



## Programy

# Jak zasahovat v konfliktu

Vzdělávací blok se věnuje situacím, v nichž se lidé okolo nás dostávají do konfliktů. Záměrem bloku je prozkoumat tyto konfliktní situace a nabídnout nástroje, jak je lze analyzovat a prakticky v nich zasahovat jako třetí strana, která se zaměřuje na podporu a deeskalaci napětí. Během bloku si skupina několikrát cvičně vyzkouší neformální mediátorskou roli.

### Cíle

- Účastníci a účastnice porozumějí základní mechanice toho, co se děje ve dvou lidech během sporu.
- Účastníci a účastnice si skrze nástroje mediace vyzkoušejí podpořit strany sporu ve vzájemném porozumění a nacházení řešení.
- Účastníci a účastnice si vyjasní, které zásahy pomáhají porozumění a které ne.

### Doba trvání

135 minut (bez přestávek)

### Věk

15+

### Pomůcky

pracovní list pro každého, tabule/flipchart, fixy, *Modelový spor* – kopie vybraného sporu pro každou trojici (příloha 1), *Záznam rozhovoru Marshalla B. Rosenberga se studenty – lektorský podklad k aktivitě Co je mediace – teorie* (příloha 2), *Tři malá prasátka* – vytištěné příběhové texty 1–3 pro každého (příloha 3)

### Kompetence globálního občanství



Nakládání s konflikty



Kritické myšlení  
a otevřená mysl

### Cíle udržitelného rozvoje

**16** Mír, spravedlnost  
a silné instituce

# Realizace

## Uvedení do tématu (5 minut)

Na začátku uveďte účastníky a účastnice do tématu a krátce představte, čemu se bude setkání věnovat: *Dnešní setkání věnujeme zamyšlení nad tím, jakým způsobem lze zasahovat do konfliktů okolo nás. Podíváme se na možnosti, co se dá dělat, když jsme přítomni konfliktu druhých osob a máme chuť napomoci řešení či alespoň lepšímu pochopení obou stran.*

V průběhu celého programu máte možnost s účastníky a účastnicemi využívat pracovní list. Pokud se pro to rozhodnete, předem si jej dobře prostudujte a na začátku programu ho všem rozdejte. Pracovní list je možné plnohodnotně nahradit využíváním příloh v příslušných částech realizace.

## Co nám brání (15 minut)

Oznamte skupině, že prozkoumávat téma sporu začnete od jejich zkušeností. Vyzvěte je, ať zapátrají v paměti a vzpomenou si na situaci, kdy byli přítomni nějakému konfliktu a chtěli do něj zasáhnout, ale neudělali to. Po chvíli zjistěte, zda všichni mají nějakou takovou situaci v hlavě, a rozdělte je do dvojic či trojic: *Sdílejte navzájem, o čem byly vaše situace, a najděte důvod, proč jste do nich nezasáhli.* Po 5 minutách svolajte všechny zpět do kruhu.

V rámci celé skupiny se ptejte na důvody, proč v konfliktech lidé nezasáhli, a zaznamenávejte je na tabuli či flipchart. Patrně se objeví jednoznačné odpovědi (např. byl silnější; nevěděla jsem, co mám dělat, apod.). Podpořte účastníky a účastnice, aby pojmenovali i složitější důvody a překážky a naladili se na to, že chtějí něco udělat. Může zaznít několik krátce popsanych situací.

Postupně tak vytvořte na tabuli seznam hlavních důvodů, proč do konfliktů nezasahujeme. Patrně mezi nimi bude i odpověď „nevěděl jsem jak“, na což lze navázat další aktivitou, ve které prozkoumáme jednu z možností, jak zasahovat, a sice mediaci.

## Školní výlet – nepoučená mediace (25 minut)

Řekněte skupině, že nyní zavítáte do světa mediace – podpůrného zasahování do konfliktu z pozice třetí strany. Vyzkoušíte si to na modelových situacích. Vysvětlíte, že budete pracovat ve trojicích, ve kterých budou rozděleny tři role: osoba A, osoba B a osoba M neboli mediátor či mediátorka (eventuálně je možné vytvořit i čtveřici se dvěma M). Osoby A a B mají mezi sebou spor a osoba M je bude podporovat v řešení.

Rozdělte účastníky a účastnice do trojic a vyzvěte je, ať se posadí na židle popsané A, B a M, které dohromady tvoří rovnoramenný trojúhelník (židle M je stejně vzdálená od obou stran sporu).

Představte skupině modelový spor (příloha 1, příp. vyberte jiný): *Skupina se chystá na společný letní výlet. Osoba A chce, aby na výletě byla pohoda, klid a nic moc se nedělalo a nikam se nespěchalo, ideálně by chtěla výlet strávit někde v teple u vody. Osoba B naopak chce, aby to byl „puťák“ a aby skupina zažila pořádné dobrodružství s batohy na zádech, hlavně aby to nebyla nuda. Osoby A a B chtějí jet na výlet spolu, a není tedy řešením rozdělit se. Potřebují se nějak domluvit. Mediátor či mediátorka má za úkol pomoci oběma porozumět si a ideálně se domluvit na tom, kam pojedou.* Popsaný spor rozdejte všem trojicím.

Dejte jim chvíli na přípravu argumentů pro jejich role: *Zkuste se vžít do své role, i když osobně můžete mít jiný názor.* Pak řekněte skupině: *Ted' vstupujete do rolí na 5 minut.* Po tomto čase zvukovým signálem přerušte diskuzi a nechte všechny zúčastněné, aby se vyměnili (M se stane A, A se stane B a B bude mediovat) – přeseďnou si na jiné židle. Totéž se zopakuje po 5 minutách, aby si každý vyzkoušel všechny tři role.

