

Aplikácia mediácie v školskom prostredí v akútnej situácii

Application of mediation in the school environment in an acute situation

Štefánia Lapšanská

ÚPSVaR Trebišov

Recenzent/Review: PhDr. Ernest Kováč, MBA

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

Submitted/Odoslané: 10. 09. 2022

Accepted/Prijaté: 23. 09. 2022

Abstrakt: Práca zameraná na využitie mediačného procesu v školskom prostredí v akútnej situácii, pri konflikte, ktorý vyústi do fyzickej potýčky medzi aktérmi, medzi mladšími žiakmi. V konkrétnom prípade sa jedná o deti, ktorým je nariadená ústavná starostlivosť. Vo výchove absentuje rodičovský vzor správania sa v konflikte. Majú odpozerané vzory správania sa od starších detí, väčšinou nevhodné. Navyše je medzi nimi prítomná ako veková rozdielnosť, pohlavná rozdielnosť, aj kultúrna rozdielnosť. Konflikt je tak znásobený vzájomným nepochopením, neporozumením. V práci sa využíva uvoľnenejšia štruktúra vedenia mediačného procesu s ohľadom na potreby dieťaťa a na flexibilitu a profesionálnosť mediátora.

Kľúčové slová: Mediácia, flexibilita mediátora, štruktúra mediácie, prevencia šikanovania.

Abstract: The work focused on the use of the mediation process in the school environment in an acute situation, in the event of a conflict which results into a physical fight between the participants, between younger students. In this particular case, we are talking about children who are ordered to receive institutional care. In education, the parental pattern of behavior in conflict is absent. They have observed patterns of behavior from older children, mostly inappropriate. In addition, there are age differences, gender differences, and cultural differences between them. The conflict is thus multiplied by mutual misunderstanding. The work uses a more flexible structure of leading the mediation process, taking into account the needs of the child and the flexibility and professionalism of the mediator.

Key words: Mediation, flexibility of the mediator, structure of mediation, prevention of bullying.

a mediácia ako metóda činnosti sociálneho pracovníka.

Úvod

Odborná verejnosť rozlišuje inštitút mediátora z dvoch pohľadov. *Prvým* je mediátor ako riešiteľ občianskoprávných, rodinnoprávných, pracovnoprávných a podobných sporov. Tento inštitút zahŕňa prvky práva, sociálnej práce, psychológie, sociológie ďalších odborov. Ide o inštitút pôsobiaci v oblasti práva ale využíva metódy a postupy sociálnej práce.

Druhým je mediačný a probačný úradník, ktorý má postavenie súdneho úradníka. Je jedným z prvkov zmeny filozofie riešenia súdnych sporov a ich prenos do mimosúdneho priestoru. Jeho činnosť je limitovaná trestným konaním.

Samotný výkon mediácie pritom v oboch prípadoch predpokladá poznanie metód a postupov vlastných sociálnej práci, ako: sociálna práca s jednotlivcom, sociálna práca so skupinou, formy a metódy presadzovania zmien pohľadov, názorov na riešenie problémov klientov.

Na problematiku mediácie je možné nazerať z troch uhlov pohľadu: mediácia ako podnikateľská aktivita, činnosť mediačného a probačného úradníka v trestnom konaní

Pojem mediácia pochádza z lat. „medius“ – čo znamená stredný, prostredný ale aj nestranný nerozhodný, neurčitý. Pre vysvetlenie: je to zásah tretej osoby do nefungujúcej, poruchovej komunikácie. Je to sprostredkovanie riešenia konfliktných a problémových situácií, ktorými sa uľahčuje komunikácia a vzájomné pochopenie.

