

Osobnosť rovesníckeho mediátora v školských inštitúciách

The personality of the peer mediator in school institutions

Katarína Vanková

Univerzita Konštantína Filozofa, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, Nitra

Recenzent/Review: PhDr. Ernest Kováč, MBA

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n.o. Bratislava

Submitted/Odoslané: 14. 06. 2022

Accepted/Prijaté: 28. 06. 2022

Abstrakt: Včlenenie rovesníckej mediácie pri riešení konfliktov do prostredia škôl a školských zariadení na elimináciu sociálno-patologických javov je nový inovatívno-alternatívny spôsob riešenia konfliktov. Tento spôsob prináša nové techniky najmä v rámci komunikácie, čím ovplyvňuje nielen osobnosť zainteresovaných, ale v konečnom dôsledku má aj výchovný charakter. Sporiace strany sa učia k problémom postaviť otvorene, zodpovedne, neskrývať ich, ale pomenovať ich, a tým sa postupne do školských inštitúcií prináša otvorená komunikácia, a v neposlednom rade aj eliminácia vyhrotených konfliktov.

Kľúčové slová: Školská a rovesnícka mediácia. Peer mediácia. Osobnosť rovesníckeho mediátora. Otvorená komunikácia.

Abstract: Incorporating peer mediation for conflict resolution into school and school settings to eliminate socio-pathological phenomena is a new innovative-alternative method of conflict resolution. This method brings new techniques especially in the framework of communication, thus affecting not only the personality of those involved, but ultimately also has an educational character. The disputing parties learn to approach problems openly and responsibly, not to hide them but to name them, and thus open communication is gradually brought into school institutions, not least the elimination of escalated conflicts.

Keywords: School and peer mediation. Peer mediation. Personality of the peer mediator. Open communication.

Úvod do problematiky:

Dnešná doba je poznamenaná veľkými sociálnymi rozdielmi, ktoré prerástli do vzťahových problémov v školskom prostredí nielen medzi žiakmi navzájom, ale aj medzi učiteľmi a žiakmi. Pribúdajú prejavy agresívneho správania nielen na verbálnej úrovni, ale aj fyzickej. Zhoršujú sa vzťahy aj medzi rodičmi a učiteľmi, dochádza častejšie k verbálnej agresivite zo strany rodičov.

Rodičia žiakov najmä na základných školách často cítia bezradnosť a zlosť na učiteľov, keď ich dieťa je vystavované nadmerne stresujúcim a niekedy až traumatickým situáciám, či už zo strany spolužiakov alebo učiteľov. Ale ak by rodičia vedeli, že škola má účinný nástroj na zvládanie rôznych typov problémov alebo konfliktov, dáva rodičom uistenie, že ťažkosti ich dieťaťa nie sú škole ľahostajné, a že ich nepodceňujú, ale že škola pristupuje k nim zodpovedne a s veľkým rešpektom.

Myšlienka zaviesť do škôl nástroj na riešenie konfliktov, problémov žiakov bol skvelý nápad. Každý jeden konflikt je iný, taktiež aj reakcie a správanie strán v konflikte. Za veľmi dôležitý prvok pri riešení konfliktov možno považovať individuálny prístup k riešeniu, čo znamená, že konflikt v škole by sa mal riešiť na základe konkrétnej situácie, intenzity, faktorov či podmienok.

V školskom prostredí však možno využiť niekoľko prístupov k riešeniu konfliktov a to:

