

## Školská mediácia ako spôsob riešenia medzil'udských sporov a konfliktov

### School mediation as a way of resolving interpersonal disputes and conflicts

Ondrej Buzala

---

**Recenzent/Review:** PhDr. Denisa Morongová

mediátorka

zapísaná v Zozname mediátorov na Ministerstve spravodlivosti

**e-mail:**

mediator.zvolen@gmail.com

---

**Submitted/Odoslané:** 15. 04. 2021

**Accepted/Prijaté:** 28.04.2021

---

#### **Abstrakt:**

Príspevok sa zaoberá školskou mediáciou ako alternatívnym nástrojom pri riešení konfliktných situácií, ktoré najčastejšie vznikajú medzi žiakmi navzájom a medzi žiakmi a učiteľmi či vedením školy. Konfliktné situácie najlepšie dokážu popísať tí, ktorí ich denne prežívajú v školskom prostredí, identifikovali sme najčastejšie vyskytujúce sa spory a konflikty v rôznych oblastiach školského života a navrhli vhodné spôsoby riešenia.

**Kľúčové slová:** Školská mediácia, konflikty, kritické myslenie

#### **Abstract:**

The paper is focused on the school mediation as a alternative tool for resolving conflict situations that most often arise between students and between

students and teachers or school management. Conflict situations can be the best described by those who experience them in the school environment on a daily basis, we have identified the most common disputes and conflicts in various areas of school life and there are suggested appropriate solutions.

**Key words:** School mediation, conflicts, critical thinking

---

#### **Úvod**

Školské prostredie je dynamické, rôznorodé a dokáže byť živou pôdou rovnako pre nasávanie vedomostí a poznatkov, ako aj pre vznik konfliktných situácií, ktoré je nutné riešiť citlivo a nie horúcou ihlou, vhodné je použiť mediáciu, ktorá umožňuje obom stranám získať iný pohľad na problém

využitím kritického myslenia a objektívneho posúdenia predmetu sporu. Proces mediácie sa spája s riešením konfliktov spôsobom tak, aby dochádzalo k ich predchádzaniu či nezhoršovaniu, aby nenadobúdali patologický smer, ktorý môže pretrvávajúť dlhodobo. Ľudia sú naučení používať zaužívané komunikačné vzorce a v komunikácii preferujú obranný jazyk skôr ako zdravú argumentáciu a dohodu smerom ku konštruktívnemu riešeniu konfliktov. Konflikty v škole sa objavujú v každom školskom zariadení i mimo neho, preto je dôležité nachádzať cesty k mediácii a zároveň vzdelávať účastníkov detských i dospelých, aby pri riešení sporov a medziľudských konfliktov viac využívali empatický a zmierlivý prístup.

Mediácia pri riešení konfliktov v školskom prostredí sa stáva vhodnou metódou, pri ktorej mediátor (externý mediátor alebo zaškolený mediačný pracovník vo vnútri školy) pomáha zmierňovať napätie v triednych kolektívoch a pri medziľudských vzťahoch, ktoré je možné posilniť aj formou rovesníckej mediácie, ktorá si však vyžaduje tréning a možno ju považovať za preventívny nástroj. K tomu, aby tento typ mediácie fungoval, je potrebná určitá rovina dôvery medzi

mediátorom – žiakmi a učiteľmi, ktorá by bola byť podporovaná a mala by vychádzať už od samotného vedenia školy. V príspevku sa budeme venovať problematike konfliktov v školskom prostredí.

### **Konflikty v školskom prostredí**

V školskom prostredí je konflikt skôr prezentovaný negatívne, ktorý vyvoláva kolobeh negatívnych reakcií, avšak viacerí autori sa zhodujú v tom, že konflikt môžeme vnímať aj pozitívne. Wilmot, Hockerová (2004) uvádzajú 4 smery pozitívneho hodnotenia konfliktu, medzi ktoré zaraďujeme:

**1. Prirodzenosť:** konflikty vznikajú prirodzene a vedú k tomu, aby sme mohli konštruktívnym spôsobom hľadať riešenia, ktoré prirodzeným spôsobom prinášajú otvorenosť voči problému, ktorý by inak zostal nevy povedaný. Ak konflikt vypláva na povrch, zväčša je spojený s hľadaním riešenia, čo považujeme za správnu cestu k úspešnému ľudskému fungovaniu v interakcii so sociálnym prostredím.