Mediácia je alternatívnou metódou riešenia konfliktov, keď do konfliktu zasahuje tretia – neutrálna strana. Právny rámec určuje zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii, v ktorom je uvedené: „mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného alebo iného právneho vzťahu.“

Ten istý zákon pomenúva aj osobu – mediátora (§3), ktorou je fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, a na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá s nimi uzavrie dohodu o začatí mediácie. V roli mediátora sa obvykle presadzujú profesie pomáhajúce, právne, čiastočne ekonomické odbory. V obchodnoprávných a pracovnoprávných sporoch sa presadzujú viac právnici. V rodinnej, rozvodovej, komunitnej, interkultúrnej mediácii sa viac angažujú najmä sociálni pracovníci, pomáhajúce

profesie, na komunitnej úrovni aj dobrovoľníci. V školách ako mediátori pôsobia niekedy aj študenti.

Konflikt a dieťa

Autorka práce sa ako profesionálny rodič počas výkonu praxe stretla s riešením detských sporov nespočetne krát. Motiváciou pre profesionálne vykonávanie mediátorskej činnosti bola vlastná skúsenosť a poznanie, že aj deti, mládež, majú v dnešnej dobe možnosti riešiť spory bez agresie, bez fyzického ubližovania si navzájom, bez presadzovania sily. Deti s nariadenou ústavnou starostlivosťou a umiestnené v Centre pre deti a rodiny riešia niekoľkokrát denne rôzne konflikty. Nástupom do predškolského, alebo školského zariadenia sa konflikty násobia. Nemajú odpozorované vzory správania sa v konflikte od rodičov, nemajú vedomosti o tom, ako zvládať alebo efektívne narábať s konfliktom, ako prekonávať bariéry, ktoré v konfliktoch medzi ľuďmi vznikajú...

Ako dieťaťu vysvetliť, že to, čo práve prežíva, s čím bojuje a o čo sa snaží – sa volá spor, konflikt? Ako ho naučiť s tým pracovať?

Odborná verejnosť definuje konflikt z pohľadu *psychológa* – ktorého zaujíma, čo sa v človeku deje, z pohľadu *sociológa* -

ktorý sa snaží porozumieť konfliktom medzi ľuďmi, medzi skupinami ľudí, konfliktom spôsobeným spoločenskými zmenami. Ako definuje konflikt dieťa? Dospelá osoba zareaguje až keď dieťa začne hlasno prejavovať svoju nespokojnosť, niekedy sa strhne bitka – nasleduje plač, krik, vzájomné osočovanie...

Na otázku dospelého čo sa deje, nasleduje ticho, vzlykanie, čo je lepší prípad, nakoľko sa stáva, že aktéri sa nedajú od seba odtrhnúť a pokračujú v zápase ďalej, napriek upozorneniam, prosbám. Vzniká situácia náročná na spracovanie pre všetkých zúčastnených. Ako pokračovať? Jednoduchšie je oddeliť od seba deti v predškolskom, prípadne mladšom školskom veku. Ako upokojiť staršie deti, teenagerov, mladých dospelých? Jednoznačne je potrebné počkať na upokojenie situácie. Prispôbiť komunikáciu veku dieťaťa a osloviť ich s ponukou na riešenie konfliktu.

Príklad z praxe

Olivia (10 rokov), dieťa s nariadenou ústavnou starostlivosťou, rómskej národnosti, s ťažkým životným osudom. Od narodenia putuje ústavnými zariadeniami, narodila sa v Českej republike, tam bola umiestnená v dojčenskom ústave. Neskôr bola umiestnená v Centre pre deti a rodiny na

Slovensku. Vo veku 2.rokov prešla do pestúnskej rodiny. Odtiaľ, vo veku 6 rokov, prešla znovu do ústavnej starostlivosti, bola umiestnená v skupine Centra pre deti a rodiny.