- **autoritatívny prístup** – pri využití tohto prístupu sa síce konflikt urovná alebo potlačí. Nedôjde však obvykle k jeho vyriešeniu a zaniknutiu. Hrozí tak, že rovnaký konflikt sa v budúcnosti ešte niekoľkokrát bude opakovať. Ak si takéto riešenie konfliktu osvoja žiaci, nedokážu pochopiť podstatu konfliktov hlbšie a nedokážu ani mimo školy konflikty riešiť inak ako autoritatívne,
- **neautoritatívny prístup** – konštruktívny prístup k riešeniu konfliktov v školskom prostredí. Pedagóg sa snaží dostať k podstate konfliktu, zisťuje, čo ho spustilo a snaží sa jednotlivé okolnosti rozobrať. Ak sa konflikt úspešne vyrieši, je len malé riziko jeho zopakovania v budúcnosti. Žiaci si osvoja tento konštruktívny prístup a konflikty sa naučia riešiť v budúcnosti sami.
- **zapojenie žiakov do riešenia sporu** – v tomto prípade hovoríme o alternatívnom, tzv. o mediačnom riešení konfliktu, kedy samotní žiaci získavajú moc a zodpovednosť, ktorú môžu využiť pri riešení konfliktu. Učiteľ ich môže

podporovať, neskôr sa naučia konflikty riešiť týmto spôsobom aj samostatne. Učiteľ tak nie je zapájaný do všetkých konfliktov, a je teda značne odbremený, v niektorých situáciách však môže zastávať funkciu supervízora. (Vanková, 2018)

V samotnom prostredí školských inštitúcií by sa mali konflikty riešiť okamžite po ich vzniku. V neskorších fázach môže byť konflikt príliš vystupňovaný. Pedagóg musí vedieť ihneď zareagovať na problémové či nevhodné správanie žiaka.

Školská mediácia je v mnohých aspektoch špecifická. Oproti klasickej mediácii je menej štruktúrovaná a taktiež je menej formálna. V rámci mediáčného procesu sa pripúšťa slangová komunikácia či emotívne prejavy. Súčasťou riešenia konfliktu v rámci rovesníckej mediácie môže byť aj požiadanie o prepáčenie a následné priateľské zmierenie sa.

Činnosť školského parlamentu

Školský parlament pracuje presne podľa Zákona č. 488/2021 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony s platnosťou od 1. januára 2022. Jeho činnosť je definovaná v § 26. Školský parlament reprezentuje žiakov základnej

školy alebo strednej školy a zastupuje ich záujmy vo vzťahu k riaditeľovi, vedúcim pedagogickým zamestnancom alebo vedúcim odborným zamestnancom a navonok. Môžeme ho nazvať určitým medzičlánkom medzi učiteľmi a žiakmi. Je ustanovený, ak žiadosť o jeho ustanovenie podá riaditeľovi školy najmenej 30% žiakov školy alebo ak jeho ustanovenie schváli rada školy. Má najmenej 5 a najviac 17 členov; členmi školského parlamentu sa stanú žiaci, ktorí vo voľbách získali najvyšší počet hlasov. Na zasadnutí školského parlamentu sa zúčastňuje aj pedagogický zamestnanec určený riaditeľom školy, ktorý nemá hlasovacie právo. Úlohou určeného pedagogického zamestnanca je dohliadať na riadny priebeh zasadnutí a dodržiavanie štatútu školského parlamentu a informovať spolu s predsedom školského parlamentu vedúcich zamestnancov školy o záveroch zasadnutia školského parlamentu.

Školský parlament sa vyjadruje k podstatným otázkam, návrhom a opatreniam školy v oblasti výchovy a vzdelávania, podieľa na tvorbe a zabezpečení dodržiavania školského poriadku, zastupuje žiakov vo vzťahu k riaditeľovi a vedeniu školy a predkladá im svoje stanoviská a návrhy a najmä podporuje rozvoj žiakov podieľaním sa na príprave neformálnych aktivít a podujatí.

Funkčné obdobie predsedu a členov školského parlamentu určuje štatút školského parlamentu. Funkčné obdobie nesmie byť dlhšie ako 18 mesiacov. Školský parlament je schopný sa uznášať, ak je na jeho zasadnutí prítomná nadpolovičná väčšina všetkých členov. Pri rovnosti hlasov rozhoduje hlas predsedu. Náklady na činnosť školského parlamentu sa po dohode s riaditeľom školy uhrádzajú z rozpočtu školy.