Doporučte, aby se role nepřehrávaly a aby se i při výměně zachovávala či rozvíjela již rozehraná argumentační linka.

**Metodická poznámka:** Židle je pro přehlednost možné označit značkami pro A, B a M.

Jakmile proběhnou všechna tři kola, svolajte skupinu zpátky do kruhu.

- V první fázi reflexe se skupinek ptejte: *Jaké to bylo?*
- Až zazní více zážitků, ptejte se konkrétněji: *Co vám pomáhalo? Co vám naopak nepomáhalo?* Vytvořte na tabuli či flipchart seznam tipů.

### Co je to mediace – teorie (20 minut)

Na úvod řekněte, že samozřejmě neexistuje žádný vzorec, na jehož základě by se dala konfliktní situace snadno vyřešit. Dokonce je skoro jisté, že nehledáme ani tak „řešení“, ale spíše způsob, jak situaci uklidnit. Většina konfliktů má příliš komplikovanou povahu na to, aby se k jejich řešení dalo dojít pomocí jediného kroku. Naším cílem je hledat drobné kroky, které dokážou zvýšit důvěru, omezit obavy a umožnit jistou úroveň spolupráce. Žádný proces nezaručuje úspěšný výsledek.

Vysvětlete skupině, že však existuje postup, jak konflikt analyzovat pomocí čtyř otázek (viz infobox), který se často úspěšně využívá. Napište a okomentujte tyto 4 otázky:

1. **Co se stalo? Co jsi viděl/a?**
2. **Co to v tobě vyvolalo? Jak se cítíš?**
3. **Proč je to důležité? Co potřebuješ?**
4. **Jaké by mohlo být řešení? Co je možné udělat?**

Pro představu, jak tento postup vypadá v praxi, si můžete přečíst přepis rozhovoru ze školního prostředí (příloha 2).

### Tři malá prasátka – trénink (60 minut)

Řekněte skupině, že si principy vyzkoušíte na mediaci sporu, který se vyskytuje v jednom příběhu. Rozdejte skupině tři texty z příběhu *Tři malá prasátka* (příloha 3) tak, aby měl každý text 1, 2 nebo 3 (úvod na začátku přílohy můžete celé skupině převyprávět, není součástí textů). Vyzvěte skupinu, ať utvoří trojice, ve kterých budou zastoupeny všechny role – Vlk, majitel chatky a pracovník městské poradny. Požádejte je, ať si v klidu přečtou text své role a pokusí se do ní na chvíli vžít.

Uvedte, že půjdete do další cvičné mediace a mediátoři či mediátorky (role pracovníka městské poradny) se budou moci řídit čtyřmi otázkami, které mohou ve vhodných chvílích srozumitelně klást oběma stranám konfliktu.

- Zopakujte princip a systém vstupování i výměny rolí a začněte měřit čas.
- Na jednu fázi dejte tentokrát 7 minut. Po uplynutí kola vždy vyzvěte trojice, ať ukončí proces, posunou se na další židli, v klidu si pročtou text další role a na znamení začnou další kolo. Celá mediace trvá 21 minut, navíc je však třeba počítat s časem na výměny a pročtení dalších rolí.

Po skončení všech tří kol opět svolte skupinu do kruhu a vedte reflexi cvičení.

- Nejdříve se ptejte na zážitek: *Jaké to bylo? Jak se vám mediovalo?*
- A později položte skupině otázky: *Co pomáhalo vzájemnému porozumění? Co mu naopak bránilo? Jak fungovaly čtyři otázky?*
- Pokud vám zbyde čas, je možné ptát se skupiny: *Jaké vidíte paralely tohoto příběhu v realitě? Mohl by tento konflikt nastat i ve skutečnosti?*

### Závěrečná reflexe (10 minut)

Na závěr shrňte, co se dělo během celého programu, a okomentujte roli mediátora jako jednu z možností, jak podporovat ostatní lidi, kteří se nemohou dorozumět. Zmiňte limity mediace – například že pokud o ni jedna ze stran nestojí, nemůžeme ji snadno použít. V kruhu položte otázku: *Co je to nejdůležitější, s čím dnes odcházíte?*

## Infobox – Způsoby zasahování do konfliktů

Existuje několik způsobů, jak zasahovat do konfliktů a pokusit se je řešit. Patří k nim například **vyjednávání**, **soud**, **arbitráž** (rozhodčí řízení), **facilitace** či **mediace**. Negociace neboli vyjednávání probíhá mezi znesvářenými stranami, soud a arbitráž jsou vstupem autority, která má mandát rozhodnout o dalším dění, a facilitace a mediace jsou přizváním nestranných odborníků, kteří pomohou procesu řešení a pochopení, ale odpovědnost za řešení si ponechávají strany konfliktu.

Slovo mediace pochází z latiny (mediare = být uprostřed), česká varianta je zprostředkovávání (porozumění). **Mediace je pokojný způsob řešení sporů a konfliktů, který se používá ve světě práva, mezilidských i mezinárodních vztahů.** Proces mediace pomáhá stranám sporu vzájemně pochopit svá stanoviska, dostat se pod jejich povrch, rozpoznat hlubší potřeby a zájmy každé ze stran a na jejich základě vystavět novou dohodu s přihlédnutím k možnostem a limitům příslušné strany. Techniky mediace tlumí, nebo naopak „nechávací vyvířít“ těžké emoce a postupně přivádějí strany do stavu, kdy jsou schopny vnímat (slyšet) jedna druhou a (opět) zapojit rozum a schopnost pochopit, jak to vnímá ten druhý.

