

Supervízia v mediácii

Supervision in mediation

Nika Alejníková

Mediačná kancelária Piešťany

Recenzent/Review: PhDr. Jozef Bartalos

Mesto Dunajská Streda

Submitted/Odoslané: 10. 12. 2021

Accepted/Prijaté: 29. 12. 2021

Abstrakt: Práca sa zaoberá supervíziou v mediácii. Hlavným cieľom našej práce bolo zistiť či vie byť supervízia v mediácii nápomocná. Momentálne je k mesiacu október 2021 v zozname mediátorov na stránke Ministerstva spravodlivosti SR zapísaných 839 mediátorov. Mediácia je spôsob ako riešiť spory mimosúdne. Mediátor disponuje značnou dávkou autonómie a musí byť pripravený mediovat' aj v komplikovaných a stresujúcich situáciách. Mediátorom chýba priestor na diskusiu o prípadoch, priestor kde by riešili vhodnosť ich postupov pri práci, ktoré si zvolili v danom prípade. V mediácii vidíme priestor pre supervíziu. Supervízia patrí k jedným z najdôležitejších foriem odbornej prípravy a nástrojom ako k profesionálnemu, tak osobnému rastu. Supervíziu môžeme považovať za kvalitnú prevenciu pred syndrómom vyhorenia

a pomáha supervidovanému spracovať možný emocionálny konflikt, ktorý je spojený s výkonom povolania.

Kľúčové slova: Mediácia. Zvyšovania profesionálnych kompetencií. Podpora supervízora. Supervízia. Zvyšovanie kvality práce mediátora.

Abstract: This thesis deals with supervision in mediation. The main goal is to find out whether supervision in mediation can be helpful. Currently, as of October 2021, there are 839 registered mediators on the list of mediators on the website of the Ministry of Justice of the Slovak Republic. Mediation is a way of resolving disputes out of court. The mediator has a considerable dose of autonomy and must be prepared to mediate even in complicated and stressful situations. Mediators are facing lack a

space to discuss cases, space where they would address the suitability of their work procedures which they have chosen in given cases. We see space for supervision in mediation. Supervision is one of the most important forms of training and a tool for both- professional and personal growth. Supervision can be considered as a quality prevention against burnout syndrome and helps the supervisee to deal with a possible emotional conflict that is associated with the performance of the profession.

Keywords: Mediation. Increasing profesional competencies. Supervisor support. Supervision. Improving the quality mediator' work.

ÚVOD

Supervízia je jeden z najúčinnějších nástrojov podpory a pomoci pre supervidovaného a cez supervidovaného sa následne dostane ku klientom samotným. Supervízia patrí k jedným z najdôležitejších foriem odbornej prípravy a nástrojom ako k profesionálnemu, tak osobnému rastu najmä v pomáhajúcich profesiách. Je to proces, ktorý supervidovanému poskytuje odborné vedenie, podporu, ale aj reflexiu. Ide o kvalitný spôsob prevencie pred syndrómom vyhorenia. Supervízia vie napomôcť pri emocionálnych konfliktoch,

ktoré často úzko súvisia s výkonom povolania v mnohých profesiách.

Mediácia je špecifický spôsob ako riešiť spory mimosúdnou cestou. Tento proces je založený na dobrovoľnosti účastníkov. Spory, ktoré môže mediátor mediovat' sú spory rodinnoprávne, pracovnoprávne, občianskoprávne a obchodno-právne. Mediátor sa počas svojej práce musí spoliehať na svoje osobnostné predpoklady a vlastnosti. Táto činnosť si vyžaduje osobnosť, ktorá dobre zvláda vlastné emócie, dokáže improvizovať a je flexibilná. Konflikty ľudí vedia byť veľmi emocionálne, plné napätia, ktoré koordinuje práve mediátor.

Je to štruktúrovaný proces avšak v praxi prináša mnoho neštandardných situácií, v ktorých sa musí mediátor vynásť a to tak, aby neohrozil proces mediácie a docielil mediačnú dohodu, ktorá je za priaznivých okolností výsledkom mediácie.

Z vyššie uvedených dôvodov sa domnievame, že supervízia vie byť pre mediáciu a teda osobnosť mediátora veľmi prínosná.

Cieľom tejto práce bolo poukázať na dôležitosť supervízie nielen v pomáhajúcich profesiách a poukázať na výhody, význam a uplatnenie v mediácii.

Práca pozostáva z viacerých kapitol. Prvá kapitola je venovaná supervízii v mediácii. V ďalšia kapitola sa

zameriavame na základné vymedzenie pojmu supervízia a jej cieľom. Následná kapitola popisuje možné typy a formy supervízie, hovorí o osobnosti supervízora a o etike supervízora. Ďalšia kapitola je venovaná už mediácii a jej výhodám a po nej nasledujúca kapitola je zameraná na formy a fázy mediácie. Následná kapitola sa venuje supervízii v mediácii.