Ján (8 rokov), dieťa s nariadenou ústavnou starostlivosťou. Od narodenia je umiestnený v zariadení Centra pre deti a rodiny

- sa pobili, pretože ako tvrdí:

Ján: „ona mi zobrala z mojej tašky bez dovolenia peračník, zlomila mi ceruzu a otvorenú tašku hodila do kúta, a urobila mi tak neporiadok v taške.“

Olíviina verzia: „to nie je pravda, on sám mi povedal nech si vezmem, lebo on nemá čas.“

Pokračuje Ján: „...a ešte k tomu ma aj taškou udrela pohľave...“

Olívia: „...a ty si ma kopol do nohy...“

Prekrikovanie, osočovanie, plač – situácia, ktorá nastane či v škole alebo doma alebo medzi deťmi v skupine zariadenia. Našťastie po intervencii dospelé osoby sa naši aktéri sami od seba oddelili. Nasledovalo nekonečné osočovanie, zvaľovanie viny jeden na druhého, Dospelá osoba, v tomto konkrétnom prípade profesionálny rodič, zakročí rôznym „stop“, rozpažením rúk dáva najavo rozdelenie oboch na inú stranu so slovami: „keď mi budete chcieť niečo k tomu povedať, tak ma zavolajte“, a odchodom

z miestnosti im ponecháva priestor na upokojenie, na zváženie. Ak je to nevyhnutné, môže oddeliť deti, každé do inej miestnosti. Neskôr prichádza s otázkou, či je možné pokojné riešenie ich bitky, a po súhlasnej odpovedi môže začať „mediácia“. Profesionálny rodič, vychovávateľ sa mení na „mediátora.“

Za stôl si sadajú obaja oproti sebe, medzi nimi je priestor pre mediátora, ktorý má pred sebou papier, pero na zapisovanie. V prvom rade mediátor privíta na mediačnom sedení oboch účastníkov, ocení ich snahu a ochotu pokojne riešiť vzájomný spor. Oboznámi ich s procesom mediácie a začne.

Prvým bodom je odsúhlasenie pravidiel:

- Každý rozpráva sám za seba
- Neskáčeme si do reči – stop pravidlo
- Navzájom sa počúvame
- Nenadáваме si, nepoužívame neslušné slová
- Budeme hovoriť pravdu
- Dodržiavame dohodnutú dohodu

Ako prejav vážnosti mediácie sa pod stanovené podmienky mediácie všetky zúčastnené osoby podpisujú: iniciátor – Ján, respondent – Olívia, mediátor – profesionálny rodič.

Mediátor navrhne mladšiemu nech začne hovoriť ako prvý. Nedá sa aktívne

počúvať, nakoľko druhá strana (dievča so začínajúcou pubertou) neustále skáče do reči. Nasleduje upozornenie druhej strany, že svojim podpisom súhlasí s pravidlami a tak je jej povinnosťou ich dodržiavať. Mediátor položením otázky, či druhá strana pochopila pravidlo neskákania do reči správne a následne jej potvrdením, môže pokračovať ďalej. Tak sa vlastne začína od začiatku.

Jánove vyjadrenie: „...dovolil som jej iba zobrať ceruzku, lebo otravovala ma, lebo hovorila, že ona nemá, lebo si ju zabudla v škole. Nemala mi urobiť taký neporiadok, rozhádzať celú tašku po izbe, všetky veci sa mi porozhadzovali po izbe, a potom ich nechce pozbierať, lebo hovorí, že keď som jej dovolil, tak si mám poupratovať. A ešte ma taškou, keď ju hodila, buchla do hlavy a ramena, a to ma bolí.“

Nasleduje ticho, tak mediátor parafrázovaním počutého overuje a zároveň ozrejmuje druhej strane sporu názor, pocity, prežívanie prvého hovoriaceho. Správne kladenými otázkami sa snaží od hovoriaceho získať čo najviac informácií, ktoré si môže zapisovať tak, aby boli k nahliadnutiu oboch stranám, pričom ešte pred tým, ako začne prvý hovoriť, môže upovedomiť oboch, že si bude ako mediátor robiť poznámky kvôli tomu, aby neskôr mohol

tieto použiť pri spisovaní „dohody o ukončení mediácie.“ Potom odovzdáva slovo druhej strane, ktorá hneď neprimerane začne hovoriť piate cez deviate a späť. Tak zase mediátor využije „Stop pravidlo“ a usmerní respondenta, poučí o tom ako rozprávať, aby, v tomto prípade jej, bolo rozumieť.