## Infobox – Čtyři otázky mediace

### 1. Co se stalo? Co jsi viděl/a?

Odpověďmi na tuto otázku často bývají všelijaká obvinění, že problémem je první, nebo druhá strana. Prvním krokem je popsat problém takovými slovy, aby s tím všichni zúčastnění souhlasili. Lze si představit kameru, která natáčí obraz i zvuk, ale nikoli hodnocení a příběhy v hlavách lidí.

### 2. Co to v tobě vyvolalo? Jak se cítíš?

Následně hledáme upřímné, subjektivní výroky týkající se obav, hněvu a nejistoty, ale i jakýchkoli pozitivních emocí. Je potřeba si uvědomit, že takové pocity představují zásadní složku konfliktu, ať už jsou z hlediska pozorovatele „oprávněné“, nebo ne. Musíme se však ujistit, že tyto výroky vyjadřují pocit, nikoli odsudek. Proto je potřeba výroky typu „je nespolehlivá“ přeformulovat a vyjádřit pomocí první osoby (já), například „já mám pocit, že se na ni nemůžu spolehnout“ apod. Jinými slovy, měli bychom se vyhnout „nálepkování“ a hodnotit odsudkům a popsat dopad, který na nás něčí skutek má. Například výrok „rozzlobí mě, když vejdu do koupelny a je tam nepořádek“ je lepší než hodnocení „on je strašně nepořádný“.

### 3. Proč je to důležité? Co potřebuješ?

Je překvapující, jak zřídka bývá v konfliktních situacích tato jednoduchá otázka pokládána. Lidé často stráví dlouhou dobu mluvením o tom, co by se bývalo mělo stát a kdo může za to, že se to nestalo. Minulost se však už nedá nijak změnit. Anebo lidé často navrhují okamžitá řešení situace bez vyjasnění toho, co je opravdu důležité. Místo abychom trvali na svém, zahrnovali druhé výčitkami založenými na naší představě nebo navrhovali řešení dříve, než se vzájemně pochopíme, můžeme se soustředit na to, jaké jsou ve stávající situaci skutečné potřeby zapojených stran. Ty lze najít, pokud si uvědomíme, o čem vlastně jde, čemu se ze všeho nejvíc chceme vyhnout, co je podstatou našeho zájmu a co není tak důležité. Na základě takových otázek si vytvoříme představu, co je pro každou stranu ve sporu to důležité a čeho by se bylo možné následně (krok 4) pokusit dosáhnout.

### 4. Jaké by mohlo být řešení? Co je možné udělat?

Pak už se dostáváme k praktickým krokům, přijatelným pro všechny zúčastněné, které mohou situaci zlepšit. Nemá smysl hledat dokonalé řešení. Mnohem smysluplnější je vytvořit si seznam celé řady možností a teprve pak kriticky zhodnotit, která z nich by mohla skutečně zafungovat. V této fázi je třeba pokládat následující otázky: „Je to spravedlivé? Kolik to bude stát? Komu to pomůže? Kdo to zaplatí?“ apod. Každá změna něco stojí, ať už jde o čas, peníze, či emoční energii. Pokud to za to nestojí, pak je třeba zvážit, jestli není stávající situace přece jen snesitelnější.

Stávající situace může být ovšem únosná jen pro jednu stranu, ale pro druhou ne. Musíme doufat, že na konci procesu vznikne taková míra vzájemné důvěry a angažovanosti, že ani jeden ze zúčastněných nebude chtít kohokoli jiného ponechat v neúnosné situaci, přestože změna bude něco stát. Pokud se tak nestane, pak osoba, pro kterou je situace neúnosná, může začít hledat způsoby, jak konflikt vyhrotil tak, až bude i v zájmu druhé strany ho vyřešit. Zde se ocitáme v oblasti nenásilných přímých kroků, jejichž účelem je pomoci slabšímu ze zúčastněných opustit nespravedlivou (a možná i násilnou) situaci.

# Metodická podpora

## Využití příběhu Zlata a Medvědovi

V rámci tréninku, při kterém si účastníci a účastnice zkouší mediaci sporu na příběhu, je možné alternativně místo příběhu *Tři malá prasátka* (příloha 3) využít příběh *Zlata a Medvědovi*. V takovém případě rozdějte skupině tři texty z tohoto příběhu (příloha 4) tak, aby měl každý text 1, 2 nebo 3 (úvod na začátku přílohy můžete celé skupině převyprávět, není součástí textů). Vyzvěte skupinu, ať utvoří trojice, ve kterých budou zastoupeny všechny role – Zlata, pan Medvěd a pracovník městské poradny. Dále již postupujte podle původního zadání.

## Tipy pro další práci

### Výběr vlastního tématu pro (ne)poučenou mediaci

Pro vyzkoušení mediace je ideální vtáhnout skupinu do rolí v modelovém sporu, ve kterém jsou zřetelná protichůdná stanoviska. V každém příkladu se pracuje se třemi rolemi. Role A a B zastávají různá stanoviska a úkolem role M je podpořit je ve vzájemném porozumění. Pro výběr tématu mediace použijte buď jeden z modelových příkladů (příloha 1), nebo vyberte vlastní, který je pro vaši skupinu vhodný. Důležité je, aby byla situace jasně vysvětlena a všichni se do rolí pokud možno vžili. Tomu může napomoci dostatek času při vysvětlování a povzbuzování zejména osob A i B k tomu, aby svou roli zastávaly bez ohledu na vlastní názor na věc a také aniž by ji přehrávaly do vysoké intenzity. Klíčové je zdůraznit, že ačkoli mají A a B protichůdné názory, potřebují se domluvit a najít řešení, které zohledňuje oba. Hledají proto cesty, jak například výlet (či akci na konci školního roku) podniknout společně. Role M zde není od toho, aby přinesla rozhodnutí, ale aby napomohla vzájemnému porozumění.

