

Transformácia konfliktov v profesijnej komunikácii zdravotného asistenta a farmaceutického laboranta s využitím nenásilnej komunikácie.

Transformation of conflicts in the professional communication of a health care assistant and a pharmaceutical laborer using non-violent communication.

Eva RAČKOVÁ

Abstrakt

Cieľom príspevku je evaluácia pilotného projektu s názvom *Transformácia konfliktov v profesijnej komunikácii na strednej zdravotníckej škole s využitím nenásilnej komunikácie a školskej mediácie*. Projekt prebiehal na Strednej zdravotníckej škole v Nitre. Na získanie údajov boli použité elektronické dotazníky. Projektu predchádzal prieskum, ktorého cieľom bolo zmapovať potreby, názory a postoje žiakov v oblasti komunikácie a riešenia konfliktov, ktorí už odišli zo školy a tiež tých, ktorí sú v maturitnom ročníku. Následne bol zostavený výučbový plán. Po ukončení projektu prebehlo opäť elektronické dotazovanie so zámerom zhodnotiť priebeh projektu. Výsledky potvrdili, že zo strany žiakov je potreba riešenia konfliktov vysoko aktuálna. Žiaci si mohli trénovať a precvičovať rôzne alternatívy riešenia konfliktov aktívnym spôsobom ako je hranie rolí, skupinová práca, nácvik komunikačných situácií atď. Po ukončení projektu žiaci predstavili svoje výstupy v rôznych variantoch – postery, prezentácie, krátke videá alebo hranie rolí.

Kľúčové slová

Aktívne počúvanie, empatia, konflikt, mediácia, školská mediácia, nenásilná komunikácia, pocity, potreby, prevencia.

Abstract

The aim of the paper is to evaluate the pilot project called *Transformation of Conflicts in the Professional Communication at Secondary Medical School using Non-violent Communication and Peer Mediation*. The project took place at the Secondary Medical School in Nitra.

Electronic questionnaires were used to obtain the data. The project was preceded by a survey aimed at mapping the needs, opinions and attitudes of pupils in the field of communication and conflict solution, who have already left school, and those who are in the final school year. Then a training plan was drawn up. After completing the project, an electronic questionnaire was conducted with the intention of evaluating the project progress. The results confirmed that the pupils' need for conflict resolution is high. Pupils could train and practice various alternatives of conflict resolution in an active way, such as role-playing, group work, communication training, etc. After the project, the pupils presented their outputs in various ways - posters, presentations, short videos or role-playing.

Key words

Active listening, empathy, conflict, mediation, school mediation, non-violent communication, feelings, needs, emotions, prevention.

Úvod

Viac ako rok je spoločnosť na Slovensku „v pohybe“ a to doslova. Pred niekoľkými mesiacmi občania dávali najavo svoj nesúhlas s riadením štátu. Boli nespokojní, že sú klamaní, zavádzaní a okrádani skupinami ľudí zodpovednými za našu krajinu. Po uliciach chodili pokojne a nekonfliktne prezentovali svoje postoje a názory vyjadrujúce nesúhlas. Nesúhlas môžeme vyjadrovať mnohými spôsobmi bez toho, aby sme eskalovali napätie alebo podnecovali násilné postoje, respektíve stimulovali konflikty, ktoré majú svoje úrovne pri nazeraní z rôznych perspektív (Křivohlavý 2002, Plamínek 2013, Holá 2011, Bednařík 2007).

V článku predstavujem projekt zameraný na výučbu zručností, ktoré posilňujú kompetencie študentov strednej školy zvládať konflikty. Prezentovaný pilotný projekt sa radí rámcovo do školského prostredia s presahom do profesijnej oblasti. Školské prostredie je priestor pre uplatnenie metód efektívnej komunikácie, nenásilnej komunikácie, školskej mediácie ako nástroja pre transformáciu konfliktov, aj ako preventívneho a výchovného nástroja, ktorý učí emocionálnym a sociálnym zručnostiam. Je to nástroj, ktorý má potenciál vytvárať na škole prostredie, ktoré môže byť uvoľnené, priateľské, otvorené diskusii a konštruktívnym riešeniam prípadných konfliktov či nedorozumení. Dôraz kladie na sebazpoznanie a sebareflexiu pri praktických cvičeniach, ktoré boli dominantné počas celej doby projektu.