**2. Cieľové smerovanie:** Veľakrát ľudia vytrvalo robia veci „zaužívaným spôsobom“, až kým nevznikne konflikt. Keď konflikt vznikne, musia sa rozhodnúť, aké sú ich priority a čo chcú

dosiahnuť. Konflikt môže pomôcť ľuďom spojiť sa a vyjasniť si svoje ciele.

**3. Uvoľnenie:** Konflikt môže slúžiť na odstránenie hnevu a môže pomôcť ľuďom navzájom si porozumieť. Človek by nemal donekonečna pokračovať v konflikte, ale v interakcii s inými ľuďmi je motivovaný hľadať zdroje k porozumeniu, pochopeniu a akceptácii.

**4. Zmena:** Konflikt môže pomôcť ľuďom uvedomiť si aj iné uhly pohľadu a motivovať ich k túžbe hľadať zmenu, stimuluje človeka k novým spôsobom riešenia problémov, nenecháva ho ľahostajným a aktivizuje v životných sférach, ktoré sú pre neho prioritou.

V školskom prostredí a v klíme triedy môže vzniknúť veľa konfliktov založených na odlišných spúšťačoch, ktoré nie je možné úplne zovšeobecňovať, pretože môžu byť vedomé alebo nevedomé. „*Od bežných nedorozumení a sklamaní až po situácie, keď od ostatných alebo od samých seba očakávame buď príliš veľa, alebo príliš málo.*“ (Herényiová, Smiková, 2011, s. 11).

Konflikty v školskom prostredí môžu vzniknúť z najrôznejších dôvodov, ktoré Jilemnická a Tesařová (2008, s. 2) definujú nasledovne:

- *vecná rovina* – konflikt vzniká kvôli obsahu alebo cieľom, ktoré sa snažia dosiahnuť účastníci konfliktu,

- *emocionálna rovina* – vzťahová rovina, ktorej podstatou sú psychické potreby a emocionálny aspekt vzťahu medzi protistranami. Čím je vzťah medzi oboma stranami konfliktu užší, vzťahová rovina tým nadobúda na intenzite a významnosti,

- *hodnotová rovina* – v tomto prípade vzniká konflikt z dôvodu rozdielnosti postojov a hodnôt účastníkov sporu.

Pri rozdelení konkrétnych druhov konfliktov, sa v školskom prostredí najčastejšie vyskytujú interpersonálne konflikty, teda konflikty s inými žiakmi, tí môžu mať rozdielne postoje či presvedčenie. Tieto konflikty sa môžu prelínať aj s intrapersonálnymi, teda osobnými konfliktami, kedy napríklad žiak môže byť neúspešný v určitom predmete, prežíva vnútorný konflikt v súvislosti s týmto predmetom, čo môže vyústiť do konfliktu s pedagógom, ktorý tento predmet učí. V prostredí školy možno pozorovať aj vznik konfliktov v rámci skupiny, kedy žiaci citlivo vnímajú svoje miesto v skupine, teda v triede. Konflikt môže vzniknúť pri rozpore v reálnom postavení vo vzťahu k očakávaniam žiaka. V škole môžu

vznikať aj medziskupinové konflikty, napríklad ak ide o triedy s rôznym zameraním. Niektoré triedy, napr. jazykové, môžu byť v istej oblasti uprednostnené či privilegované (Sádecká Ondrášková, 2018).