### Divadlo Fórum

Jedním z dalších způsobů zkoumání, jak může třetí strana přispět k porozumění lidí v konfliktech, je divadelní práce. Zejména pokud máte dramatický kroužek či dostatek času, doporučujeme seznámit se s technikami **Divadla utlačovaných**, z nichž je nejznámější Divadlo Fórum. Tyto techniky nejsou herecky náročné a pod kvalitním vedením napomáhají porozumět, jakou mechaniku má mezilidské napětí, konflikty či útlak.

Technika **Divadla Fórum** se stala jedním ze základních kamenů Divadla utlačovaných. Cesta k jejímu objevení vedla přes dlouhé období divadelní praxe Augusta Boala a jeho herecké společnosti v zemích Latinské Ameriky.

V Divadle Fórum se diváci osvobozují od pasivity hlediště a na scéně se stávají aktivními „diváky-herci“ („spect-actors“). Divadlo se stává pedagogickým ve smyslu kolektivního zkoumání a poznávání. Cílem Divadla Fórum je umožnit publiku čelit útlaku v rámci bezpečí divadelní fikce. Účast v dílně Divadla Fórum nazývá Boal „zkouškou na realitu“, na odpor proti skutečnému útlaku, kterému jsme v průběhu svého života vystaveni. Publikum se stává protagonisty a určuje svůj osud na jevišti, aby se pak mohlo stát protagonisty svého skutečného života.

Jako každá hra má také Divadlo Fórum svá pravidla. Pokud si publikum přeje tato pravidla přizpůsobit a doplnit, je to možné. Vše závisí na konkrétní situaci, která vyvstane v průběhu společného setkání. Nejprve diváci ve formě běžného představení zhlédnou „antimodel“ v jeho původní podobě, která obsahuje chybné řešení situace. Joker se obrátí na publikum s výzvou o pomoc. Při druhém přehrávání má publikum možnost zakřičet „STOP“, přerušit tak děj příběhu a navrhnout nové řešení, které by spělo k lepšímu konci příběhu. „Divák-herce“ nahrazuje protagonistu příběhu, indikuje, z kterého místa chce scénu rozehrát, a realizuje v prostoru jeviště svůj návrh. V průběhu realizace je možné zkoušet různá řešení pro tutéž scénu.

Cílem dílny Divadla Fórum není dospět k jednomu řešení, ale diskutovat, hledat možné alternativy, argumentovat atd. Dílna Divadla Fórum vlastně nikdy nekončí, protože vše, co v jejím rámci probíhá, by mělo přesahovat do skutečného života. Divadlo Fórum se snaží překročit hranici mezi divadlem a skutečným životem, fikcí a realitou.

Více informací o Divadle Fórum a dalších formách naleznete na stránkách [www.divadloutlacovanych.cz](http://www.divadloutlacovanych.cz).



# Zdroje

## Použité zdroje

- BEDNAŘÍK, Aleš. *Riešenie konfliktov*. Bratislava: PDCS, 2001.
- BIELESZOVÁ, Dušana. *Školská a rovesnícká mediácia* [online]. [cit. 15. 9. 2019]. Dostupné z: <https://www.skolska-mediacia.sk>.
- LEIMDORFER, Tom. *Byl jednou jeden konflikt. Pohádkový manuál konstruktivního řešení konfliktů*. Brno: NaZemi, 2019.
- MACKOVÁ, Radka. *Divadlo Fórum (DP)*. Brno: JAMU, 2002, s. 45-51.
- ROSENBERG, Marshall B. *Nenásilná komunikace*. Praha: Portál, 2016.

## Rozšiřující zdroje

- BIELESZOVÁ, Dušana. *Riešenie konfliktov a sporov zmierovaním*. Alphen aan den Rijn: Wolters Kluwer, 2012.
- *Centrum divadla utlačovaných v České republice* [online]. Dostupné z: <http://www.divadloutlacovanych.cz>.
- POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se aneb Průvodce mediačním procesem*. Praha: Alfom, 2013.
- *Řešení konfliktů v šesti krocích* [online]. Centrum občanského vzdělávání, 15. 9. 2019. Dostupné z: <http://www.vychovakobcanstvi.cz/reseni-konfliktu-v-sesti-krocich-0>.

## Doporučené zdroje

- BIELESZOVÁ, Dušana. *Školská a rovesnícká mediácia. Riešenia konfliktov v školách a školských zariadeniach*. Alphen aan den Rijn: Wolters Kluwer, 2017.
- ROSENBERG, Marshall B. *Co řeknete, změní váš svět*. Praha: Portál, 2017.



## Pracovní listy

# Jak zasahovat v konfliktu

Vzdělávací blok se věnuje situacím, v nichž se lidé okolo nás dostávají do konfliktů. Záměrem bloku je prozkoumat tyto konfliktní situace a nabídnout nástroje, jak je lze analyzovat a prakticky v nich zasahovat jako třetí strana, která se zaměřuje na podporu a deeskalaci napětí. Během bloku si skupina několikrát cvičně vyzkouší neformální mediátorskou roli.