O projekte

V rámci projektu „Preventívne proti extrémizmu“, v rokoch 2017 – 2018, na Strednej zdravotníckej škole v Nitre, prebiehalo viacero aktivít, napríklad besedy s významnými osobnosťami a divadelné predstavenia. Projekt ďalej pokračoval počas celého školského roka v riadnom vyučovaní počas predmetu (PPK) Psychológia, pedagogika a profesijná komunikácia s podtitulom *Transformácia konfliktov v profesijnej komunikácii zdravotníckeho asistenta (ZA) a farmaceutického laboranta (FL)*.

Metódy

Výučba prebiehala v tretích ročníkoch v odboroch zdravotnícky asistent (ZA) a farmaceutický laborant (FL). Projektu sa zúčastnilo 98 žiakov. Program výučby bol zostavený na základe požiadavky vedenia školy. Prípravná fáza sa uskutočnila v mesiacoch máj – júl 2017, kedy prebiehal prieskum v maturitnom ročníku a u absolventov, ktorí sú v praxi 2 roky. V dotazníkovom prieskume sme sa sústredili na informácie, ktoré boli pre nás kľúčové pri zostavovaní obsahovej náplne predmetu PPK. Evaluačná fáza sa uskutočnila po absolvovaní výučby v školskom roku 2017/2018.

Prieskum

Cieľom dotazníka v prípravnej fáze (pred zavedením do vyučovania) bolo zistiť ktoré oblasti medziludskej komunikácie by odporučili absolventi a maturanti zaradiť do vyučovania pre žiakov SZŠ. Na dosiahnutie cieľa sme rozoslali dotazník žiakom maturitného ročníka a absolventom, ktorí sú niekoľko rokov v praxi. Spolu bolo oslovených 123 respondentov, z toho 57 maturantov a 66 absolventov. Návratnosť bola 55 odpovedí. Dotazník obsahoval 9 otázok. Hlavný cieľ sme sledovali cez čiastkové ciele, ktorými bolo:

- zistiť, ktoré **obsahové oblasti** medziludskej komunikácie odporúčajú respondenti zaradiť do vzdelávania žiakov SZŠ;
- zistiť, ktoré okruhy medziludskej komunikácie z hľadiska **formy** odporúčajú respondenti zaradiť do vzdelávania žiakov SZŠ;
- zistiť, ako by sa dala výučba komunikácie zlepšiť;
- zistiť, čo by mal absolvent SZŠ vedieť o komunikácii na takej úrovni aby bol pripravený pre prax.

Hlavným cieľom dotazníka v evaluačnej fáze bolo zistiť preferencie žiakov pre preberané témy. Spolu bolo oslovených 98 respondentov. Návratnosť bola 93 odpovedí. Pri ukončení projektu, dostali žiaci okrem zhodnotenia celého vyučovania predmetu PPK aj dotazník, kde odpovedali otázky, týkajúce sa výskytu typu konfliktov na škole. Cieľom dotazníka bolo urobiť prehľad, aké typy konfliktov na škole najčastejšie zažívajú žiaci tretieho ročníka. Dotazník bol anonymný a vyplnilo ho 23 respondentov.