SUPERVÍZIA V MEDIACII

Tak ako v iných povolaniach je veľmi dôležité stále udržiavať, vyvíjať a zdokonaľovať nástroje, tak aj v pomáhajúcich profesiách je viac ako potrebné pracovať s ich hlavným nástrojom a to s osobnosťou pomáhajúceho pracovníka. Supervízia patrí k jedným z najdôležitejších foriem odbornej prípravy a nástrojom ako k profesionálnemu, tak osobnému rastu najmä v pomáhajúcich profesiách. Je to stretnutie supervízora a supervidovaného profesionála. Supervízne stretnutie je proces, ktorý umožňuje podporu, odborné vedenie, reflexiu či citové ošetrenie. Supervíziu môžeme považovať za kvalitnú prevenciu pred syndrómom vyhorenia a pomáha supervidovanému spracovať možný emocionálny konflikt, ktorý je spojený s výkonom povolania.

Mediáciu môžeme definovať ako špecifický spôsob riešenia sporov mimosúdne. Ide o dobrovoľný, neformálny a flexibilný proces, ktorého podoba závisí na dohode strán a mediátora. Úlohou mediátora nie je v spore rozhodnúť, ale pomôcť obom stranám vzájomne sa pochopiť, komunikovať a dospieť k dohode, ktorá bude pre všetky strany prijateľná. Mediáciu je možné využiť v rodinnoprávnych, pracovnoprávnych, občianskoprávnych a obchodno-právnych sporoch.

Supervízia patrí k najúčinnjším nástrojom podpory a pomoci sociálnym pracovníkom, sociálnym poradcom a cez nich následne ku klientom samotným. Mediácia sa najrozsiahlejšie využíva v sociálnej práci, ako vednej disciplíny. Mediátorov by sme si mohli rozdeliť do dvoch základných skupín. Prvá skupina sú mediátori, ktorí majú rôzny druh ich primárnej odbornosti, ako napríklad právo, medicína, sociálna práca, ekonómia a mnohé. Títo mediátori majú absolvovaní kurz v špeciálnom vzdelávacom programe. Na riadny výkon ich činnosti musia byť zapísaní na Ministerstve spravodlivosti SR. Druhou skupinou sú najčastejšie odborníci z oblasti pomáhajúcich profesií, ktorí sa skoro na dennej báze stretávajú s klientmi a riešia rôzne konfliktné situácie. Mediačné zručnosti patria k ich odbornej

výbave. Niektorí zručnosti mediátora nadobudli praxou, iní si spravili kurz v špeciálnom vzdelávacom programe, avšak väčšina z nich nepatrí k zapísaným mediátorom tzn. v tomto prípade nejde o podnikanie (najčastejšie z dôvodu, že pracujú v štátnej správe).

ZÁKLADNÉ VYMEDZENIE POJMU SUPERVÍZIA A JEJ CIELE

Supervízia sa ako oblasť odborného pôsobenia vyvíjala dlhé desaťročia. Jej poslanie je skvalitniť prácu za pomoci reflexie toho, čo sa deje v pracovnom procese, porovnávaním situácii s profesionálnymi modelmi a normami, snaží sa motivovať pracovníkov k objavovaniu nových alternatív pri ich práci.

Schavel a Oláh (2010) uvádzajú, že supervízia je medziľudská interakcia, ktorej hlavným cieľom je stretnutie sa jednej osoby – supervízora s druhou osobou – supervidovaným so zámerom zlepšiť schopnosť supervidovaného efektívne pomáhať ľuďom. Nie je určená len ako proces interakcie supervidovanému, ale aj klientovi samotnému. Zefektívňuje odborné postupy práce s klientom a interakcie medzi poradcom a klientom, čo môžeme považovať za hlavný cieľ supervízie. Pri supervíznom stretnutí sa odzrkadľujú

vzťahy ako aj prežívanie sociálneho pracovníka (supervizanta) k svojmu primárnemu sociálnemu prostrediu (deťom, rodine, partnerovi), k sebe samému, ku klientom, pracovnému prostrediu, kolegom, nadriadeným a podobne. Supervízia má napomôcť k intervízii do problematiky a viesť k profesionálnemu rozvoju.

V slovníku sociálneho pracovníka nájdeme definíciu supervízie sako metódu nepretržitého zvyšovania profesionálnych kompetencií sociálneho pracovníka, ktorá vedie k samostatnému vykonávaniu profesie a chráni tak klienta pred nekompetentnými zásahmi. Vyjadruje aj status sociálneho pracovníka, zahŕňa v sebe integráciu osobných vlastností sociálneho pracovníka. Supervízia je učenie sa prostredníctvom skúseností, prostriedok nepretržitého vzdelávania sociálneho pracovníka a odbornou kontrolou práce s klientom. (Strieženec, 1996).