Drlíková (In Martinková, 2014, s. 3) uvádza, že každý žiak sa správa tak, ako to určuje jeho osobnosť. Konflikt môže vzniknúť vtedy, ak sa dostane do rozporu so správaním spolužiakov a nemôže realizovať svoje pôvodné zámery. Konflikt tak môže mať podstatu v postojoch, predstavách, záujmoch či názoroch, pričom rozdiely v týchto oblastiach môžu vyústiť až do konfliktu.

Existuje niekoľko hlavných príčin vzniku konfliktov v školskom prostredí (Jilemnická, Tesařová, 2008, s. 2):

- *príčiny na strane osobnosti žiaka* – konflikt môže vzniknúť z dôvodu nežiaducich osobnostných vlastností a temperamentu žiaka, čo vedie k zvýšenému riziku konfliktov;
- *príčiny na úrovni komunikácie* – žiaci nemusia spolu vedieť komunikovať, čo môže ústiť do častých stretov a konfliktov medzi nimi;
- *štrukturálne príčiny* – v tomto prípade je príčinou vnútorné usporiadanie vzťahov v triede, organizácia triedy a pod.

Stratégia riešenia konfliktu, ktorú si jednotlivé strany zvolia, je daná príčinou, ktorá viedla k jeho vzniku. Všetky tri vyššie uvedené úrovne príčin konfliktov sú prepojené a nemožno ich oddeľovať (Jilemnická, Tesařová, 2008, s. 2).

### **Návrh riešení konfliktných situácií v školskom prostredí**

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

Uvedieme typy konfliktov podľa štúdií autorov (Bednařík 2001; Kopányiová, Smíková, 2013; Martinková 2014), na základe príkladových situácií z bežného života žiaka a mladého človeka:

**1. Intrapersonálne konflikty** – sú konflikty, s ktorými bojuje žiak vo svojom vnútri a tento konflikt sa dostáva do nerovnováhy medzi jeho potrebami, očakávaniami a sociálnymi rolami, z ktorých mu vyplývajú zodpovednosti a povinnosti.

**Konfliktná situácia:** žiak pozná svoj rozvrh, aj školské povinnosti, v deň, kedy má urobiť školský projekt (výroba sopky na hodinu zemepisu) na základe inštrukcií učiteľa, má aj tréning

oblúbenej voľnočasovej aktivity (tanec, tenis, futbal, cvičenie na hudobný nástroj), ktorý nechce vynechať, pretože sa tejto aktivite venuje pravidelne.

Jeho rozhodovanie je vnútorný konflikt medzi zodpovednosťou voči škole (alebo strachom, že dostane päťku) a pôžitkom z voľnočasovej aktivity, ktorú obľubuje (Kopányiová, Smíková, 2013).

**Riešenie:** je potrebné aby sa už v školskom veku mladí ľudia učili efektívnemu timemanažmentu, aby dokázali vyhnúť sa sporom/konfliktom v dôsledku časového stresu.

**2. Interpersonálne konflikty** – sú konflikty medzi dvoma alebo viacerými osobami. Najbežnejšie viditeľné konflikty dvoch ľudí, ktorí chcú jednu vec, alebo sa hádajú, kto má pravdu (Bednařík, 2001). Príkladom môže byť konflikt medzi žiakom a učiteľom.

**Konfliktná situácia:** Neúspechy opakujúce sa v jednom predmete vedú k nenávisťi pedagóga daného predmetu, napríklad žiak sa učí, ale pre krátky časový limit nestihne dokončiť test a dostane horšiu známku, ktorú považuje za nespravodlivosť (žiak vedie vnútorný konflikt so sebou ale aj interpersonálny s učiteľom, ktorý mu hodnotenie udelil).

**Riešenie:** vytvoríť medzi žiakom a učiteľom dôveru, aby mohol žiak klásť otázky a dostal odpovede, aby jeho

pýtanie nebolo založené na strachu z autority učiteľa, ktorý ho známkuje a rozhoduje o jeho prospechu. To je častý dôvod, prečo vznikajú v školskom prostredí interpersonálne konflikty medzi žiakmi a učiteľmi – chýbajúca dôvera, neotvorenosť, autoritatívny prístup, chýbajúci prirodzený rešpekt a nedostatočná vzťahová komunikácia.