Charakteristika cieľovej skupiny

Cieľová skupina, s ktorou sme pracovali, je tiež nazývaná ako generácia Z. Sú to ľudia narodení v rokoch 2000 - 2010, niektoré zdroje uvádzajú od roku 1995. Čo ich

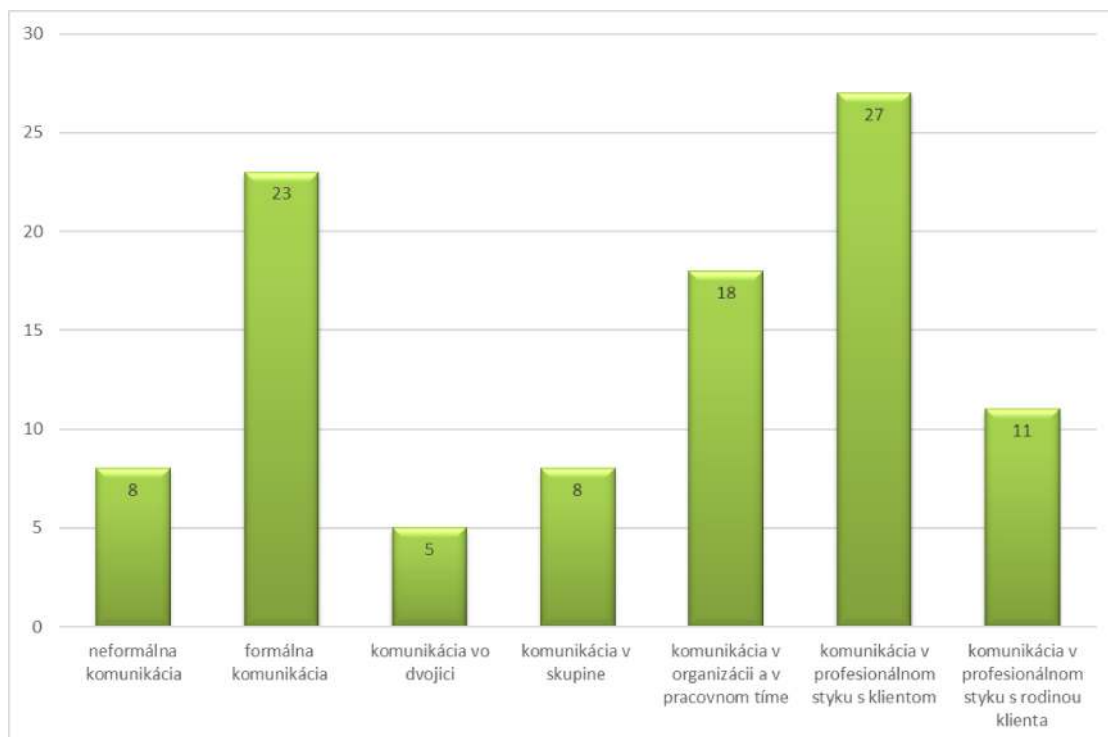
charakterizuje? Sami o sebe tvrdia, že sú otvorení, kreatívni, inteligentní a leniví. Majú extrémne sebavedomie. Sú netrpezliví pri dosahovaní cieľov, ale majú odvahu podnikat'. A napriek tomu väčšina z nich si myslí, že budú pracovať tvrdšie ako predchádzajúce generácie. To tvrdia oni o sebe. Ako ich vidíme z pohľadu výskumov? Personálna agentúra Addeco (2015) urobila štúdiu zameranú na to, čo je najdôležitejším faktorom pri výbere zamestnania. Táto generácia pripisuje oveľa väčší význam „soft skills“ ako „hard skills“ ako predchádzajúca, čo môžeme potvrdiť aj počas trvania nášho projektu na strednej zdravotníckej škole, kde sme do vyučovania zaviedli „soft skills“ zručnosti. Každú vyučovaciu hodinu sme končili spätnou väzbou, čo je pre generáciu Z veľmi dôležité, to je neustála potreba spätnej väzby. Napriek tomu, že žijú v digitálnej komunikácii, vyhľadávajú zamestnávateľa, ktorí stojí o ich názor a spätnú väzbu, nebránia sa vzťahu s autoritou a chcú mať svojho mentora. Autoritám prejavujú väčší rešpekt (Half, 2015).

Pri výbere zamestnania generácia Z kladie dôraz na rozvojové možnosti, čo bude výzva pre budúcich zamestnávateľov. Charakterizuje ich virtuálny svet a virtuálna realita, žijú na sociálnych sieťach hlavne na Instagrame. Sledujú televíziu menej ako predchádzajúca generácia. Pre nich je televízia len zvuk na pozadí, nedokážu „presedieť“ pri pozeraní celovečerného filmu, potrebujú stále výzvy a zmenu.