Z definícií, ktoré sme už uviedli môžeme odvodiť aj ciele supervízie, ktoré sú zamerané na riešenie problémov, skvalitnenie kompetencií sociálnych pracovníkov a skvalitnenie ich práce s klientom.

Vavrečková (2005) vidí hlavný cieľ supervízie vo verifikácii správnosti postupov pri práci s klientom, rodinou, skupinou, v rozširovaní možností a alternatív práce s určitým

prípadoch, koordinovaní neefektívnych postupov, prevencii poškodzovania klientov poradcom, učení sa a zbieraní skúseností, hľadání a nachádzaní možností a postupov ako pracovať s klientom v jeho najlepšom záujme.

Ciele supervízie môžu byť krátkodobé – napríklad vytvorenie základných podmienok k úspešnej práci pre pracovný tím, získanie niekoľkých základných elementárnych profesionálnych schopností a podobne, alebo dlhodobé – napríklad harmonizácia fungovania organizácie, formulácia a monitorovanie plánov osobného rozvoja pracovníkov, prihliadanie na potreby klientov a podobne. (Slovák, Vereš, 2007).

Podľa Schavela a Tomku (2010) je základnou požiadavkou sociálnej práce od jej počiatkov požiadavka osobného nasadenia pracovníkov pri riešení problémov, ktoré klient má. Teda cieľom supervízie v sociálnej práci je poskytnúť sociálnym pracovníkom podnety k tomu, aby sa učili hľadať nové perspektívy, možnosti a cesty pri riešení rôznych zložitých problémov klientov a súčasne, aby hľadali možnosti ako svoju prácu skvalitňovať, ako predísť syndrómu vyhorenia a tým chrániť aj seba samého. Princíp osobnej angažovanosti a súčasne aj požiadavka neutrality kladú vysoké nároky na emocionálnu rovnováhu a

výkonovú zložku sociálnych pracovníkov. Veľkým v iných krajinách uznávaným vnútorným nesúlalom tejto profesie je, že sociálny pracovník nemôže preniesť na svoje bedrá natrvalo riešenie problémov svojich klientov, ale môže im pomôcť len čiastočne a dočasne.

Supervízia si kladie za úlohu neustále zvyšovať odborné kompetencie pracovníkov. Supervízia vie zasiahnuť do osobných problémov a tak často sklzáne do terapie čo nie je jej úlohou. V pomáhajúcich profesiách je cieľom supervízie poskytnúť supervidovaným impulzy, aby mohli svojim klientom naučiť hľadať nové cesty aj v nepriaznivej životnej situácii.

TYPY A FORMY SUPERVÍZIE

Supervíziu na základe jej funkcií a cieľov delíme na štyri základné typy:

- *poradenská supervízia*, ktorá je najviac využívaná v pomáhajúcich profesiách. Supervidovaní sú jednoznačne zodpovední za prácu s klientom a supervíziu využívajú pre svoj profesionálny rast. Je to rovnocenný vzťah, kde supervízor so supervidovaným riešia otázky, ktorými sa spoločne zaoberajú. Poradenský typ supervízie je určený pre skúsených a kvalifikovaných odborníkov,
- *výučbová supervízia* sa zameriava predovšetkým na vzdelávaciu funkciu.

Supervízor má tomto procese úlohu ako učiteľ. Tento typ supervízie je určený študentom a začínajúcim sociálnym pracovníkom,

- *výcviková (tréningová) supervízia*, kde supervidovaní sú účastníkmi výcviku či tréningu a supervízor preberá len určitú časť zodpovednosti za prácu s klientom a preto preberá normatívnu alebo riadiacu rolu,
- *riadiaca (manažérska) supervízia*, pri ktorej je supervízor väčšinou nadriadeným supervidovaného. Vzniká charakteristický vzťah nadriadený – podriadený, tu nesie supervízor zodpovednosť za prácu s klientom, na rozdiel od výcvikovej supervízie, kde je charakteristický vzťah inštruktor – účastník. Supervízia je tu riadiacim nástrojom supervízora. (Hawkins, Shohet 2004).

Supervízia má rôzne formy. Schavel, Hunyadiová, Kuzyšin (2013) rozdeľujú formy supervízie z viacerých aspektov, a to z hľadiska:

- *prítomnosti supervízora* – priama (supervízor je priamo prítomný na

konzultáciach s klientom) a nepriama supervízia,

- *vzťahu medzi supervízorom a supervizantom* – vertikálna (práca supervízora s menej skúseným supervidovaným) a horizontálna (kolegiálna supervízia, poskytovanie spätnej väzby, overovanie si svojich vlastných postupov),

- *prítomnosti supervízora* – priama (supervízor je priamo prítomný na konzultáciach s klientom) a nepriama supervízia,

- *počtu supervidovaných* – individuálna a skupinová supervízia,

- *naliehavosti* – plánovaná supervízia a krízová (akútna potreba supervízneho stretnutia v prípadoch riešenia zložitých problémov, ktoré sú spojené s krízovou intervenciou najmä v oblasti sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately).