**3. Vnútroskupinové konflikty** – sú konflikty vo vnútri jednej skupiny. Príkladom môže byť hádka v triede, ak sa má rozhodovať o tom, na čo všetko sa minú vyzbierané peniaze na stužkovú. Môže vzniknúť niekoľko názorových skupín, niekoľko jednotlivcov bez názoru, niekoľko jedincov, ktorí majú úplne iný názor ako väčšina, atď. (Kopányiová, Smíková, 2013).

**Konfliktná situácia:** Žiak citlivo vníma, aké miesto má v skupine, či je akceptovaný, a uvedomuje si aj svoju možnú pozíciu v nej, napríklad ten, kto sa dokáže presadiť v kolektíve a koho trieda najviac akceptuje, zväčša toho návrh (príchut' torty na oslave, darček pre triednu učiteľku, tip na výlet) bude schválený celou skupinou.

**Riešenie:** Žiaci v rozhodovacom procese by sa mali učiť v školskom prostredí technikám, ktoré napomáhajú objektívnemu rozhodovaniu a umožňuje vypočutie si návrhov viacerých žiakov

v jednej skupine/triede (pravidlo 3-6-9) alebo rýchle rozhodnutie, ktoré bude prijateľné pre všetkých (bodová škála, hlasovanie).

**4. Medziskupinové konflikty** – konflikty medzi dvoma či viacerými skupinami. Najznámejšie sú konflikty medzi dvoma triedami, dvoma radikálne odlišnými názorovými skupinami (politické strany a ich prívrženci, skinheadi a anarchisti...), etnickými skupinami, komunitami, národnostnými skupinami (Kopányiová, Smíková, 2013).

**Konfliktná situácia:** do takýchto konfliktov sa dostávajú často triedy s odlišným zameraním. Privilegované jazykové triedy alebo iné výberové triedy v rámci jednej školy. Často je konfliktnou situáciou aj označenie paralelných ročníkov A, B, C. Ak sú triedy označované podľa prospechu a aktivity žiakov a v C triede sú žiaci zo znevýhodneného rodinného či sociálneho prostredia, ktorí majú horšie školské výsledky v porovnaní s rovesníkmi v triede A (čo v praxi nie je výnimkou), táto skutočnosť „segregácie“ žiakov podľa tried spôsobuje konflikt napríklad s triedou A, ktorá je výberová vo vzťahu s inou triedou, kde učitelia neradi chodia učiť.

**Riešenie:** pri súčasných kapacitných obmedzeniach niektorých škôl je

rozdelenie žiakov do skupín/tried prirodzené, avšak malo by sa tak diať s citlivosťou nie na účelový výber žiakov do tried podľa výkonu, ale podľa charakteristiky žiakov, ich povahových čŕt a postoja k štúdiu tak, aby v triede vznikla skupina šikovných v kombinácii so skupinou menej šikovných v jednej triede, aby boli žiaci vo vzájomne interakcii, mohli sa vzájomne motivovať, pomáhať si a povzbudzovať k lepším výsledkom.

Bednarik (2001) popisuje ešte ďalšie typy konfliktov, medzi ktoré zaraďuje konflikt postojov, konflikt hodnôt, konflikt záujmov, konflikt informácií, štrukturálny konflikt a konfliktov vzťahov, ktorému sa budeme detailnejšie venovať.

Autorky Kopányiová, Smíková (2013) dopĺňajú, že Konflikty sú oveľa komplikovanejšie a často zahŕňajú v sebe niekoľko veľmi úzko prepojených typov zdrojov konfliktov. V prípade, že sa dostaneme do situácie, keď chceme riešiť konflikt je dôležité vedieť rozpoznať, o ktorý typ konfliktu ide, ako ho dokážeme zvládnuť na základe zdrojov a čo všetky strany v konflikte prežívajú, čo je ich cieľom a čo chcú dosiahnuť.