Olivia: „no ale ved' som mu povedala, že dobre, že si zoberiem z jeho peračníka ceruzku, ale ju nemal ostrúhanú, tak som si musela nájsť aj strúhatko. Som ho nevedela nájsť, tak som sa musela v jeho taške hrabať a potom som sa nazlostila, tak som mu vyhádzala veci a potom sa mi nechcelo ich dávať nazad, tak som mu celú tašku hodila do kúta. On stále kričal na mňa, nech to dám nazad tak, ako to mal predtým. Ta čo si on myslí, že ja viem ako to bolo predtým...? A ako taška letela do kúta tak mu dala po hlave??? O tom ja nič neviem, ja som to nevidela. A keď ma kopol do kolena, on si myslí, že mňa to nebolelo? Taký malý a už jak sa bije! Pritom ja nechápem, prečo začal?

Mediátor si robí poznámky, zapisuje heslovite: *vzájomné neporozumenie, nerešpektovanie osobného priestoru, prejav nedostatočnej úcty k majetku iných, sebaapresadzovanie, sebauprednostňovanie, presadzovanie sily vzhľadom k veku – starší môže, mladší musí poslúchať staršieho (prvotné prejavy*

alebo náznaky v budúcnosti možnej šikany?).

Úlohou mediátora nie je hľadanie pravdy, hľadanie riešenia, hľadanie vinníka. Mediátor sa snaží ozrejmiť a uľahčiť komunikáciu medzi sporiacimi sa stranami, aby sa vzájomne pochopili, počúvali sa navzájom a spoločne dospeli k dohode, ktorú budú obe strany v budúcnosti dodržiavať.

Mediátor, aj v prípade Olívie, správne kladenými otázkami a parafrázovaním, ozrejmuje situáciu tak, aby bola pochopiteľná aj pre druhú stranu. Je nevyhnutné pretlmočiť do detskej reči poznámky, spísané počas monológu respondenta.

Mediátor: *„Takže, ak som tomu ja dobre porozumela, ty si vlastne Jánov súhlas s tým, aby si si sama z jeho tašky zobrala peračník a následne z neho ceruzu, pochopila tak, že si môžeš s jeho osobnými vecami robiť čo chceš. Nevedela si o tom, že potom by bolo vhodné veci vrátiť na pôvodné miesto, do tašky, a tašku odložiť na svoje miesto?“*

Olívia: *„Presne tak. On nehovoril nič o tom, že mu to mám potom poukladať nazad. A potom sa hnevá.“*

Mediátor si poznačí: absencia presnej, jasnej formulácie požiadaviek, úloh...

Mediátor: *„Vporiadku. Posuňme sa ďalej. Ty hovoríš, že kopanec od Jána ťa*

zabolel, pričom ty vôbec nechápeš, prečo ťa kopol, následkom čoho prepukla bitka? Takže, ja som to pochopila tak, že ty si vlastne Jánovu tašku hodila do kúta len tak, bez toho, aby si si overila, či je to vlastne bezpečné, či to niekoho netrafi, hodila si ju vlastne za hlavu, spakruky??? A pritom si ani nepozerala kam letí, kam dopadne, ako dopadne?“

Olívia: *„Noo, asi tak, hmmm, hej.“*

Poznámka mediátora v znení – bezohľadnosť.