Každá z uvedených foriem supervízie má svoje ako výhody, tak aj nevýhody. Pre lepšiu prehľadnosť sme výhody a nevýhody individuálnej aj skupinovej supervízie spracovali do tabuliek.

Tabuľka 1: Individuálna supervízia

INDIVIDUÁLNA SUPERVÍZIA	
VÝHODY	NEVÝHODY
<ul style="list-style-type: none"> – štruktúrované stretnutie supervízora s jedným pracovníkom – intenzívna forma učenia – individuálna pozornosť – vyššia angažovanosť supervízora – väčšia otvorenosť – možnosť vybudovania si bližšieho vzťahu – zrkadlenie vzťahu sociálny pracovník – klient 	<ul style="list-style-type: none"> – časová a ekonomická náročnosť – menej kreatívnych vstupov – náročnosť na prípravu – vyššie riziko závislosti na supervízorovi

Zdroj: Schavel, Hunyadiová, Kuzyšin (2013), spracovala autorka práce, 2021

Tabuľka 2: Skupinová supervízia

SKUPINOVÁ SUPERVÍZIA	
VÝHODY	NEVÝHODY
<ul style="list-style-type: none"> – štruktúrované stretnutie supervízora so skupinou – podporná atmosféra medzi supervidovanými – voľnejšie vyjadrovanie osobných postojov a obáv – veľa vstupov 	<ul style="list-style-type: none"> – malý priestor pre seba a svoj problém – skupinová dynamika môže prerásť hranice spolupráce a môže dôjsť k rivalite a súťaživosti a rozpadu skupiny – skupinová dynamika môže prekryvať vzťah sociálneho pracovníka – klient

<ul style="list-style-type: none"> – reflexií a spätných väzieb – podpora učenia z pozitív a nedostatkov členov skupiny – minimalizuje sa tendencia závislosti na supervízorovi – šetrí čas a financie 	
--	--

Zdroj: Schavel, Hunyadiová, Kuzyšin (2013), spracovala autorka práce, 2021

Typy, forma a niekedy aj druhy supervízie v odbornej literatúre nemajú jednoznačné usporiadanie. U mnohých autorov sa typy a formy supervízie navzájom zamieňajú či prelínajú.

Mátela, Schavela a kol. (2013) vychádzajú z prirovnania supervízie na typy a formy nasledovne:

- *typ* vystihuje určitú črtu, vzhľad, presnú konštrukciu,
- *forma* je ako prostriedok, nástroj na prejav, ide o niečo, čo vnímame ako vonkajšiu podobu.

SUPERVÍZOR SUPERVÍZORA

V európskom priestore patrí supervízia k profesiám, ktoré sú regulované. Na osobu supervízora sú kladené značne vysoké nároky z odbornej aj morálnej oblasti. Podstatné sú aj osobnostné kvality

a vedomosti supervízora. Medzi kvality supervízora môžeme zaradiť schopnosť vytvoriť vzťah, ktorý podporuje sebedomie a dôveru supervidovaného, pocit bezpečia, ktorý tvorí prijatie, rešpekt, podpora, úprimnosť, flexibilita a mnohé iné. Supervíu môžu vykonávať iba fyzická osoba, ktorá ukončila odbornú akreditovanú prípravu supervízora.

Supervízor by mal byť profesionálny sociálny pracovník, ktorý pracuje s veľkou mierou empatie, pravdivosti, záujmu, úcty, zaujatia, otvorenosti a flexibility. Kvalitný supervízor ma dosť poznatkov, je konkrétny vo svojich prejavoch a je skúsený. Jeho výučba je primeraná pre začiatočníka aj pokročilého, dokáže stanoviť ciele a používať v interakciách techniky spätnej väzby počas supervízie. Dobrý supervízor má byť podporujúci, nie zbytočne kritický, rešpektovať začiatočníka a nepokúšať sa zmeniť supervíznu skúsenosť na

psychoterapiu. Supervízor a supervidovaný by mali vychádzať aspoň z podobných „filozofických“ pozícií prístupu ku klientovi a riešenia problémov klienta. Ideálny supervízor je človek, ktorý voči iným prejavuje rešpekt, konkrétnosť, pravdivosť, empatiu, ale aj určitú mieru sebaodhalenia v konaní voči supervidovanému. Väčšina supervízorov sa odlišuje najmä v tom, do akej miery a v akých situáciách tieto svoje črty prejavujú. (Oláh a kol., 2008).