**5. Konflikt vzťahov** - vzniká zo skresleného vnímania druhého človeka na základe negatívnych pocitov voči

druhému, niekedy podporených predchádzajúcou zlou skúsenosťou, stereotypmi, prevzatými negatívnymi postojmi. Inokedy vzniká konflikt vzťahov na základe správania druhej osoby, ktoré je vnímané ako negatívne a spôsobuje vzťahový konflikt (Kopányiová, Smíková, 2013).

**Konfliktná situácia:** môže vzniknúť na strane rovnocennej žiak-žiak, alebo vplyvom moci medzi žiakom a učiteľom, alebo vo vzťahu medzi učiteľom a rodičom či učiteľmi navzájom.

**Riešenie:** využívanie neformálneho vzdelávania na budovanie sociálnych zručností a kompetencií argumentovať, diskutovať, pýtať sa či aktívne počúvať,

- vytvárať priestor na budovanie klímy v škole – na posilňovanie rovesníckeho tímu, neformálne hry, zážitky v skupine či rozvoj kritického myslenia pomocou medzipredmetového učenia;
- teambuildingové aktivity na začiatku a v priebehu školského roka a v priebehu s cieľom formovania pozitívnej klímy v triede a otvorených vzťahov medzi učiteľmi a žiakmi;

- informačno-osvetové kampane na škole a ďalšie vzdelávanie pedagógov;
- transparentné riešenie prípadov rizikového správania či patologických situácií na škole v duchu škola je priateľská k deťom, kde sa môžu cítiť bezpečne.
- Aktívne počúvanie-štyri uši a pod.

### **Kritické myslenie**

Ľudia so schopnosťou kritického myslenia dokážu predchádzať konfliktným situáciám lepšie v porovnaní s rovesníkmi bez tejto zručnosti, ktorí podliehajú emocionalite pred kritickým posudzovaním informácií či konfliktnú situáciu umocňujú nepodloženými, neoverenými a iracionálnymi faktami. Pri pozorovaní žiakov sme dospeli k záveru, že často podliehajú tzv. rýchlym tokom informácií bez predchádzajúceho preverenia zdroja, autora či účelu danej informácie, ktorá často smeruje ku konfliktu.

Naše správanie a kritický postoj k predkladaným informáciám a faktom je dôležitý z hľadiska množstva zdrojov, z ktorých žiak čerpá informácie (sociálne siete, internet, médiá, kamaráti). Z tohto dôvodu považujeme za dôležité rozvíjať

kritické myslenie u mladých ľudí i dospelých na predchádzanie vzniku konfliktov založených na polopravdách, dezinformáciách, hoaxoch a iracionalite (Martinková, 2014).

Bieleszová (2012) definuje výhody vzdelávacích programov zameraných na kritické myslenie:

- Kritické myslenie pomáha naštartovať odolnosť žiakov a študentov voči nátlakom a konfliktom.

- Formovaním kritického myslenia umožňujeme žiakom nadobudnúť skúsenosť na pôde školy.

- Žiakov a študentov učíme formulovať výstižne a zdravo argumenty.

- Identifikovaním problému učíme žiakov a študentov hľadať vhodné stratégie pre ich konštruktívne riešenie. - Používaním a uplatňovaním kritického myslenia sa žiak stáva zrelší a prístupnejší k prijímaniu zodpovednosti za rozhodnutie a správanie.

- Rozvojom kritického myslenia zlepšujeme vzťahy v triede a znižujeme tiež mieru precitlivenosti na konštruktívnu kritiku.

- Spolu so schopnosťou posúdiť informáciu rastie aj žiakova schopnosť tolerancie k názorom druhým a tiež k rešpektu človeka ako osobnosti s vlastnou potrebou vyjadrenia sa (Bieleszová, 2012).