„Sociálne zvyky a prístupy, získané v kritickej druhej dekáde života mladej osoby, sa môžu preniesť do dospelého života a ovplyvniť smer celého jeho života, „ uvádza Zsuzsanna Jakab regionálna riaditeľka WHO pre Európu vo svojom výskume o tínedžeroch. Ďalej uvádza, že táto generácia hľadajúca správne nasmerovanie môže byť v dôsledku nesprávnych nastavení sociálnych zvykov značne dezorientovaná. Spôsob života na sociálnych sieťach a vo virtuálnom priestore môže mať dopad napríklad na volebné preferencie, kde podľa posledných prieskumov sa prikláňa generácia Z ku voľbe extrémistických strán (Etrend, 2018; Aktuality, 2018). Toto tvrdenie podporuje aj výskumná štúdia z roku 2017, kde klesá záujem mladých o politiku naprieč európskymi demokraciám, naopak rastie záujem mladých ľudí viac o extrémistické hodnoty. Frustrácia z neschopnosti „štandardnej“ časti politického spektra riešiť kľúčové spoločenské problémy logicky vedie k dvom typom správania – k občianskej apatii alebo k radikalizmu a extrémizmu (Velšic, 2017). Výskum ďalej uvádza, že mladí na Slovensku sledujú verejnú politiku s veľkým záujmom, až 60% z nich zaujíma téma korupcie, klientelizmu a transparentnosti.

Výsledky a diskusia

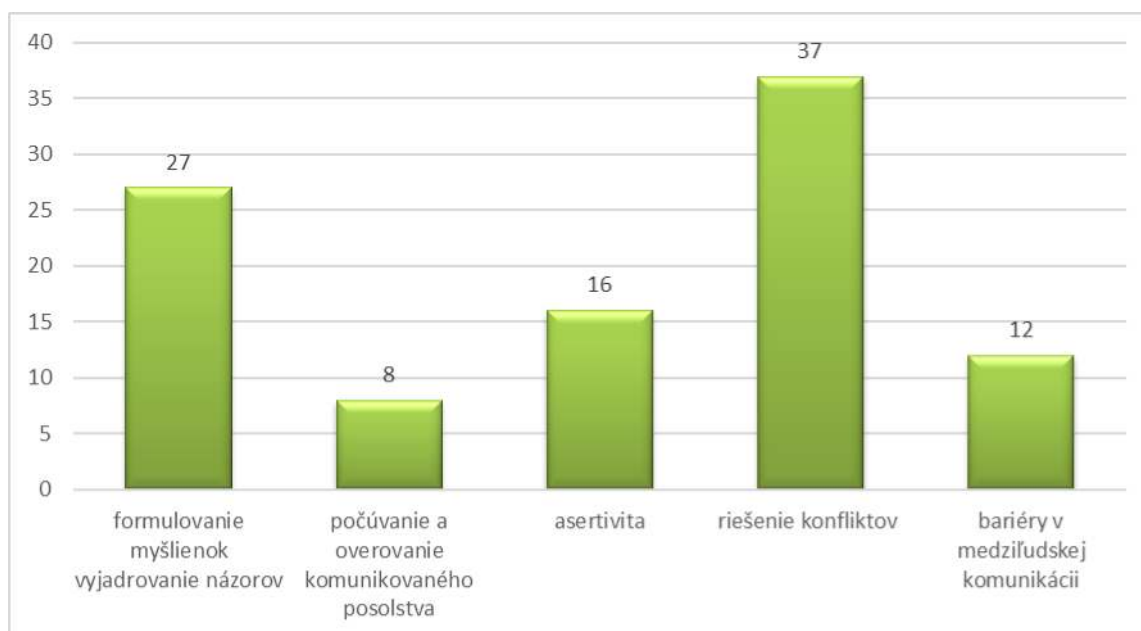
Z hľadiska *formy* respondenti uvádzali nasledovné odpovede (Graf 1). Najvyššiu početnosť dosiahla komunikácia s klientom v profesionálnom styku (27%), na druhom mieste bola formálna komunikácia (23%). Na treťom mieste sa umiestnila je formálna komunikácia v organizácii a pracovnom tíme (18%). To boli odpovede absolventov, ktorí sú už na pracoviskách a organizáciách a považujú tieto komunikačné zručnosti z hľadiska formy za najdôležitejšie.



