem vyslechnul co nejpřesněji **zopakovat (nastavím vypravěči zrcadlo)**.

„Ty jsi říkal, že

Souhlasí to?“

Pak se vyptávám druhé strany tím samým způsobem, dokud není jasné, co se stalo.

Eventuelně musím přizvat k rozhovoru svědky.

Proč?

Dále se ptám, proč se to stalo.

„Proč, podle tvého názoru, se to stalo?“

Pustím opět postupně **obě strany ke slovu a zopakují**, co řekly. (Opět jim „**nastavím zrcadlo**“)

Jak?

Ptám se, jestli mají obě strany zájem na urovnání tohoto konfliktu.

„Když jsme tedy tenhle případ vyjasnili, chci teď od vás vědět, jestli chcete tenhle konflikt urovnat.“

Pokud řeknou „ne“, tak je rozhovor u konce. Nabídnou jim, že můžeme v rozhovoru pokračovat někdy jindy. Upozorním sporné strany na to, že při pokračování mediačního rozhovoru musí počítat s disciplinárními opatřeními, která jsou již v rukách učitelů.

Odpoví-li „ano“, poprosím je, aby napsali „**návrhy řešení**“. Každý pro sebe.

Pokusím se pak tyto návrhy sjednotit.

Zeptám se jich, zda s touto sjednocenou verzí návrhů řešení **souhlasí**.

Když řeknou „ne“, navrhnu jiný termín setkání.

Když řeknou „ano“, uzavřu **písemnou smlouvu** obsahující dohodu a termín příštího setkání, při kterém se prověří dodržování smlouvy.

Smlouvu podepíší obě dvě strany.

Budu se s nimi scházet a prověřovat dodržování smlouvy tak dlouho, dokud již nebude hrozit žádné nebezpečí nového vypuknutí konfliktu.

Eventuelně dávají pozor na aktéry konfliktu z důvodu „zajištění míru“ po nějakou dobu dva žáci-důvěrníci.

Pravidelná setkání za účelem dodržování smlouvy jsou bezpodmínečně nutná, aby nedošlo k tomu, že konflikt znova vzplane.

Patronát mediátorů/ třídních důvěrníků nad 7. ročníky

Kdo jsou zmínění mediátoři?

9 Žáků/žákyň 9. a 10. ročníků, kteří na „zámečku v Glienicke“ absolvovali mediální trénink (trénink urovnávání sporů).

Jakou pomoc mediátoři nabízejí?

Při konfliktech a sporech nabízí svou pomoc prostřednictvím mediálního rozhovoru. Žáci se od nich dozví, v čem tento způsob urovnání sporu – mediace – spočívá.

Žáci 7. tříd jsou takto chráněni před napadnutím ze strany starších.

Žáci 7. tříd se mohou s plnou důvěrou obrátit na mediátory s problémy, které mají s žáky z vyšších ročníků.

Jsou zde míněny především problémy jako ohrožování, vyhrožování, vydírání, šikanování, donucování, různé formy duševního i tělesného nátlaku a násilností, které se mohou odehrávat o přestávkách a na cestě do školy.

Mediátoři nabízejí v těchto případech ochranu a svou pomoc při řešení konfliktů. Doprovázejí ohrožené žáky. Naváží kontakt s pachateli. Popřípadě zorganizují mediální rozhovor mezi obětí a pachatelem. Pachatelé jsou vyzváni zanechat svého jednání.

Mediátoři nepoužijí žádného násilí. Když není možné daný problém vyřešit, obrátí se na učitele-důvěrníky.

Skupina mediátorů se snaží pokaždé působit a jednat společně.

Spory ve třídě urovnávají mediátoři jenom výjimečně, to je záležitostí třídy a třídního učitele.

Jak se žáci dozvědí o pomoci, kterou nabízí mediátoři?

Po dohodě s třídním učitelem přijdou mediátoři do tříd sedmého ročníku. Hovoří bez přítomnosti učitele s žáky, kteří se sesednou do kruhu.

Osobně se představí.

Pak žákům vypráví, co se jako mediátoři naučili a nabídnou jim svou pomoc.

Popíší jim také svou vlastní zkušenost, kterou získali, když byli žáky 7. ročníku.

Aby žáci na mediátory nezapomněli, vyvěsí se v jejich třídě plakát s fotkami všech členů skupiny mediátorů i s jejich jmény a třídami.

Proč mediátoři nabízejí žákům svou pomoc?

Mediátoři nabízejí svou pomoc na základě vlastních zkušeností, které kdysi jako sedmáci sami získali.

Chtějí být svým spolužákům užiteční svojí získanou kvalifikací.