Mediátor: *„Dobre. A ešte: K tvojej poznámke že, Jaký malý a už sa bije... To som pochopila správne, keď to vnímam, ako že staršie deti smú fyzicky ubližovať mladším, ale mladšie deti nie? Že vlastne: je starší, tak môže dať zaucho mladšiemu, alebo, je starší, tak má právo ubližovať?“*

Olívia: *„Hej, aj v družine to tak máme, Robíme to, čo povedia veľkáci, veľkáci vždy vyhrávajú, nechcú medzi seba malých, posmievajú sa malým a tak.“*

Mediátor: *„Ahá, no dobre, ale o bitke nehovoriš.“*

Olívia: *„Noo, lebo to sa nehovorí. Pani učiteľka nám povie, že nemáme žalovať.“*

Poznámka v znení – neškodné súperenie z pozície veku, šikana?

Potom ako mediátor zopakuje vzniknutý problém, je situácia (atmosféra) okolo stola pokojnejšia. Obaja hádžu po sebe pohľady, úškrn.

Tak nastáva ďalšia fáza mediácie, návrhy riešenia konfliktu. Tak mediátor dáva slovo iniciátorovi mediácie, nech navrhne možnosti a spôsoby, ako vyriešiť tento konflikt, alebo ako si to on predstavuje, alebo za akých podmienok je schopný respondentovi odpustiť, prijať ospravedlnenie a do budúcnosti dodržiavať stanovené pravidlá.

Ján: „Hmmm, noo, čo ja viem...“ (ticho).

Mediátor: „Vidím, že sa ti ťažko hľadajú slová. Skús si predstaviť celú situáciu ešte raz a povedz, čo sa ti zdalo najhoršie.“

Ján: „Noo, zbolelo ma to, keď mi taška spadla na hlavu a plece...“

Mediátor: „A ako tvoja odpoveď na toto bol kopanec Olívii do nohy, alebo sa mýlim?“

Ján: „Presne.“

Mediátor: „V mojich poznámkach mám označené: nejasná formulácia, neporozumenie, nepochopenie - čo znamená, že Olívia pochopila tvoj súhlas s požičaním ceruzky tak ako ho pochopila, a ty si jej vlastne žiadne iné požiadavky nenavrhol. Nepovedal si nič o tom, že tašku ti má vrátiť späť tak ako bola a na to miesto, kde bola.“

Ján: „No vlastne hej. Ja som si myslel, že to urobí sama, šak je aj malému decku jasné, že keď si niečo od niekoho požičiam tak mu ho vrátim tak ako som to zobral a pekne na to miesto, kde bolo predtým.“

Mediátor: „Vidiš ako si sa mýlil? Olívii s to pravdepodobne netýka.“

Ján: „Ahá, tak nabudúce jej budem musieť presne, podrobne a jasne vysvetliť čo a ako...“

Tak navrhujem: Budem jej hovoriť presne, jasne a zrozumiteľne ako si to predstavujem, keď bude niekedy odo mňa niečo chcieť. Ako malému decku.“

Mediátor: „V poriadku. Len bez nevhodných poznámok. Ešte ohľadom toho kopanca. Navrhneš niečo?“

Ján: No, keby ma nebuchla taška po hlave, tak ja by som ju nekopol... Som nevedel, že ona ju hodila len tak, ale aj tak to nemala urobiť! (Ticho).

Mediátor: „Tak navrhneš k tomu bodu niečo?“

Ján: „Ani nie.“

Mediátor: „OK. Tak sa posuňme o krok vpred. Dávam slovo Olívii, nech aj ona niečo navrhne.“

Veľká mudrlantka zrazu nemá čo povedať. Je ticho.

Mediátor: „Skús navrhnúť nejaké riešenie. Ako by sa dalo v budúcnosti takým konfliktom predísť?“

Olívia stále mlčí. Tak mediátor navrhne, aby sa zahráli hru na výmenu rolí.

Tak sme sa vrátili do miestnosti, kde sa konfliktná situácia odohrala a pokúsili sme sa na základe úvodných rozprávání rekonštruovať situáciu. Vymenili sa role.

Ako sa ukázalo, splnilo to svoj účel. Olívii sa rozviazal jazyk.