Hawkinsa a Shoheta (2004) uvádzajú, že úlohou supervízora je pomôcť supervidovanému zažívať pocit, že je cenený, prijímaný a chápaný, pričom vychádzame z predpokladu, že iba ak sa bude klient cítiť dostatočne bezpečne, bude schopný vlastných výziev a korekcií, a zároveň si bude vážiť sám seba a svoje schopnosti. Bez takejto atmosféry je nepravdepodobné, že by sa otvoril voči kritickej spätnej väzbe. Neraz sa stáva aj to, že klient prichádza na supervíziu v hneve, úzkosti, strese či obavách. Je pravdepodobné, že len ak sa klient bude cítiť dostatočne bezpečne, aby o týchto nepríjemných pocitoch mohol hovoriť, a úplne si ich sám sebe prizná, bude schopný sa „očistiť“ a prehodnotiť svoje postupy.

Oláh (2005) poukazuje na základné etické zásady v supervízii.

- Základné normy pre správanie a vystupovanie supervízora: služba, vystupovanie, čestnosť, schopnosti a profesionálny rast.
- Etická zodpovednosť supervízora voči supervidovanému: mlčanlivosť, dôvernosť, práva supervidovaného, prvoradosť záujmu supervizanta a honoráre.
- Etická zodpovednosť supervízora voči svojim kolegom: slušnosť, zdvorilosť, práca s klientom kolegov.
- Etická zodpovednosť supervízora voči zamestnávateľom a zamestnávateľským organizáciám: záväzky voči zamestnávateľským organizáciám.
- Etická zodpovednosť supervízora voči svojej profesii: rozvoj poznatkov, udržanie cti profesie, služba spoločstvu. Supervizant rozhoduje v konečnom dôsledku o etickej aktualizácii cieľov avšak je limitovaný morálnou zodpovednosťou supervízora. Stretávame sa aj s názorom niektorých autorov, že práca bez supervízie je porušením etiky.

Vzorom odbornej kompetencie pri pomoci supervidovanému je supervízor. Udržiava rovnováhu, prijíma ciele a je schopný zdieľať odborné znalosti. Supervízor by mal byť tolerantný ku konštruktívnej kritike, má by vedieť oceniť dobré výkony a byť kultúrne citlivý. Treba si však uvedomiť, že tieto charakteristiky

prípadne kvality sú v značnej miere obecné a väčšinu z nich je možno označiť ako základné charakteristiky profesionálneho prístupu všetkých pracovníkov, ktorí sa do istej miery podieľajú na rozvoji druhého človeka alebo skupiny.

POJEM MEDIÁCIA A JEJ PRINCÍPY

Konflikty sú prirodzenou súčasťou každého jedného z nás. Vzniknúť môžu všade tam kde prichádza ku vzájomnému kontaktu ľudí. Vyhnúť sa im nedá a práve preto je veľmi dôležité naučiť sa s nimi žiť a vedieť ich efektívne vyriešiť. Mediácia je jedným z alternatívnych spôsobov ako riešiť konflikty. Spočíva v riešení sporu za pomoci tretej neutrálnej osoby - mediátora a za aktívnej účasti sporiacich sa strán.

Šišková a Stöhrová (2008) uvádzajú, že mediácia pomáha riešiť konflikt konštruktívne a v neposlednom rade podporuje sociálne zblížovanie ľudí. Mediácia je špecifická a odlišuje sa od ostatných spôsobov riešení konfliktov práve intervenciou mediátora, ktorý zasahuje do procesu hľadáním riešení konfliktu a napomáhaním účastníkom sporu vo vyjednávaní informovaného súhlasu s uzatvorením dohody. (In Matoušek a kol., 2008).

Hlavnými cieľmi mediácie je predovšetkým zvládnutie konfliktnej situácie, podpora vzájomnej komunikácie účastníkov sporu a tiež podpora prvkov vzájomného počúvania. Dôležitá je tiež pomoc klientom, aby pochopili svoju vlastnú situáciu a samotný problém, rôzne aspekty redukovali na úroveň, ktorá vytvára predpoklad pre riešenie problému, podpora kooperácie medzi účastníkmi sporu a akceptované prejavy v správaní, čím sa podporuje zlepšenie vzájomných vzťahov. Mediácia poskytuje model pre možné riešenie problému, umožňuje účastníkom sporu spoločný pohľad na problém a snaží sa podporovať klientov v riešení a mobilizovaní ich schopností. (Mátel, 2013).