Na zasadnutie školského parlamentu môže byť k spornej diskusii prizvaný rovesnícky mediátor, ktorý je nápomocný náročnú diskusii facilitovať. Úlohou rovesníckeho mediátora je uľahčovať komunikačný proces, môžeme povedať že piluje hrany vyhrotenej komunikácie.

Kto je rovesnícky mediátor

Rovesnícky mediátor musí dobre porozumieť svojej úlohe rovesníckeho mediátora a jej významu. Musí ísť spravidla o zodpovedného žiaka, ktorý je schopný riešiť problémy bez pomoci dospelého. Rovesníckym mediátorom sa môže stať žiak, ktorý je ochotný a schopný pomáhať druhým a robí mu to radosť. Rovesnícka mediácia je služba v prospech iných. Efektívny mediátor je žiak, ktorý sa zaujíma o svoju školu a o dianie v nej a súčasne chce, aby bola jeho škola miestom, v ktorom sa všetci budú cítiť spokojne a je najmä miestom spravodlivosti a rovnosti

pre všetkých. Efektívnym rovesníckym mediátorom môže byť žiak, ktorý je vo svojej školskej práci svedomitý a dokáže pracovať podľa prísnych pravidiel rovesníckej mediácie zahŕňajúcich viacero aspektov vrátane dôvernosti, mlčanlivosti vo vzťahu k ostatným nezainteresovaným spolužiakom – avšak neplatí to voči pedagógom, koordinátorom školských mediácií, rodičom, a iným dospelým, ďalej tiež spravodlivosti, empatie, rovnosti, mal by veľmi dobre disponovať s verbálnou, neverbálnou a otvorenou komunikáciou, a nevynímajúc dôležité aktívne počúvanie. Predpokladom je tiež to, že tento žiak bude ochotný prejsť procesom zaškolovania a bude sa chcieť občas stretávať s poradcom za účelom posilňovania svojich zručností a dovedností.

Rovesníckym mediátorom je žiak, ktorý úspešne ukončil výcvik v oblasti mediátorských zručností a komunikácie. Túto rolu môže zastávať každý žiak, bez ohľadu na pohlavie, stupeň vzdelania a iné. Ide o žiaka, ktorý je v bežnom živote vzorom pre ostatných. Jeho výberu preto treba venovať zvláštnu pozornosť. Nemusi mať špecifické osobnostné vlastnosti či kvality, ale mal by mať najmä rešpekt k individualite iných. Dôležité je tiež jeho sebavedomie, sebakontrola a schopnosť riešiť problémy.

Osobnosť rovesníckeho mediátora

Významný post rovesníckeho mediátora v školskom prostredí môžu zastávať žiaci všetkých rás, stupňa vzdelania, pohlavia či sociálno-ekonomickej úrovne. Čo sa týka osobnosti rovesníckeho mediátora, tento študent by mal byť vzorom pre ostatných a mal by byť starostlivo vyberaný. V prípade rovesníckeho mediátora možno povedať, že u neho často ani neprevažujú určité konkrétne osobnostné kvality, ale za rovesníckeho mediátora bol vybratý preto, že je ochotný a dokáže mať rešpekt k individualitám ostatných žiakov. Rovesnícky mediátor by mal preukazovať vyššiu úroveň sebavedomia, sebakontroly a mal by mať dobré zručnosti pri riešení problémov, a to nielen v škole, ale aj mimo nej. Rovesníckymi mediátormi v rámci peer-mediácie sa môžu stať tí žiaci, ktorí dokážu najlepším spôsobom riešiť vzniknuté konflikty. Súčasne by mali vedieť dobre aktívne počúvať a taktiež otvorene komunikovať. Dokážu porozumieť neverbálnej komunikácii a svojich rovesníkov sa nesnažia žiadnym spôsobom zastrážiť. Rovesnícky mediátor by mal vedieť, že niektorí žiaci potrebujú pomoc pri hľadaní tých správnych slov a vie ich k nim vhodným spôsobom nasmerovať a tým povzbudzovať samotný rozhovor medzi jednotlivými stranami mediačného procesu. Má skvelú fantáziu, zdravé sebavedomie a vynaliezavosť v rozličných