**Úkol:** Vzpomeň si, kdy ses stal/a třetí stranou konfliktu – ať už ve škole, doma, nebo mezi kamarády. Vypiš alespoň tři situace:

Kdo tam byl?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

O čem byl jejich spor?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Co by bylo ideální, kdybys řekl/a nebo udělal/a?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



# Co je to mediace

Mediace (z lat. mediare = být uprostřed; z toho česky zprostředkování) je způsob pokojného řešení sporů a konfliktů, jehož cílem je dohoda. Základem mediace je, že mezi znesvářené strany vstoupí třetí, nezávislá osoba – tzv. mediátor, který se stává prostředníkem ke smírnému, kompromisnímu řešení sporných otázek.

Zdroj: BRZOBOHATÝ, Robin, POLÁKOVÁ, Lenka, HORÁČEK, Tomáš. *Rukověť mediátora aneb Co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. Wolters Kluwer, 2016.

**Úkol:** Vzpomeň si na svoje oblíbené hrdiny z filmů nebo příběhů.

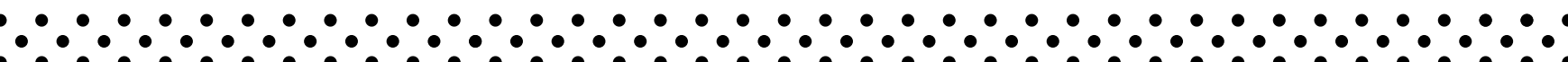
Kdo z nich dokáže řešit konflikty silou?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kdo z nich dokáže řešit konflikty nenásilně?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

V příbězích to většinou dobře dopadne. Aby tomu tak bylo i v realitě, je potřeba udělat pro to kus práce. Inspirovat nás mohou hrdinové a hrdinky, kteří dokážou řešit konflikty nejen díky svým superschopnostem, ale i pomocí postojů a komunikace.





# Příloha 1 – Modelový spor



## Školní výlet

Skupina se chystá na společný letní výlet. Osoba A chce, aby na výletě byla pohoda, klid a nic moc se nedělalo a nikam se nespěchalo, ideálně by chtěla výlet strávit někde v teple u vody. Osoba B naopak chce, aby to byl „puťák“ a aby skupina zažila pořádné dobrodružství s batohy na zádech, hlavně aby to nebyla nuda. Osoby A a B chtějí jet na výlet spolu, a tedy není řešením rozdělit se. Potřebují se nějak domluvit. Mediátor či mediátorka má za úkol pomoci oběma porozumět si a ideálně se domluvit na tom, kam pojedou.

## Akce na konci školního roku

Skupina se chystá na konci školního roku uspořádat akci pro více lidí a je několik možností, co bude její náplní. Osoba A si myslí, že akce má být sportovní událostí a ideálním pojetím je turnaj ve florbale, basketbale nebo fotbale. Nesejde na tom, jaký druh sportu to bude, hlavní je, aby se sešlo více týmů, bylo přítomno obecnstvo a o něco se hrálo. Osoba B je přesvědčena, že událost má být více pohodová a oslavná. Má tam být zábava, prostor pro vzájemné poznávání, nějaká vtipná vystoupení, a hlavně dobrý program. Potřebují se nějak domluvit. Mediátor či mediátorka má za úkol pomoci oběma vzájemně si porozumět a ideálně se domluvit na tom, pro jakou akci se rozhodnou.

## Příloha 2

# Záznam rozhovoru Marshalla B. Rosenberga se studenty – lektorský podklad k aktivitě *Co je mediace – teorie*

*Poznámka autorů metodiky: Kroky mediace jsou doplněny dodatečně.*

Jednou mne požádali, abych pomohl zavést principy nenásilné komunikace ve škole. Tato škola byla určena pro studenty, kteří buď propadli, nebo byli vyhozeni z veřejné školy. Chtěli jsme dokázat, že škola založená na principech nenásilné komunikace může integrovat i studenty, se kterými veřejné školy neuměly pracovat. Mým úkolem bylo připravit učitele pro práci na této škole.

Na přípravu učitelů jsem měl čtyři dny, a v důsledku toho jsem nebyl schopen realizovat trénink do takové hloubky, jak bych si přál, a nepodařilo se mi dostatečně objasnit rozdíl mezi nenásilnou komunikací a přílišnou liberálností ve výchově. Výsledkem bylo, že někteří učitelé konflikty a vyrušování ignorovali, místo aby zasáhli.

Nekážeň se ve škole zvyšovala, a tak mne zavolali. Když jsem si od ředitele vyslechl, co se děje, řekl jsem: *Přiveď za mnou do místnosti tak deset dětí – těch, které dělají nejvíc potíží. Tak můžeme udělat pořádek.*

**Ředitel vybral osm studentů od 11 do 14 let. Představil jsem se jim a následovala tato diskuze:**

Marshall B. Rosenberg (vyjadřuji své pocity a potřeby, aniž bych kohokoli vyslyšel): *Je mi líto, když mi učitelé říkají, že v mnoha třídách se jim věci vymykají z rukou. Záleží mi na tom, aby v téhle škole bylo všechno v pořádku. Doufám, že mi pomůžete zjistit, v čem jsou problémy a co by se s nimi dalo dělat.*

Will: *Učitelé v téhle škole jsou cvoci.*

MBR: *Chceš tím říct, Wille, že jsi z učitelů otrávený a chceš, aby dělali některé věci jinak? (krok 2 „Jak se cítíš?“ a krok 3 „Co potřebuješ?“)*