Olívia: „*Hm, ja navrhujem, nehádzať veci za seba alebo inde bez toho, aby som sa ubezpečila, že je to bezpečné,... alebo radšej nehádzať veci vôbec? A keď si od niekoho niečo vezmem, tak to vrátim na to miesto skade som to zobrala. A nebudem sa hneď biť, ale najprv sa ho opýtam, čo sa stalo. Asi všetko.*“

Mediátor: „*A stále si myslíš, že keď si staršia, tak môžeš využívať vo svoj prospech deti len preto, že sú malí?*“

Olívia: „*Nooo, asi nie. Asi by som mala mladších ochraňovať a pomáhať im, či?*“

Mediátor: „*Môžeme teda pristúpiť k uzavretiu dohody?*“

Po odsúhlasení oboma stranami pristupuje mediátor k spísaniu dohody medzi Jánom a Olíviou. Keďže obaja chodia do školy, vedia čítať, písať, tak im mediátor navrhne, nech si dohodu napíšu sami. Predpokladá, že dohode budú venovať pozornosť, budú ju dodržiavať a pri písaní sa budú cítiť dôležite, ako veľký mediátor. Pretože Ján píše krajšie, tak on píše, Olívia diktuje, mediátor usmerňuje. Vznikla:

DOHODA

Ján bude jasne a presne hovoriť Olívii čo a ako má urobiť, keď jej niečo dovolí si zobrat' z jeho osobných vecí. Olívia nebude hádzať vecami po izbe. Olívia nebude lenivá, veci, ktoré si požičia tak

ich aj vráti v neporušenom stave. Keď sa nebude chcieť Olívii ukladať požičané veci na miesto, môže poprosiť Jána o pomoc. Ján nebude iniciátorom bitky. Olívia sa tiež nebude biť a nebude sa mladším posmievat', ani im nijako ubližovať. V prípade nedodržania dohody sa obidvaja zhodli na tom, že nasleduje trest odobratia mobilu na dva týždne, alebo dva týždne bez pozerania televízie.

Ján	Olívia
Mediátor	dátum.

Ako znak akceptovania dohody si navzájom podajú ruky a jeden druhému sa ospravedlní.

Na záver mediátor ocení účastníkov, ich ochotu a snahu sa dohodnúť. Pripomína obom možnosť stretnutia v prípade potreby, prípadne ak sa budú chcieť skontaktovať ohľadom plnenia dohody. Poďakuje sa za spoluprácu, za účasť, potrasie pravačkou a sedenie sa ukončí.

Mediácia s deťmi

Mediácia v školskom, detskom prostredí sa odlišuje od mediácie medzi dospelými.

Nie je možné dodržať štruktúru vedenia mediácie, nakoľko školská mediácia kladie dôraz na vzťahové záležitosti medzi stranami. Na jednej strane musí byť mediátor flexibilný

a vedieť šikovne prechádzať z jedného štádia mediácie do druhého, na strane druhej dáva sedeniu jasnú a logickú štruktúru postupnosti.

Komunikácia medzi stranami sporu a mediátorom je menej formálna. Pozitívum neformálnosti je:

- mediátor používa slang, študentský žargón, čím si získava dôveru strán,
- slobodný prejav emócií, postojov, záujmov, potrieb,
- mediátor je prijateľnejší pre obe strany, pretože pracuje s deťmi, prispôsobí sa im, pozná ich problémy, spôsob vyjadrovania.

Medzi negatíva patrí strata roly mediátora ako strážcu pravidiel, strata filozofie riešenia konfliktu, strata pravidiel správania sa.

Mediácii sa pripisuje aj výchovný charakter. Samotný proces mediácie, sprostredkovanie zručnosti a filozofie, ktorá posilňuje samostatnosť a sebavedomie strán v neagresívnom spôsobe riešenia sporov sa pokladá za výchovu.