situáciách. Dokáže vypovedať svoje návrhy riešenia a súčasne ponechá na jednotlivých stranách rozhodnutie o tom najvhodnejšom. Osobnosť rovesníckeho mediátora je vodcom aj nasledovníkom súčasne, a to v závislosti na okolnostiach konkrétneho prípadu. Samozrejmosťou je, že rovesnícky mediátor musí vedieť zachovať mlčanlivosť a dôvernosť informácií, ktoré sa dozvie v rámci mediačného procesu. Mlčanlivosť zachováva voči ostatnými spolužiakom, nie však voči pedagogickým a školským zamestnancom, rodičom a iným dospelým.

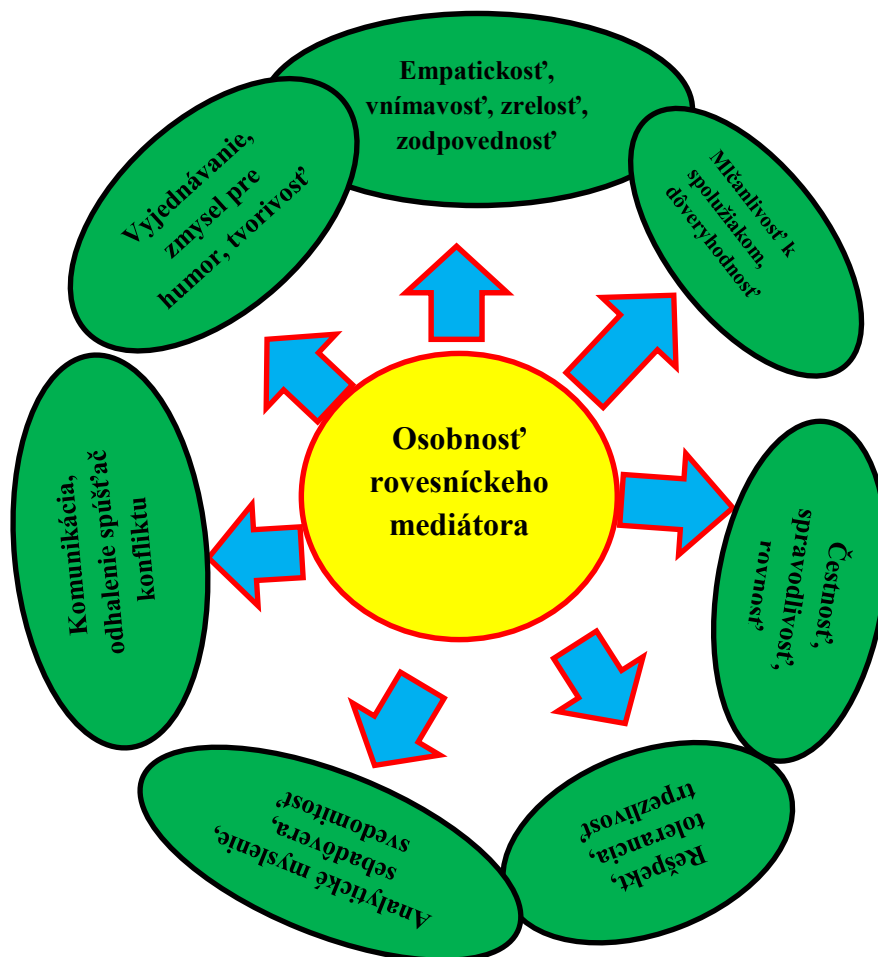
Vlastnosti rovesníckeho mediátora:

- ***empatický, vnímavý*** - voči problémom iných, ochota vždy pomôcť, vysoká úroveň morálnych a sociálnych hodnôt,
- ***mal by disponovať žiackou/študentskou zrelosťou*** - pretože konfliktné situácie si vyžadujú primerané reakcie, a to aj v prípade, že sa v rámci mediačného procesu stretne s návalom emócií u jednotlivých strán konfliktu. Jeho osobnosť by preto mala byť stabilná, aby tieto prejavy dokázal zvládať,
- ***symbolizuje ho čestnosť, zmysel pre spravodlivosť, rovnosť*** - vo všetkých formách a oblastiach,