Will: *Ale ne, jsou cvoci, protože jenom koukají a nic nedělají.*

MBR (druhý pokus dozvědět se, jaké má Will pocity a co chce): *Takže jsi otrávený, protože bys chtěl, aby něco podnikli, když se objeví problémy? (krok 3 „Co potřebuješ?“)*

Will: *Jo, vo to jde, šéfe. Ať se děje cokoli, oni jen stojej a usmívaj se jako cvoci.*

MBR: *Dal bys mi příklad, jak to vypadá, když učitelé nic nedělají? (krok 1 „Co jsi viděl/a?“)*

Will: *To je snadný. Zrovna dneska ráno jeden frajer přišel s placatkou rumu v kapse. Bylo to jasné jak facta. Každý to viděl, i učitelka. Viděla to, ale dělala, že se kouká jinak.*

MBR (toto je opakovaný pokus plně mu porozumět): *Tak se mi zdá, že k učitelům nemůžeš mít respekt, když jen postávají a nezasáhnou. Chtěl bys, aby nějak reagovali.*

Will: *Jo.*

(...)

MBR: *Tenhle problém mi dělá starosti a chtěl bych ho vyřešit, protože učitelé mi říkají, že právě to jim dělá největší potíž. Byl bych rád, kdybyste mi řekli všechno, co vás k tomu napadne. (krok 4 „Jaké by mohlo být řešení?“)*

Joe: *Učitel by měl mít rákosku.*

MBR: *Takže ty, Joe, říkáš, že by učitelé měli žákům, kteří otravují druhé, jednu vrazit?*

Joe: *Je to jedinej způsob, jak žáci přestanou dělat blbosti.*



## Příloha 2

MBR (stále se snažím zjistit Joeovy pocity): *Takže pochybuješ, že by zabralo cokoli jiného.*

Joe souhlasně přikyvuje.

MBR: *To bych byl opravdu zklamaný, kdyby to šlo dělat jenom takhle. Hrozně se mi takové řešení protiví a chtěl bych přijít na jiný způsob. (krok 4 „Co je možné udělat?“)*

Ed: *Proč?*

MBR: *Z několika důvodů. Například kdybych vaše vyvádění ve škole zastavil rákoskou, co bych podle vás měl dělat, kdybych při odchodu domů zjistil, že na mě tři nebo čtyři z vás, které jsem ve třídě přetáhl, čekají u auta?*

Ed (usmívá se): *To byste si měl vzít radši pořádnou hůl! Anebo prostě toho spratka vyhodit ze školy.*

MBR: *Ty myslíš, Ede, že bychom měli vyhánět nebo vylučovat děti ze školy?*

Ed: *Jo.*

MBR: *Tenhle nápad se mi taky nelíbí. Chtěl bych najít cestu, jak problémy ve škole řešit jinak než lidi vyhazovat. Bral bych to jako prohru, kdyby to bylo jediné řešení. (krok 4 „Co je možné udělat?“)*

### **Zdroj:**

ROSENBERG, Marshall B. *Nenásilná komunikace*. Praha: Portál, 2016. s. 188–191 (kráceno).

## Příloha 3 – Tři malá prasátka

V příběhu, který o třech malých prasátkách známe, se zlý vlk rozhodl, že sežere tři roztomilá a nevinná malá prasátka. Dvě z nich si nepostavila tak bytelné domečky, aby se do nich vlk nedostal, ale třetí prasátko bylo chytré a vybudovalo si opravdu pevný domeček. V některých verzích se v něm zachránila všechna prasátka, v jiných jen to poslední. Co ale vlastně tahle tři prasátka pohledávala v lese?



### Text 1: Vlk

Žiješ v lese už od nepaměti. Je to překrásný les, daleko od městského ruchu a zmatku. Chceš, aby zůstal, jaký je, a vůbec ti nevadí, že musíš žít v přírodě bez střechy nad hlavou. Víš, že lidé si o tobě myslí, že jsi divný, vyhýbají se ti a říkají ti „Vlk“.

Nedávno se v lese začaly budovat nové rekreační chaty. Lidé kvůli nim pokáceli několik nejkrásnějších stromů. Šel sis stěžovat, ale nevěděl jsi, jak si máš počínat – rozzlobil ses, přestal ses ovládat a nakonec se ti všichni vysmáli. Lidé z města dokážou nedotčenou přírodu tak poničit, že jim nedokážeš říct jinak než „prasata“. Vykupují pozemky a tvůj lesní domov rychle mizí. Tři takoví nedávno dorazili. Jeden si tu postavil strakatý stan, druhý dřevěnou letní chatičku a třetí zřejmě buduje lesní palác – cihlový domek se zahradou obehnanou plotem. Všechno jsou to hluchní lidé a pouštějí nahlas nepříjemnou hudbu. Jsi nejen rozzlobený, ale i zoufalý, nevíš, co si máš počít, a pociťuješ zuřivou nenávisť vůči všem těm, kteří ničí tvůj obvyklý způsob života.

### Text 2: Majitel chatky

Na chatičku si šetříš už dlouho. Naštěstí začali nedaleko budovat novou rekreační oblast právě v okamžiku, kdy už sis mohl dovolit přiměřeně velký dřevěný domek. Přivezli ti ho rozložený na jednotlivé díly jako stavebnici a teď máš pocit, že jsi při jeho sestavování odvedl pořádný kus práce. Začal sis svůj pozemek dále zvelebovat. Porazil jsi několik stromů a udělal sis z nich kolem dokola plot. Rád pracuješ venku, rozdělaváš oheň a posloucháš svou oblíbenou hudbu.