Holá a kol. (2013) považuje za najdôležitejší cieľ mediácie vytvoriť rámec pre akceptovateľnú dohodu, ktorá bude prijateľná pre obe strany tak, aby boli spokojné nie len s vyriešením problému, ale aj so spôsobom, akým ku riešeniu dospeli. Rozšírenie mediácie vidí autorka ako reakciu na spoločenskú realitu, ktorá si vyžaduje hľadanie iných možností a opatrení na riešenie sporov alternatívnou formou a zároveň zaisťuje ochranu práv a záujmov účastníkov konania. Jedným z hlavných argumentov rozšírenia mediácie je preťaženosť, nákladovosť a formálnosť súdneho konania, treba však zdôrazniť, že

myšlienka mediácie nespochybňuje súdny systém, chce len poskytnúť alternatívu.

Mediáciu môžeme odlíšiť od iných metód na základe, ktorých sa odlišuje. Mediácia je vybudovaná na základných princípoch, ktoré nie sú vo vzájomnom vzťahu nadradenosti či podradenosti práve naopak môžeme ich považovať za rovnocenné.

Swanová a kol. (2016) uvádza nasledujúce princípy mediácie:

- *Princíp dobrovoľnosti* – mediácia je zásadne dobrovoľný proces, rozhodnutie riešiť konflikt prostredníctvom mediátora sa zakladá na autonómnom rozhodnutí oboch strán a mediátora, možnosť ktorejkoľvek zo strán mediáciu kedykoľvek ukončiť.
- *Princíp dôvernosti a dôvery* – povinnosť mlčanlivosti ak sa strany a mediátor nedohodnú inak.
- *Princíp neutrality, nezávislosti a nestrannosti mediátora* – kľúčový princíp mediácie, nestrannosť mediátora garantuje vyvážený a rovnaký prístup ku všetkým stranám konfliktu, mediátor žiadnu zo strán neuprednostňuje, neobhajuje jej záujmy ani nenadržiava žiadnej zo strán.

- *Princíp orientácie do budúcnosti.*
- *Princíp pochopenia odlišnosti.*
- *Princíp zmeny súperenia na spoluprácu.*
- *Princíp prevzatia zodpovednosti.*
- *Princíp slobody rozhodnutia.*
- *Princíp ukončenia sporu vo forme „win – win“.*

MEDIÁCIA A JEJ VÝHODY

Pri súčasnom stave preťaženého súdnictva sa priam žiada alternatíva ako riešiť spory mimosúdne. Mediáciou je možné riešiť spory vzniknuté z občianskoprávných vzťahov, pracovnoprávných vzťahov, rodinnoprávných vzťahov a obchodnozáväzkových vzťahov. Na Slovensku je u ľudí stále potreba aj malé spory či konflikty riešiť súdnou cestou. Tieto prípady pohlcujú súdny systém, predlžujú súdne konanie a stoja nemalé financie. Mediácia je v podstate alternatíva ako odbremeniť súdy od sporov, v ktorých je možná dohoda.

Výhody mediácie sme sa rozhodli zhrnúť v tabuľke.

Tabuľka č. 3: Výhody mediácie

VÝHODY MEDIÁCIE
Tri základné piliere: DOBROVOĽNOSŤ, MLČANLIVOSŤ, ROVNOPRÁVNOSŤ
<ul style="list-style-type: none">– flexibilita– promptnosť– dostupnosť techniky (elektronická mediácia)– digitálna gramotnosť (elektronická mediácia)– výber osoby mediátora– ústretovosť– inovatívnosť riešení a kreativita– vzájomné pochopenie sa– podpora– orientácia na budúcnosť– tolerancia– princíp rozhodovania– komplexnosť– princíp zodpovednosti– nestrannosť mediátora– možnosť disponovať s predmetom konfliktu a kontrola procesu– predvídateľnosť– minimálna miera stresu– testovanie reality– autonómia– všeobecný konsenzus– stabilita– profesionalita mediátora– spravodlivosť– akcent na edukáciu

Zdroj: Kutlík (2021), spracovala autorka práce, 2021

FORMY A FÁZY V MEDIÁCII

Formy mediácie sú ovplyvnené prístupom mediátora, povahou konfliktu a poštou účastníkov.

Hollá (2011) rozoznáva základné formy mediácie. Sú dané právnym kontextom ich uplatnenia a to mediáciu z vôle strán – dobrovoľná mediácia – strany sa slobodne a dobrovoľne rozhodnú spor riešiť prostredníctvom mediátora a svoj úmysel môžu dať najavo buď písomne alebo ústne. Mediácia súdnou cestou – mediácia je stranám sporu navrhnutá prípadne nariadená sudcom. Zákon vymedzuje aj niektoré typy sporov, ktoré sa riešia prostredníctvom mediácie za účelom ekonomickejšieho, účelnejšieho, ľahšieho a rýchlejšieho riešenia.

Kusá (2006) uvádza, že aj súkromné sedenie môžeme považovať za určitú formu mediácie. Mediátori sa stretávajú so stranami aj individuálne a to dáva stranám možnosť zdieľať aj informácie, ktorú nechcú povedať na spoločnom stretnutí.