Motiváciou k pozitívnemu prístupu pri riešení konfliktu a k podpore ich vzájomnej spolupatričnosti je vzťah sporiacich sa strán, prípadne nevyhnutnosť budúceho spolužitia strán (ak navštevujú jednu triedu, sú spolu v tíme a pod.).

Mediáciu možno využiť aj v situáciách ako je šikanovanie.

Program riešenia konfliktov a mediácie zameraný na nácvik zručností

patrí medzi fungujúce prostriedky, ako pomôcť žiakom narábať so svojou impulzívnosťou a ovládať svoje silné emócie takým spôsobom, aby prospeli vyriešeniu situácie a nie k jej eskalácii (Bednařík, 2001).

Na záver

Autorka práce je magistrou v odbore sociálna práca, dvanásť rokov pracovala s deťmi ako profesionálny rodič, bola členom multidisciplinárneho tímu starostlivosti o zverené dieťa, venovala sa deťom ako rodič, psychológ, vychovávateľ, a v neposlednom rade ako sociálny pracovník. Detská duša, ako aj samotná ochrana dieťaťa je autorke blízka, tak svoje zručnosti a vedomosti chce zúčtovať práve ako školský mediátor, alebo participovať pri uvádzaní do praxe rovesnícku mediáciu na školách, venovať sa ochrane dieťaťa pri rodinnoprávnych sporoch – rozvodoch, pri úprave rodičovských práv a pod., a tak práca je zameraná na mediáciu ako metódu činnosti sociálneho pracovníka.

Zoznam použitej literatúry:

1. BEDNAŘÍK, Aleš. 2001. *Riešenie konfliktov*. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov 2001. 200 s. ISBN: 80-968095-4-7.

2. BALÁŽ, Jozef a kol. 1988. Interpersonálna komunikácia a jej poruchy. Bratislava: SPN 1998. 286 s. ISBN: 067-416-88 IKA.
3. BIELESZOVÁ, Dušana – BRÉDOVÁ, Renáta. 2019. *Vízie, ciele, metódy a formy využívané v programe rovesníckej mediácie*. In: KOVÁČ, Ernest. *Mediácia na pulze času*. Bratislava: Asociácia mediátorov Slovenska, 2019. 363 s. ISBN: 978-80-973515-0-2.
4. KOVÁČ, Ernest. 2019. Prax mediácie v rôznych oblastiach spoločenského života. Bratislava: Asociácia mediátorov Slovenska, 2019. 168 s. ISBN: 978-80-971616-8-2.
5. NAKONEČNÝ Milan. 1999. *Sociálni psychologie*. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN: 80-200-0690-7.
6. OLÁH, Michal. 2012. *Metódy sociálnej práce v praxi*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2014. 317 s. ISBN: 978-80-8132-039-2.
7. ONDRUŠOVÁ, Zlata a kol. 2009. *Základy sociálnej práce*. Brno: MSD, 2009. 134 s. ISBN: 978-80-7392-109-5.
8. ROSENBERG, Marshall B. 2008. Nenásilná komunikace: Řeč života. Praha: Portál, 2008. 233 s. ISBN: 978-80-262-1785-5.
9. SVOBODA, Jan. 2014. *Agrese a agresivita v předškolním a mladším školním věku*. Praha: Portál, 2014. 168 s. ISBN: 978-80-262-0603-3.
10. ŠTERN, Pavel – OUŘEDNÍČKOVÁ, Lenka – DOUBRAVOVÁ, Dagmar. *Probace a mediace: Možnosti řešení trestných činů*. 2010. Praha: Portál, 2010. 216 s. ISBN: 978-80-7367-757-2.
11. VYBÍRAL, Zbyněk. 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN: 80-7178-998-4.

Kontakt na autora:

Štefánia Lapšanská Mgr.

ÚPSVaR Trebišov

ÚPSVaR, M. R. Štefánika 73, 075 01

Trebišov

Kráľovka 156, 076 82 Malá Trňa

e-mail: lapsanskastefania@zoznam.sk