Víš, že proti plánu stavět rekreační chaty se zvedla vlna odporu. Místní ochránci přírody samozřejmě protestovali, ale největší scénu udělal nějaký zdejší hipík, který žije v lese a přezdívá se mu „Vlk“. Vtrhl do kanceláře developerské společnosti a pořádně to tam „profoukl“ – křičel, že mu ničí jeho „domov“. Byla to prý docela zábava.

### Text 3: Pracovník městské poradny

Žiješ ve městečku, jehož obyvatelé mají velkou občanskou hrdost. Většina lidí je poměrně zámožná a o chudší část obyvatelstva je odjakživa dobře postaráno. Samozřejmě bylo vždy potřeba řešit nějaké problémy, ale díky zavedeným způsobům řešení se většinou podařilo vyhnout krizovým situacím. V poslední době se ovšem chudší lidé stahují na okraj městečka, kde se nacházejí lukrativní parcely určené pro stavbu chat a víkendových domů.

Dnes ráno se k tobě dostavil majitel jedné chatky, mimochodem uznávaný místní občan, a přivedl s sebou chlapíka, kterému se přezdívá Vlk. Vlk si stěžuje na nelegální kácení stromů a majitel chatky zase na to, že Vlk vstupuje na jeho soukromý pozemek. Požadují mediaci. Co jim poradíš?

Nejprve je potřeba vyslechnout v úplnosti obě strany a jejich verze příběhu. Nemáš kouzelnou hůlku, ale můžeš je požádat, zda by nepřišli s nějakými návrhy možného řešení situace. Dobře víš, že některé stromy majitel chatky pokácel nelegálně, ale na druhé straně rozumíš jeho snu vybudovat si víkendový příbytek na kraji lesa i jeho strachu z tuláků.

## Příloha 4 – Zlata a Medvědovi

Proč se Zlatovláska z pohádky potulovala po lese a proč byla tak hladová a unavená, že riskovala vstup do domu patřícího medvědům? Evidentně si nepočínala správně, protože vstoupila na cizí pozemek a pravděpodobně se dopustila přestupku. Věděla, že se to nemá dělat. Copak byla tak zoufalá, že jí na tom nezáleželo? Byla to dívka bez práce, byla na cestách nebo snad hledala ochranu?

Existují různé okolnosti, kvůli nimž lidé musejí uprchnout z místa, kde žijí. Ti, kteří mají dost peněz a správné známosti, mají obvykle možnost odejít a začít žít jinde způsobem, který společnost považuje za přijatelný. Když ale někdo takové možnosti nemá, ocitne se v docela jiné situaci. Ať jde kamkoli, všude je cizincem a představuje hrozbu pro ustálený způsob života místních lidí. Přichází bez majetku a bez prostředků, a tím ostatní nutí, buď aby se s ním o svoje možnosti (práci, prostor, peníze) rozdělili, nebo aby přihlíželi, jak strádá. Takový konflikt vyvolává mnoho obav a rozpoutává vášně.

### Text 1: Zlata

Zmocnil se tě pocit, že doma už nemůžeš zůstat ani o chvíli déle. Nemohla jsi tam volně dýchat, nechtěli tě tam, posmívali se ti a vyhrožovali ti. Nebylo to tam pro tebe bezpečné a neměla jsi nikoho, kdo by ti pomohl. A tak sis sbalila pár svých věcí do ranečku a odešla. Máš za sebou dlouhou cestu, jsi unavená, máš hlad a žízeň. Snažila ses najít místo na přenocování, ale už několikrát tě odmítli.

Nakonec jsi došla až k domečku v lese. Dveře byly otevřené a uvnitř nikdo nebyl. Bylo tam teplo a útulno. Lidem, kteří tam žili, očividně nic nescházelo. Na stole bylo přichystané jídlo. Ochutnala jsi z první misky, ale bylo to horké a spálila sis jazyk. Jídlo v druhé misce bylo vlažné, a tak ses konečně dosyta najedla. Narovnalas ses na židli, opřela ses – a židle se pod tebou rozpadla! Byla jsi tak vyčerpaná a zavíraly se ti oči. V teple a s nezvykle plným žaludkem se tě zmocnila ospalost. Začala ses rozhlížet po posteli, až jsi našla takovou, která ti byla akorát. Pohodlně ses na ni natáhla a tvrdě jsi usnula.

Nespala jsi však dlouho. Probudily tě hněvivé hlasy. Majitelé (rodina Medvědova) se vrátili a vzápětí tě objevili. Vypadalo to, že ti chtějí natlouct, a tak jsi raději utekla. Bála ses však, že by to mohli oznámit na policii, a proto ses do domku vrátila a snažila se vysvětlit, v jaké jsi situaci. Medvědovi se sice trochu uklidnili, ale pořád se na tebe zlobili a řekli ti, abys šla pryč. „Je nám jedno, co s tebou bude,“ prohlásil pan Medvěd. Noc jsi tedy strávila na zemi hned za jejich plotem. Druhý den ráno si tě všimli, znovu se rozzlobili a vyhrožovali, že zavolají policii.

Nakonec ti pan Medvěd navrhl, abys s ním šla na schůzku s mediační službou ve městě. Nejdřív jsi ho podezírala, že je to jen záminka, aby se tě zbavil, ale pak jsi souhlasila.