Okrem základných foriem mediácie autorka Hollá (2003) popisuje aj špecifické formy mediácie medzi, ktoré zaraďuje:

– krízová mediácia,

- mediácia zameraná na riešenie konfliktov,
- mediácia zameraná na schopnosť riešiť konflikt,
- mediácia so zdôraznenou neutralitou,
- mediácia so zdôraznenou efektivitou,
- tímová mediácia,
- mediácia v zastúpení,
- kyvadlová mediácia,
- nepriama mediácia.

Každý druh procesu tak aj proces mediácie má určité fázy či etapy. Počas mediačného procesu musia mediátori dodržiavať určité postupy či štruktúry a vďaka nim sa klienti dopracujú k úspešnému podpisu dohody.

Mediácia je štruktúrovaný proces. Profesionálna mediácia má obvykle vnútornú štruktúru a schopnosť, ktorá môže byť individualizovaná pri konkrétnych mediačných modeloch. U nás sa najčastejšie stretávame so štruktúrou, ktorá má päť fáz. Môžeme hovoriť aj o fáze nula – predmediačná fáza

1. začatie mediácie – otvorenie procesu

2. neprerušovaný čas jednotlivých strán
3. výmeny stanovísk
4. tvorby a podpisu dohody.

Niektorí mediátori za fázu číslo päť považujú pomediacnú fázu. (Kutlík, 2021).

ZÁVER

V práci sme sa zaoberali supervíziou v mediácii. Táto téma tvorila hneď prvé kapitoly. Snažili sme sa priblížiť typy a formy supervízie, osobnostné predpoklady supervízora a etikou jeho práce. Následne sme sa zamerali na priblíženie pojmu mediácia a aké sú jej princípy, výhody, formy a fázy. K záveru práce sme sa zamerali na význam supervízie v mediácii. Supervíziu môžeme považovať za učenie sa prostredníctvom skúseností, prostriedok neustáleho vzdelávania sa. Je to odborná činnosť pri ktorej cez cieľené pozorovanie a otázky sa môžeme zamyslieť nad kvalitou pomoci, čím sa u supervidovaného zvyšuje reflexia a sebareflexia. Prostredníctvom kontroly, poradenstva a podpory zvyšuje úroveň odbornosti, vedomostí, schopností a mnohé iné. K mesiacu október 2021 je v zozname mediátorov na stránke Ministerstva spravodlivosti SR zapísaných 839 mediátorov. Vzhľadom na fakt, že počet mediátorov na Slovensku neustále narastá si

dovolíme mediáciu považovať za neustále stúpajúci trend.

Odborná príprava mediátora podľa Zákona o mediácii č. 420/2004 Z.z. a doplnení niektorých zákonov trvá 200 hodín. Mediátor je ďalej podľa zákona povinný sústavne sa vzdelávať a ak sa mediátor nezúčastní aspoň jedného odborného seminára počas roka, ministerstvo nariadi jeho preskúšanie.

Mediátor sa počas svojho autonómneho výkonu mediačnej činnosti musí opierať o svoje osobnostné predpoklady. Mediácia rieši konflikty medzi ľuďmi, mediátor je často vystavený veľmi emotívnym stretnutiam, ktoré sú plné vyhrotených emócií či napätia a práve mediátor je ten, kto musí zachovať chladnú hlavu a tlmiť tieto emócie. Mediátor má byť emocionálne stabilný ale aj kreatívny, flexibilný, duchaprítomný a musí vedieť improvizovať. Samozrejmosťou sú aj etické zásady, schopnosť organizovania si čas, byť empatický a mať dobré komunikačné schopnosti. Disponuje značnou dávkou autonómie, kedykoľvek musí byť pripravený mediovat' a to aj komplikovaných a stresujúcich situáciách.

Domnievame sa, že pre mediátorov tu ako keby chýba priestor na diskusiu o prípadoch, priestor kde by riešili vhodnosť ich postupov pri práci, ktoré si zvolili v danom prípade. Mediátor počas svojej

práce využívá vedomosti z mnohých oblastí ako je napríklad právo, psychológia, sociálna práca a mnohé iné.

Ako je vyššie v texte už uvedené mediácia je štruktúrovaný proces, ale v praxi prináša mnoho neštandardných situácií, v ktorých sa musí mediátor vynásť (nepripraví ho na to žiadne odborné vzdelávanie, prípadne seminár) a to tak, aby neohrozil proces mediácie, nepoškodil ani jednu zo strán konfliktu a docielil mediačnú dohodu. Práve tu vidíme veľký priestor pre supervíziu v mediácii.

V prvých kapitolách sme uviedli, že supervízia zvyšuje kvalitu práce s klientmi prostredníctvom práce samých na sebe, zabraňuje poškodzovaniu klientov ale aj syndrómu vyhorenia.