## **Riešenie medzil'udských konfliktov mediáciou**

Mediácia v školskom prostredí predstavuje nový trend v riešení konfliktov a sporov cestou zmierenia. Mediácia je definovaná v zákone č. 141/2010 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácií. Je to mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii prostredníctvom mediátora riešia spor. Mediátor je tretia nezávislá a nezaujatá osoba pomáha stranám identifikovať ich záujmy, nabáda ich, aby hľadali spoločné praktické riešenia a premieňa postoje ľudí k riešenie problémov na rôznych úrovniach a v podnetnom sociálnom prostredí, ktoré umožňuje zapojenie všetkých strán do rozhodovacích procesov na základe ľudských hodnôt spravodlivosti, zodpovednosti, otvorenosti, čestnosti a etiky.

Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR podporuje pracovníkov v školskom prostredí, aby vytvárali podmienky k naplneniu paragrafu 55 zákona č.317/2009 Z.z. o pedagogických a odborných zamestnancoch a v znení niektorých zákonov pri vzdelávaní v oblasti riešenia konfliktov využívali aj vzdelávanie v oblasti školskej mediácie ako účinnej



metódy riešenia konfliktov cestou dohody.

Autor príspevku na základe osobných skúseností vytvoril vhodné odporúčania na riešenie konfliktov v školskom prostredí, to by malo byť spojené s týmito hlavnými zásadami, ktoré umožňujú riešenie medziľudských konfliktných situácií zmierlivejšie a efektívnejšie, najmä použitím kritického myslenia a konštruktívnych metód uvažovania:

- *Otázky a odpovede* – je dôležité sa pýtať, nachádzať odpovede a až potom usudzovať a robiť závery. Ak sa v konflikte nepýtame, je to akoby sme išli na neznáme miesto bez mapy, s najväčšou pravdepodobnosťou zablúdime.
- *Zaujíma ma aj názor iných ľudí* – názor každého človeka je cenný, zároveň by mal byť tento názor odrazom vyspelosti osobnosti.
- *Bez pravidiel to nepôjde* – pri konflikte zohrávajú svoju úlohu aj emócie, preto je vhodné stanoviť si pravidlá spoločnej komunikácie či spolupráce.
- *Aktívne počúvanie a empatia* – hoci sa považujú za bežnú súčasť komunikácie, nie sú

v praxi používané tak, aby si situácia vyžadovala na dosiahnutie želaného riešenia konfliktu, týmto zručnostiam sa učíme a v priebehu života či úspešného riešenia konfliktov ich vylepšujeme. Zároveň to znamená, že je dôležité počúvať sa navzájom, nielen počuť, ale aj pochopiť, povzbudiť a porozumieť.

- *Mám právo povedať nie*, prípadne nesúhlasiť, ale je dôležité vedieť aj argumentovať, prečo je tomu tak a stáť si za svojim názorom na základe kritického posúdenia všetkých relevantných informácií.
- *Nesprávne posudzovanie* a chýbajúce kritické myslenie vedieť k nesprávnym záverom či neželaným výsledkom pri riešení konfliktných situácií, pri ktorým sa jedna zo strán môže cítiť dotknutá. Nie vždy je to tak, ako sme si na prvý pohľad mysleli.
- *Otvorené dvere*, znamená to, že som pripravený/á vypočuť si pri riešení konfliktných medziľudských vzťahov či problémov všetky strany, teda všetci majú otvorený priestor vyjadriť sa.

## **Záver**

Tak ako dochádza k spoločenským zmenám, dochádza aj k zmene prístupov pri práci s deťmi v školskom prostredí. Vplyvom globalizácie a digitalizácie sa modernizujú vyučovacie procesy, aplikujú nové metódy vzdelávania v prepojení s neformálnym vzdelávaním, avšak niektoré konfliktné situácie (šikana, ponižovanie, diskriminácia) pretrvávajú niekoľko desaťročí. Preto je vhodné zamyslieť sa, akú zmenu je potrebné priniesť do školského prostredia, aby sme dokázali konštruktívne riešiť problémy a vytvárať bezpečné prostredie pre vzdelávanie detí. Využívanie mediácie v školskom prostredí môže pomôcť nielen k odstraňovaniu či zmierňovaniu medziľudských konfliktov, ale živými príkladmi úspešných mediácií v školskom prostredí, žiaci lepšie pochopia významu procesu argumentácie, hľadania kompromisov a riešení konfliktov, osvoja si správne naučené vzory riešenia konfliktov, ktoré následne dokážu využiť v bežnom živote.