- **vysoký stupeň rešpektu voči sebe a iným** - rovesnícky mediátor by mal mať rešpekt voči jednotlivým stranám riešeného konfliktu, nemal by mať žiadne predsudky a rôzne nálepkovania voči žiakom, študentom,
- **extrovertný, trpezlivý a tolerantný** - s ochotou si každú stranu aktívne vypočuť, nehodnotiť, neposudzovať, neodsudzovať, nevynášať predčasné sudy,
- **skvelé analytické myslenie** - čo znamená mať dobré logické myslenie, samostatný, tvorivý, iniciatívny, dobré organizačné a systematické schopnosti,
- **stabilná sebadôvera, svedomitosť** - voči všetkým zúčastneným stranám, ktoré riešia problém,
- **komunikačné verbálne a neverbálne zručnosti, aktívne počúvanie** - je silným predpokladom eliminácie konfliktu, alebo aj úplného vyriešenia problému, vďaka týmto zručnostiam, si vie získať dôveru zúčastnených, iba v prípade, že získa dôveru, sa mu zúčastnenej strany otvorene zveria so všetkými problémami, ktoré súvisia s ich sporom, najmä komunikačné zručnosti predpokladajú aj schopnosť používať otvorené

- otázky, tieto otázky zabezpečia, že žiak neodpovie iba áno alebo nie, ale rovesnícky mediátor od neho získa viac dôležitých informácií, keďže odpovedá vlastnými slovami, zásadné momenty si musí rovesnícky mediátor zakaždým overiť, aby celú podstatu konfliktu pochopil správne,
- **dokáže odhaliť spúšťač konfliktu** - rovesnícky mediátor rieši konflikty s nadhľadom, je nestranný, a preto dokáže triedzo odhaliť koreň problému,
 - **s ľahkosťou vyjedná vzájomnú dohodu** - medzi aktérmi riešenia spolu v škole,
 - **zmysel pre humor, tvorivosť, ochota prijímať nové nápady, návrhy, podnety** – je prístupný k rôznym vzdelávacím programom vo vzťahu k rovesníckej mediácii, vie prijať aj iné návrhy, názory k optimálnemu vyriešeniu vzniknutého problému,
 - **dodržiava status mlčanlivosti, zodpovednosti** – dôležitosť dodržania mlčanlivosti v sporových prípadoch je doménou zodpovedného, zrelého (žiacka, študentská zrelosť), dôveryhodného rovesníckeho mediátora. Mlčanlivosť iba vo vzťahu k ostatným spolužiakom, neplatí to

vo vzťahu k pedagógom,
koordinátorom školskej mediácie,
rodičom a ostatným dospelým.



Zdroj: Vanková, K., 2022

Ako sa vyberá rovesnícky mediátor

Výber rovesníckeho mediátora prebieha podľa vhodne zvolených kritérií, a vypracovania kvalitného plánu výberu rovesníckeho mediátora. Školský rovesnícky mediátor by mal byť žiak, ktorý je vzorom pre svojich spolužiakov. Rovesnícki mediátori môžu byť vybratí aj svojimi spolužiakmi po tom, ako v triede prebehne diskusia týkajúca sa školskej

mediácie a potrebných kvalít pre rovesníckeho mediátora. Pri výbere je potrebné zohľadniť aj študijné výsledky a všeobecne prospech žiaka, keďže v dôsledku výkonu peer-mediácie môže daný mediátor niekedy absentovať na vyučovaní. Pri procese výberu rovesníckeho mediátora môžu pedagógovia, výchovný poradca, psychológ, špeciálny pedagóg alebo školský sociálny pracovník (niekde na