Graf 1. Prehľad odpovedí absolventov z hľadiska formy (uvádzané v %)

Z hľadiska *obsahu* respondenti uvádzali nasledovné odpovede (Graf 2). Najvyššiu početnosť (37%) získala odpoveď riešenie konfliktov, druhá odpoveď v poradí bola formulovanie myšlienok (27%). Tretia v poradí bola asertivita (16%).

Na základe odpovedí absolventov a maturantov a požiadaviek vedenia SZŠ v Nitre sa vytvoril učebný plán predmetu pre školský rok 2017/2018.

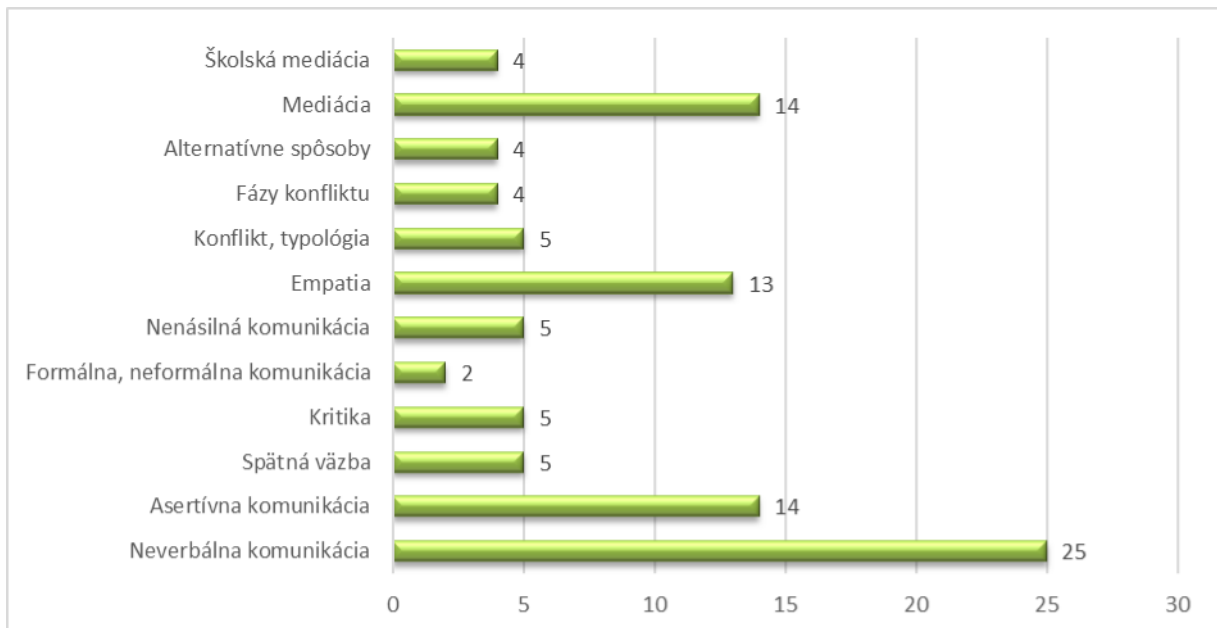


Graf 2. Prehľad odpovedí absolventov z hľadiska obsahu (uvádzané v %)

Evaluácia projektu za školský rok 2017/2018

Žiaci tretieho ročníka boli rozdelení na 8 skupín pre efektívnejšiu skupinovú dynamiku. Výučba prebiehala 90 minút na jednu skupinu za týždeň. Predmet nebol klasifikovaný, žiaci ukončili predmet aktívnym výstupom výberom z troch možností: prezentácia, plagát alebo simulácia.