Prepojenie kritického myslenia so schopnosťou riešiť konflikty mediáciou predstavujú preventívny nástroj k eliminácii prehlbovania konfliktov v školskom prostredí, ktoré majú zväčša

dlhodobý charakter a zasahujú väčší počet osôb. Tieto zručnosti nie sú vrodené, ale pozorovaním, vlastným učením a angažovanosťou si ich dokáže osvojiť každý človek, obzvlášť v školskom prostredí, by takýmito zručnosťami mala disponovať väčšina pedagogických pracovníkov, riadiaci pracovníci a viesť k tomu aj žiakov tak, aby konfliktné situácie boli riešené konštruktívne, motivačne a otvorene. Atmosféru v školskom prostredí vytvárajú všetci tí, ktorí sa v ňom pohybujú od odborných pracovníkov až po samotných žiakov, preto odporúčame, aby sa o konfliktoch hovorilo, pretože iba ak konflikty otvárame, nachádzame aj možné riešenia. Žiaľ, aj v súčasnosti sa stretávame s tým, že mnohé zostáva zatvorené za dverami riaditeľne, zborovne či školských tried. Mediácia však nemlčí, rozpráva príbehy ľudí v konflikte a učí ich rozmanitosti riešenia konfliktov tak, ako ich píše život sám.

## **Zoznam bibliografických odkazov**

- BEDNAŘÍK, A. 2001. *Riešenie konfliktov. Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*. Bratislava: PDCS-Partners for Democratic Change Slovakia, 2001. ISBN 80-968095-4-7.
- BIELESZOVÁ, D. 2012. *Školská mediácia. Riešenie konfliktov a sporov*

zmierovaním. Bratislava: Iura Edition, 2012. 89 s. ISBN 978-80-8078-510-9.

BIELESZOVÁ, D. 2017. *Školská a rovesnícka mediácia. Riešenie konfliktov v školách a v školských zariadeniach.* Bratislava: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-8168-735-8.

HERÉNYIOVÁ, G. – SMIKOVÁ, E. 2011. *Konflikty v školskej triede.* [online]. [cit. 2017-01-12]. Dostupné z: <http://www.sosprk.sk/dokumenty/vychovne-poradenstvo/triednicke-hodiny-namety/konflikty-v-triede.pdf>

HOLÁ, L. 2003. *Mediace – spôsob řešení mezilidských konfliktů.* Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6.

JILEMNICKÁ, J. - TESAŘOVÁ, M. 2008. *Řešení konfliktů.* [online]. ©2008 [cit. 20231-0-24]. Dostupné z: ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ STRANA 1 METODIKA PRO UČITELE - PDF Free Download (adoc.pub)

MARTINKOVÁ, J. 2014. *Riešenie školských konfliktov mediáciou.* Osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe. Banská Bystrica: Metodicko-pedagogické centrum, 2014. s. 33 [online] [cit. 2021-03-24] Dostupné na: Kód ITMS: 26120130002 (mpc-edu.sk)

WILMOT, W.W.-HOCKEROVÁ, J. L. 2004. *Interpersonálny konflikt.*

Bratislava: Ikar, 2004. 495 s. ISBN 80-551-0832-3.

---

#### **Kontakt na autora**

Bc. Ondrej Buzala

VYSOKÁ ŠKOLA

ZDRAVOTNÍCTVA

A SOCIÁLNEJ PRÁCE SV.

ALŽBETY BRATISLAVA

Inštitút Dr. P. Blahu Skalica

Katedra sociálnej práce Jána Havlíka

e-mail: [buzalao@gmail.com](mailto:buzalao@gmail.com)