školách už existujú ale legislatívne to ešte nie je upravené), práve ich usmernením delegovať žiaka, v ktorom vidia tento potenciál, a tak napomôcť pri jeho výbere. O kandidatúru na rolu rovesníckeho mediátora sa môže uchádzať prakticky ktorýkoľvek žiak. Bezprostredne potom, ako žiak prejaví tento záujem, dostáva ďalšie informácie, aby bol dokonale oboznámený s úlohami rovesníckeho mediátora. Výber vhodného kandidáta prebieha tak, že každý záujemca si musí zaobstarat' určité odporúčania, ktoré budú dôveryhodné. Tieto odporúčania musia byť napr. aj od pedagóga, ale tiež od spolužiakov. Potrebný je taktiež súhlas rodičov kandidáta na túto funkciu. Vybraní rovesnícki mediátori sa musia zúčastniť výcviku v mediálnych zručnostiach mimo školu, čím sa posilní ich nestrannosť. Výcvik môžu viesť certifikovaní mediátori v civilnom práve, ktorí absolvovali odbornú prípravu mediátora podľa Zákona č. 420/2004 Z.z. § 9 zákona, školskí mediátori, ktorí absolvovali odbornú prípravu podľa zákona o mediácii, a tiež koordinátori školskej a rovesníckej mediácie, ak je pedagogický alebo odborný zamestnanec školy, ktorý neabsolvoval odbornú prípravu mediátorov, koordinuje proces implementovania programu rovesníckej mediácie do škôl, jej využívania ako odbornej metódy a formy prevencie v prostredí školy. Disponuje

didaktickými zručnosťami, ktoré po absolvovaní tréningového programu napr. inovačného vzdelávania (v rozsahu min. 50 hodín) vedeného mediátorom, môže byť aj lektorom tréningových aktivít pre rovesníckych mediátorov. (Bieleszová, D., 2021).

Rovesnícky mediátor je tak povediac vodcom medzi spolužiakmi, mal by byť obľúbený, mali by ho akceptovať aj pedagógovia, pričom žiak by nemal mať problém v prípade potreby komunikovať aj s vedením školy. Výber mediátora môže prebiehať každoročne, pričom voľby by mali byť v každom prípade slobodné, spravodlivé a rovnocenné. Ak však rovesnícky mediátor preukáže dôveru, je možné, aby danú funkciu zastával aj dlhší čas.

Zostavenie podmienok pre vhodného kandidáta na pozíciu mediátora nemá za úlohu odradiť žiaka od ponuky stať sa súčasťou tímu rovesníckych mediátorov. (Bieleszová, 2013). Žiaci si už dokážu uvedomovať svoje vlastné sociálne role.

Záver

Rovesnícka mediácia je dôležitým nástrojom na školách, slúži ako prevencia voči sociálno-patologickým javom. Pomocou nej sa naučia žiaci, študenti brániť sa proti nežiadúcemu správaniu sa zo strany agresorov. Zlepšia sa vzájomné vzťahy medzi žiakmi a školskými

zamestnancami. Žiaci sa naučia akceptovať inakosť, určité odlišnosti ľudskej osobnosti. Pomocou rovesníckej mediácie sa v prostredí tej-ktorej školy vytvorí bezpečnejšie, príjemné prostredie a zlepši sa celkovo klíma na školách.

Rovesnícku mediáciu v školskom prostredí považujeme za efektívny nástroj riešenia konfliktov za predpokladu, že jej začleňovanie je realizované *v súlade s vývinovými osobitosťami žiakov a za podpory pedagógov a rodičov, ktorí tvoria školskú komunitu.*

Veľmi výrazne zmiernuje napätie v triedach prostredníctvom otvorenej komunikácie formou individuálnych rozhovorov. Techniku mediácie môže žiak využiť aj vtedy, keď sa chce zastať spolužiaka pred inými spolužiakmi. Jeho úlohou je aj posilňovanie submisívnejšieho správania spolužiakov a tlmenie snahy presadzovať len jeden názor v triede. Jeho úlohou je aj zmiernovanie stresových situácií.