Nosné témy vychádzali z prieskumu a boli doplnené o ďalšie témy v nadväznosti na komunikačné a sociálne zručnosti zdravotníckeho asistenta a farmaceutického laboranta. Nosnými témami boli: neverbálna a verbálna komunikácia, pasívna, agresívna, pasívno-agresívna a asertívna komunikácia, kooperatívne správanie, kritika, spätná väzba, ja výrok, nenásilná komunikácia (podľa M. Rosenberga), empatia, sebaopoznanie, seba prijatie, konflikt, základné princípy, typy konfliktu, fázy konfliktu, alternatívne spôsoby riešenia konfliktu, facilitácia, zmierovanie, mediácia, mediálne zručnosti, mediálny proces, školská mediácia, špecifiká školskej mediácie. Z tém, ktoré žiakov na základe dotazníkového prieskumu najviac zaujali to bola neverbálna komunikácia, asertívna komunikácia, empatia a mediácia (Graf 3)



Graf 3. Prehľad odpovedí žiakov po ukončení projektu v školskom roku 2017/2018 (uvádzané v %)

Na základe odpovedí žiakov sa vyhodnotil dotazník zameraný na zisťovanie výskytu typu konfliktov na škole. Početnosti v stĺpcoch hovoria o častosti výskytu za posledný týždeň (Tabuľka 1).

Ohováranie	30	Správanie v triede (vyrušovanie...)	36
Vniknutie do súkromia	36	Chodenie chlapcov za dievčatami	10
Triedne/skupinové rozhodovania	32	Teritoriálne spory	13
Obťažovanie	22	Bitka	11
Medziskupinové konflikty	31	Iné	6
Žiarlivosť	17		
Slovné hádky	25		

Tabuľka 1. Odpovede žiakov tretieho ročníka vo vzťahu k výskytu konfliktov na škole v školskom roku 2017/2018. Dotazník bol prevzatý z Centra prevencie a riešenia konfliktov, autor: Aleš Bednařík



Obrázok 1. Skupinová práca



Obrázok 2. Skupinová práca

Počas trvania pilotného projektu prebiehali na Strednej zdravotníckej škole v Nitre viaceré besedy a akcie, ktorých ústrednou myšlienkou bolo poukázať na prítomnosť extrémizmu cez svedectvá ľudí, ktorých sa to priamo dotýkalo. Projekt bol vystavaný cielene na prácu s predsudkami, stereotypmi, intoleranciou, xenofóbiou.

Rozsiahle pokračovanie projektu bolo začlenené do riadneho vyučovania, kde sme kládli dôraz na rozvoj kompetencií žiakov osvojením si prosociálnych postojov, efektívnej komunikácie, kooperatívneho správania, konštruktívne zvládanie emócií v konflikte, mediálnych zručností a aktívneho počúvania. Súčasťou tohto procesu bola aj mediácia. Mediácia – školská mediácia má potenciál cielene prekonávať hodnotové, ideologické, náboženské, etnické a kultúrne sociálne bariéry, nie však nutne so zámerom konsenzu alebo kompromisu, ale naopak s cieľom rešpektovať názor a postoj druhej strany (Labáth, 2015). Labáth (2015) ďalej uvádza, že konflikty sú považované za univerzálnu tému pomáhajúcich profesií pôsobiacich v oblasti duševného zdravia. Špecificky v prostredí školy, môžu konflikty predstavovať bohatý edukatívny potenciál (Labáth, in Pružinská a kol. 2011). Skúsenosti zo škôl, kde prebiehala školská mediácia, hovoria, že po zavedení, došlo k pozitívnej zmene klímy, čo bolo aj stále je cieľom na SZŠ v Nitre. Zavádzanie alternatívnych prístupov do škôl má svoje pravidlá, ako je aj informovanosť všetkých pracovníkov školy. Pri zavádzaní na SZŠ v Nitre, mali pedagógovia možnosť zúčastniť sa dvojdnového tréningu alternatívneho riešenia konfliktov formou nenásilnej komunikácie vychádzajúcej z filozofie M. Rosenberga, mediátora, ktorý zavádzal alternatívny prístup ku riešeniu konfliktov aj na školy. Rovnako výstupy projektu po prvom školskom roku boli prezentované prácami žiakov na stenách školy formou plagátov. Regionálna televízia odvysielala príspevok s rozhovormi žiakov a vedenia školy ako hodnotia priebeh projektu. Niekoľko spôsobov zavádzania alternatívneho riešenia konfliktov do škôl uvádza (Bednařík, 2005), medzi nimi aj ten, ktorý funguje na SZŠ v Nitra – teda riadne na vyučovaní.