Vidíme nasledovné výhody supervízie v mediácii:

- podpora od strany supervízora,
- zvyšuje kvalitu práce mediátora,
- výmena skúseností, rozoberanie prípadov a postupov (v prípade skupinovej supervízie),
- spätná väzba od kolegov (v prípade skupinovej supervízie),
- učenie sa skrz kazuistiky kolegov (v prípade skupinovej supervízie),
- predchádza syndrómu vyhorenia.

Priestor pre supervíziu v mediácii vidíme ako v individuálnej tak aj

v skupinovej forme. Supervízia môže priniesť mediátorom podporu, istotu a zvyšovať kvalitu práce mediátora. Prináša možnosť prevencie pred syndrómom vyhorenia. V prípade skupinovej supervízie vidíme výhody najmä vo výmene skúseností s kolegami a rozoberanie ich postupov v práci. Za dôležitú považujeme aj spätnú väzbu od kolegov, učenie sa z prípadov, ktoré už v minulosti kolegovia riešili. Supervízia v mediácii má určite priestor.

Cieľom práce bolo priblížiť pojem supervízia a mediácia. Snažili sme sa poukázať na dôležitosť supervízie nielen v pomáhajúcich profesiách aj keď v tejto oblasti samozrejme supervízia prevažuje a poukázať na výhody, význam a uplatnenie v mediácii.

Zoznam bibliografických odkazov

- HAWKINS, P. – SHOHET, R.: 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha : Prtál, 2004, 208 s. ISBN 80-7178-715-9.
- HOLÁ, L. 2003. *Mediace – způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha : Grada Publishing, 2003. 190 s. ISBN 80-247-0467-6.
- HOLÁ, L. 2011. *Mediace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2011. 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.

HOLÁ, L. a kol. 2013. *Mediace a možnosti využítí v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2013. 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.

KUTLÍK, F. 2021. *Elektronická mediácia a riešenie konfliktov v kyberpriestore*. Bratislava : Slovenský inštitút pre mediáciu a alternatívne riešenie sporov, 2021. 242 s. ISBN 978-80-973506-3-5.

KUSÁ, D. 2006. *Riešenie konfliktov II. Život bez predsudkov*. Bratislava : Mirius, 2006. 66 s.

MATOUŠEK, O. a kol. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha : Portál, 2008, s. 135-150. ISBN 978-80-7367-502-8.

MÁTEL, A. 2013. *Metódy a prístupy v sociálnej práci*. 1.vyd. Nitra : Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva UKF, 2013. 242 s. ISBN 978-80-558-0243-5.

MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. a kol. 2013. *Teória a metódy sociálnej práce I*. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2013. 446 s. ISBN 978-80-971445-1-7.

OLÁH, M. 2005. *Supervízia v sociálnej práci*. Prešov : GRAFOTLAČ, 2005. 85s s. ISBN 80-8068-307-7.

OLÁH, M. a kol. 2008. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2008. 208 s. ISBN 80-969449-6-7.

SCHAVEL, M. – OLÁH, M. 2010. *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. 4. doplnené vyd. Bratislava : Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety, Bratislava, 2010, 218 s. ISBN 80-8068-487-1.

SCHAVEL, M. – TOMKA, M. 2010. *Základy supervízie a supervízia v praktickej výučbe v sociálnej práci*. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 193 s. ISBN 978-80-89271-87-0.

SCHAVEL, M. a kol. 2013. *Supervízia v sociálnej práci*. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, o.z., 2012. 207 s. ISBN 978-80-971445-0-0.

SLOVÁK, P. – VEREŠ, M. 2007 *Metódy sociálnej práce I*. Bratislava : SAP, 2007. 70 s. ISBN 978-80-89271-27-6.

STRIEŽENEC, Š. 1996. *Slovník sociálneho pracovníka*. Trnava: AD, 1996, 255 s. ISBN 80-967589-0-X.

SWANOVÁ, B. a kol. 2016. *Mediácia praktický právny sprievodca*. Bratislava: Wolters Kluwer s.r.o., 2016. 232 s. ISBN 978-80-8168-434-0.

VAVREČKOVÁ, V. 2005. *Supervízia v odbornej praxi: skriptá – učebné texty*. Ružomberok: Katolícka univerzita, 2005. 46s. ISBN 80-808-4024-5.

Kontakt na autora:

Meno, priezvisko a tituly autora: PhDr. Nika Alejníková

Názov pracoviska: Mediačná kancelária

Piešťany

Adresa pracoviska: Staničná 51, 921 01

Piešťany

Kontaktná adresa: Fándlyho 8, 921 01

Piešťany

e-mail: alejnikova@mediaciapn.sk,

nika.alejnikova@gmail.com