Rovesnícka mediácia je *nápomocná samotným pedagógom zvládať dynamiku triedy.* Jej súčasťou je konzultácia o možnom riešení konfliktov učiteľa so žiakom a žiaka s učiteľom. Rovesnícky mediátor by mal dokázať tlmočiť dospelým súvislosti, ktoré pri konfliktoch učiteľom unikajú. Deje sa to najmä preto, že len málokedy sú súčasťou žiackych konfliktov priamo.

Pozitívom rovesníckej mediácie je to, že sa stáva *preventívnym opatrením pred vznikom konfliktov* v škole. Žiakov učí hľadať stratégie riešenia svojich problémov. Znižuje sa tak počet antisociálnych prejavov v škole. *Zvyšuje sa sebavedomie žiakov rozvíja sa ich sebakontrola.* Žiaci dokážu omnoho lepšie riešiť konflikty, a to nielen v škole, ale neskôr aj doma či inde. Pedagógovia, školskí mediátori, koordinátori školskej mediácie a iní zainteresovaní sa stávajú v tomto prípade supervízormi pri vyhrotených konfliktných prípadoch. (Vanková, K., 2021)

Rovesnícka mediácia je *takpovediac učebným nástrojom.* K učeniu pritom využíva samotný konflikt medzi žiakmi.

Rovesníckych mediátorov možno považovať za vzory prosociálneho správania a riešenia konfliktov. Ostatní žiaci sa učia ich správanie opakovať a snažia sa o spravodlivé riešenia svojich sporov, a to bez použitia sily či zastrasovania. *Rovesnícka mediácia je netrestajúcim procesom, preto žiaci dokážu ľahšie prevziať zodpovednosť za svoje činy. Ďalšie pozitíva prináša rovesnícka mediácia aj žiakom, ktorí majú problémy so správaním. Ak sú títo žiaci vybratí za rovesníckych mediátorov, často v danej funkcii vynikajú. Majú pocit užitočnosti pre svoju školu a dokážu zmeniť svoje správanie k lepšiemu.* (Vanková, K., 2020)

Dôležitým faktom je, že žiak sa učí vyrovnávať sa s konfliktom, hnevom a frustráciou prostredníctvom vzorcov, ktoré spoznáva už počas detstva – *riešiť konflikty pokojným spôsobom – cieľavedomým vopred premysleným procesom.*

Rovesnícka mediácia pomáha vnímať konflikty ako prirodzenú súčasť života, rovesnícky mediátor okrem už vyššie spomenutých zručností získava aj emocionálnu inteligenciu a nepostrádateľné kritické myslenie, ktoré sa stávajú prirodzenou súčasťou jeho života.

Bibliografické odkazy:

BIELESZOVÁ, D. 2013. *Rovesnícka mediácia. Zmierovanie prostredníctvom rovesníckych mediátorov.* Bratislava. 2013. ISBN 978-80-8078-587-1

BIELESZOVÁ, D. 2013. *Mediácia podľa zákona, mediácia ako odborná metóda a mediácia ako forma prevencie.* Bratislava.

Direktor, Portál pre riaditeľov škôl a zriaďovateľov. ISSN 1339-925X

VANKOVÁ, K., 2018. *Mediácia v civilnom práve v službách človeka.* OZ „SPONKA“ sociálno-poradenská činnosť s orientáciou na sociálne-znevýhodnené obyvateľstvo. Garmond Nitra. ISBN: 978-80-570-0227-7

VANKOVÁ, K. 2020. *Discriminatory Practices in School Environment and Their Elimination Through School Mediation in*

Slovakia, 2020. DOI
10.24297/jssr.v15i.8634.

In. Journal of Social Sciences Research. - ISSN 2411-9458, Vol. 15, no. 2 (2020), p. 62-72.

VANKOVÁ, K., 2021. *Mediácia a probácia optikou teórie a právnej praxe.* UKF Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, Nitra. 2021. - 178 s. - ISBN 978-80-558-1748-4.

Zákon č. 488/2021 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony

Kontakt na autora:

PhDr. Katarína Vanková, PhD.

Univerzita Konštantína Filozofa

Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva

ÚRŠ, Kraskova č.1, 949 01 Nitra

e-mail: kvankova@ukf.sk