V súčasnosti bude projekt pokračovať dvojdňovým tréningom žiakov cielene na tréning školských mediátorov.

Niektoré zdroje uvádzajú nosné témy, ktoré by mali byť ťažiskovými pri tréningu školských mediátorov (Bielešzová, 2012; Bielešzová, 2013) ako sú konflikty a ich príčiny, fázy konfliktov, komunikácia v záťažových situáciách, riešenie konfliktov. Tieto témy boli zaradené do vyučovania, čo považujeme za výhodu, pretože tréning môžeme vystavať viac do hĺbky a intenzity.

Záver

Školské prostredie je obrovským sociálnym systémom so svojimi subsystémami, kde žijú rôznorodé a úžasné osobnosti, kde sa tvorí budúci základ našej spoločnosti. Škola je živý organizmus so svojou vnútornou dynamikou, ktorá má v sebe veľký potenciál a priestor pre tvorivé prostredie. Škola je rovnako akademickým prostredím so všetkým čo ponúka pre rozvoj žiakov aj pedagógov. Je na nás učiteľoch aby sme vnášali do tohto priestoru metódy a prístupy, ktoré zahŕňajú rešpekt a úctu k žiakovi, rozvoj kritického myslenia, možnosť slobodne sa prejavovať a vytvárať prostredie dôvery. Mladí ľudia majú svoje potreby rovnako ako učitelia. Možnosť sebavyjadrenia v prostredí školy umožňuje žiakom rásť a objavovať svoje silné stránky a byť zodpovednými za seba a za svoje konanie.

Projekt trvá na Strednej zdravotníckej škole v Nitre dva roky a predpokladá pokračovanie aj v ďalšom školskom roku. V článku som sa zamerala na prvý rok trvania. Ako tréner som pri vyučovaní využívala koučovacie a mediačné zručnosti. Rovnako ako tréner nenásilnej komunikácie som uplatňovala empatický prístup ku žiakom s rešpektom k prežívaniu a vnímaniu každého žiaka ako originálnej ľudskej bytosti s potrebami, ktoré máme každý jeden z nás. Pracovala som s rôznymi interaktívnymi pomôckami a s celou škálou metód ako hranie rolí, simulácie, nácviky komunikačných situácií, video ukážky až po natáčanie výukového videa so žiakmi priamo v teréne.

Skúsenosti z tréningu alternatívneho riešenia konfliktov na strednej škole so žiakmi ma naučili pokore, že je stále priestor, ktorý mi bude otvorený iba vtedy, keď bude dôvera a dôvera bude tam kde je tolerancia a rešpekt. Je to priestor pre vzájomný rast a budovanie pozitívnej klímy na škole.

Kontakt

Mgr. Eva Račková, PhD., ACC
Kouč, Tréner, Mediátor
Sládkovičova 11, 949 01
lektor.mediator@gmail.com
tel.: +421 910 842 900
www.mediatorka-nitra.sk

Odborný profil autora:

Mgr. Eva Račková, PhD., ACC

Venuje sa tréningom a lektorovaniu najmä v oblasti komunikácie, školskej mediácie, transformácii konfliktov, výchovno-preventívnym programom na školách a rôznych inštitúciách a neziskových organizáciách. Vede tréningy Nenásilnej komunikácie podľa Marshalla B. Rosenberga. Je držiteľkou medzinárodného certifikátu life coachingu. Je certifikovanou mediátorkou v Registri mediátorov vedená pod ev. č. 1063.