### Text 2: Pan Medvěd

Jsi pracovitý, šetrný a snažíš se, aby tvé rodině nikdy nic nechybělo. Máš útulný domek, ale pořád přemýšlíš, jak bys ho ještě vylepšil. Bydlíte na kraji městečka, nedaleko krásného lesa. Je to příjemné prostředí, kde žije mnoho podobně smýšlejících lidí. V poslední době se však ve městě objevují problémy s všelijakými vandráky, kteří žebrají o jídlo a o přístřeší. Došlo už k několika vloupáním a jiným trestným činům. Někteří sousedé si proto pořídili drahá bezpečnostní zařízení. Ty sám jsi nikdy žádné potíže neměl – až do včerejška.

Vařil jsi večeři, zatímco se tvoje žena a malý synek šli projít k řece. Všechno už bylo hotové a naservírované na stole, ale oni ještě pořád nebyli zpátky. Vypravil ses tedy za nimi, abys je popohnal. Zapomněl jsi zamknout dveře, ale řekl sis, že budeš stejně za chvíli zpátky.

Když jste se všichni tři vrátili domů, jen stěží jsi dokázal uvěřit svým očím: uvnitř někdo byl! Jídlo bylo snědené, synova židlička rozbitá a dokonce jsi našel v jeho postýlce spát malou tulačku. Vztek se v tobě vařila krev! Dívka byla špinavá, a když se dala na útěk, všem vám nadávala.

Zrovna když jsi uvažoval, jestli máš zavolat na policii, objevila se znovu. Začala ti vyprávět o tom, jakou měla smůlu, a prosila o jídlo a střechu nad hlavou. Bylo ti jí sice trochu líto, ale pořád jsi byl hodně rozzlobený. Nechápal jsi, proč bys měl mít něco společného s jejími problémy, a řekl jsi jí, ať jde pryč. Druhý den ráno tam pořád ještě byla. Měla tu drzost přenocovat na zemi hned za vaším plotem. Nejdřív jsi jí pohrozil, že zavoláš policii, ale pak jsi jí poradil, ať jde do městské poradny. Slíbil jsi, že tam půjdeš s ní, protože to byl jediný způsob, jak se jí zbavit a přimět ji, aby konečně odešla.

## Příloha 4 – Zlata a Medvědovi



### Text 3: Pracovník městské poradny

Žiješ ve městečku, jehož obyvatelé mají velkou občanskou hrdost. Většina lidí je poměrně zámožná a o chudší část obyvatelstva je odjakživa dobře postaráno. Samozřejmě bylo vždy potřeba řešit nějaké problémy, ale díky zavedeným způsobům řešení se většinou podařilo vyhnout krizovým situacím. V poslední době ale městečko čelí přílivu tuláků a nemá prostředky na to, aby jim dlouhodobě pomáhalo. Obecních bytů je stále méně a na čekací listině jsou místní lidé – mladé rodiny a důchodci. S příchodem bezdomovců se objevila žebrota na ulicích, opakované vloupání a obsazování prázdných prostor. Někteří občané požadují rázný zásah policie, jiní navrhují vystavět pro bezdomovce ubytovnu. To si však městská rada v této chvíli může jen stěžít dovolit, a navíc by to mohlo přilákat další bezdomovce.

Dnes ráno se k tobě dostavil pan Medvěd, uznávaný místní občan, a přivedl s sebou malou dívku. Jeho rodina ji včera objevila u sebe doma. Nikým nezvána vnikla dovnitř, snědla jim část večeře, rozbila synovu židličku (pravděpodobně nechtěně) a pak si šla lehnout do ložnice. Vyhodili ji, ale ona přespala na zemi vedle jejich domu a ráno se u nich znovu objevila. Je očividně bez domova a potřebuje přístřeší. Co jim poradíš? Nejprve je potřeba vyslechnout v úplnosti obě strany a jejich verze příběhu. Nemáš kouzelnou hůlku, ale můžeš je požádat, zda by nepřišli s nějakými návrhy možného řešení situace. Dobře víš, že Medvědovi jsou dost zámožní na to, aby někoho mohli alespoň na čas vzít k sobě, ale neodvažuješ se to navrhnout. Koneckonců ani tvoje rodina by nebyla nadšená, kdyby musela sdílet domácnost s někým cizím.

# Konflikt jako příležitost

**Autorský tým:** Adam Čajka, Petra Frühbauerová, Eliška Hanzlová, Martin Jestřábek, Eva Malířová, Ondřej Stejskal

**Sazba a grafická úprava:** Filip Hauser

**Korektury:** Lucie Krejčí

Vytvořilo NaZemi, z. s.



Naší vizí je společnost, která přiznává právo na důstojný život všem. Společnost, jež chápe globální propojenost světa a vnímá svoji odpovědnost za dlouhodobou udržitelnost života na Zemi. Společnost reflektující vzájemnou závislost lidí, míst, ekonomik a přírody ve svém jednání. Společnost solidární a otevřená novým myšlenkám a představivosti, že jiný svět je dosažitelný.

Naší cestou je...

**TRANSFORMATIVNÍ VZDĚLÁVÁNÍ**, které je nástrojem hluboké společenské změny, reflektuje současné problémy a vede k hledání jejich řešení.

**DŮSTOJNÁ PRÁCE** prospívající člověku i jeho okolí, vykonávaná z vlastní vůle a s plným vědomím jejího dopadu.

**FUNGOVÁNÍ ORGANIZACÍ** založené na důvěře a spolupráci, které lidem umožňuje rozhodovat o jejich práci a pomáhá jim naplňovat jejich potřeby.

**ODPOVĚDNÁ SPOTŘEBA** pevně spjatá s odpovědnou výrobou, reagující na zhoršující se stav světa.

**NERŮST** a změna ekonomického systému, jež umožní uspokojit potřeby všech s respektem k limitům planety.

[www.nazemi.cz](http://www.nazemi.cz)