Vyštudovala Fakultu sociálnej práce a sociálnych vied na UKF v Nitre. Doktorandské štúdium v odbore Sociálna práca ukončila na Fakulte zdravotníctva a sociálnej práce TU v Trnave. Niekoľko rokov pôsobila v neziskovom sektore ako tréner dobrovoľníkov, konzultant v manažmente neziskových organizácií, a tiež ako projektový poradca. Posledné roky sa intenzívne venuje alternatívnemu riešeniu konfliktov na školách a školskej mediácii.

Zoznam bibliografických odkazov

- [1]KOPŘIVA, Pavel – NOVÁČKOVÁ, Jana – NEVOLOVÁ, Dobromila - KOPŘIVOVÁ, Tatjana. 2015. *Respektovat a být respektován*. Bystřice pod Hostýnem: Spirála, 2015. ISBN 978809040300.
- [2]KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2002. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 9788073674076.
- [3]ŠIŠKOVÁ, Tatjana. 2012. *Facilitativní mediace. Řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012. ISBN 9788026200918.
- [4]BEDNAŘÍK, Aleš. *Riešenie konfliktov*. Bratislava: PDCS, 2001. 70 s. ISBN 80-968095-4-7
- [5]BIELESZOVÁ, Dušana. *Rovesnícká mediácia*. Bratislava: IURA EDITION, 2013. ISBN 978- 80- 8078-587 – 1.
- [6]BIELESZOVÁ, Dušana. *Školská mediácia*. Bratislava: IURA EDITION, 2012. ISBN 9788080785109.
- [7]ONDRUŠEK, Dušan – LABÁTH, Vladimír – TORDOVÁ, Zuzana. 2005. *Konflikt, zmierovanie, zmierovacie rady*. Bratislava, PDCS, 2005. ISBN 80- 968934-9-1.
- [8]VELŠIC, Marián. 2017. *Mladí ľudia a riziká extrémizmu*. Bratislava: Inštitút pre verejné otázky, 2017. ISBN 978-8 89345-65-6.

- [9] LABÁTH, Vladimír. 2015. Potenciál komunitnej a školskej mediácie. In KOVÁČ, Ernest. *Obec – Škola - Mediácia*. Bratislava: Asociácia mediátorov Slovenska, 2015, s. 110115-64. ISBN 9788097161620.
- [10] LABÁTH, Vladimír. 2016. Čo „robí“ mediáciu mediáciou?. In KOVÁČ, Ernest. *Profesionalizácia a inštitucionalizácia mediácie*. Bratislava: Asociácia mediátorov Slovenska, 2017, s. 110115-64. ISBN 9788097161644.
- [11] Dostupné na internete: [online] 26.3.2019. The time of Israel: *As Generation Z enters workforce, study reveals they are tech savvy yet insecure*
- [12] [_https://www.timesofisrael.com/as-generation-z-enters-workforce-study-reveals-they-are-tech-savvy-yet-insecure/](https://www.timesofisrael.com/as-generation-z-enters-workforce-study-reveals-they-are-tech-savvy-yet-insecure/)
- [13] *Podľa prieskumu by prvovoliči najviac volili extrémistov*: [online] 26.11.2018. Dostupné na internete: <https://www.etrend.sk/ekonomika/prieskum-prvovoliči-by-najviac-volili-extremistov.html>
- [14] *Prieskum: Prvovoliči by najviac volili extrémistov*: [online] 26.11.2018 Dostupné na internete: <https://www.aktuality.sk/clanok/644825/podla-prieskumu-by-prvovoliči-najviac-volili-extremistov/>
- [15] *Štúdia: Get ready for generation Z*. [online] 8.1.2019 Dostupné na internete: HALF, Robert, 2015. *Get ready for generation Z*. https://www.roberthalf.ca/sites/roberthalf.ca/files/documents/rh_0715_wp_genz_nam_eng_sec_0_0.pdf