

Mediácia - spôsob riešenia sporov

Mediation - way of solving disputes

Peter Gürtler

Domov sociálnych služieb SYNNÓMIA

Recenzent/Review: PhDr. Ernest Kováč

Akadémia humanitných a medzikulturálnych štúdií

Submitted/Odoslané: 28. 10. 2021

Accepted/Prijaté: 11. 12. 2021

Abstrakt:

CIELE: Príspevok sa zameriava na základné predstavenie mediácie a jej významu pre riešenie medziľudských konfliktov a sporov. TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ: V texte vychádzame zo všeobecnej teórie o mediácii ako metódy riešenia konfliktov a sporov. VÝSLEDKY: V texte je popísaná všeobecná súčasná teória mediácie. IMPLIKÁCIA PRE MEDIÁCIU: Výber a sumarizácia všeobecných informácií o mediácii ako metóde ponúka jej lepšie uplatnenie v slovenských podmienkach, kde je uplatnenie mediácie predurčené predovšetkým preťaženosťou súdov.

Kľúčové slová: mediácia, spor, riešenie sporov.

Abstract:

Objectives: The contribution focuses on the basic introduction of mediation and its importance to address interpersonal conflicts. Theoretical Background: In the text we are based on the general theory of mediation as a method of solving conflict. Results: In the text, the general currency theory is described. Implication for mediation: Selection and summarization of general mediation information as a method offers its better application in Slovak conditions where mediation is predestined primarily by the congestion of the courts.

Key words: mediation, dispute, solution of disputes

Úvod

Mediácia je dnes, po takmer polstoročí svojho vývoja v modernej podobe, uznávanou metódou riešenia konfliktov. Vzniká a rozvíja sa jej teória a vytvára se jej terminológia. Zároveň prebiehajúca mediačná prax spresňuje obsah a podobu mediačného procesu a vymedzuje oblasť pôsobenia mediácie. Mediácia je spôsobom zvládania sporov, teda tých konfliktov, ktoré majú významnú emotívnu, resp. vzťahovú zložku – za pomoci neutrálneho procesného odborníka. Tohoto odborníka označujeme ako mediátora. (Plamínek, 2013).

Mediáciu je možné teoreticky ukotviť pomocou teórie konfliktov, ktorá skúma predmet mediácie, a teórie interakcie (komunikácie), ktorá skúma vzťahy, proces a obsah mediácie. Kontext, v ktorom mediácia prebieha, potom analyzujeme prostredníctvom teórie systémov. Teoretické opodstatnenie k takémuto prístupu ponúkajú teoretické východiská mediácie filozofické, psychologické, sociologické a právne. (Holá, 2011).

Konflikt ako spor

Všetko čo reálne existuje, má povahu systémov. Systémy majú pozoruhodnú vlastnosť: k ich popísaniu a pochopeniu

nestačí iba výpočet ich prvkov alebo zložiek. Tým sa líši od množín, kde výpočet prvkov k definícii množiny úplne stačí. To, čo majú systémy navyše v porovnaní s množinami, sú vzťahy medzi zložkami. Vzťahy určujú systém rovnako ako jeho zložky. Sú rovnako dôležité. Systémy sa medzi sebou líšia vzťahom k pohybu a rovnováhe. Rovnováha je stav systému, v ktorom je výslednica všetkých pôsobení v systéme nulová. Ľudsky povedané, nič sa nedeje. Pokiaľ systémy obsahujú mechanizmy, ktoré im znemožňujú vychýliť sa mimo medzí, ktoré umožňujú ich existenciu, sú stabilné. Stabilita je teda schopnosť systémov udržiavať rovnováhu (rezistenciu), vracat sa do nej (reziliencia), alebo sa meniť a systematicky posúvať rovnováhu bez toho, aby bola ohrozená existencia systému (vývoj). Rovnováha je teda stav systému, stabilita jeho schopnosť byť blízko rovnováhe. Rovnováha je v reálnom svete imaginárny pojem. V skutočnosti sa každé reálne súcno mení a vyvíja. To platí nielen pre živé systémy, ale i pre kamene, pre našu planétu, pre náš vesmír. Zmena je teda vlastnosťou existencie. To, čo sa o zmenu zaslúhuje, sú odchýlky systémov od rovnováhy alebo stability. Tieto odchýlky vznikajú pôsobením konfliktov. Konflikt je kľúčovou charakteristikou reálneho súcna.

Ide o faktor, ktorý prináša do systémov nerovnováhu či nestabilitu. (Plamínek, 2013).

O konfliktoch teda môžeme povedať, že sú neodstrániteľnou charakteristikou bytia. Tým, že porušujú rovnováhu alebo stabilitu, konflikty systémy dynamizujú a umožňujú ich pohyb a vývoj. Bez konfliktov by nebolo vývoja, pretože vývoj prebieha iba vďaka konfliktom. Konflikty sú tedy palivom do motora vývoja. Vlastným motorom vývoja je potom riešenie konfliktov. Pokiaľ systém vie svoje konflikty zvládať alebo dokonca využívať k svojmu vývoju, má budúcnosť. Pokiaľ s tým má problémy, je ohrozený. Je potrebné vnímať, že mnohé konflikty sú životodarné, že sa vďaka nim môžeme mnohému naučiť a veľa získať. Táto myšlienka je tiež vyústením pozitívneho prístupu ku konfliktom medzi ľuďmi, ktorý je v zásade nevyhnutný pre to, aby sme uspeli v disciplínach, ako sú mediácia alebo facilitácia. Bez prijatia konfliktov medzi bežné charakteristiky nášho života, ktoré môžu byť rovnako priaznivé ako pustošivé, nemôžeme pri ich riešení ani pomáhať, ani byť úspešní. O tom, či bude konflikt v danej situácii prospešný alebo škodlivý, rozhoduje kontext, teda jevisko, na ktorom sa konflikt odohráva, a tiež percepčia konfliktu, teda prístup hlavných

protagonistov k nemu. Existujú tri piliere pozitívneho prístupu ku konfliktom: tolerancia odlišností, sloboda myslenia, sloboda slova. Ak sú názorové odlišnosti, rovnako ako napríklad rozdielne záujmy, prirodzené a legitímne, sú zrejme prirodzené a legitímne i konflikty medzi ľuďmi. Tie vznikajú práve pri strete odlišností. Ako vieme, narúšajú rovnováhu a podmieňujú vývoj. Konflikty je teda žiadúce tolerovať úplne rovnako ako odlišnosti. Je teda zmysluprázdne snažiť sa konfliktov zbaviť, alebo sa ich pokúšať odstrániť z našich životov. Oni k nemu patria ako k vodníkovi červené topánky, alebo nahnutá vrba. Konflikt, ktorý ignorujeme, sa spontánne vyrieši iba málokedy. Väčšinou v ústrani vykvasí do konfliktu väčšieho, záľudnejšieho a ničivejšieho. Ak teda nie je možné konflikty odstraňovať a ak nie je rozumné ich prehliadať, ostáva nám predovšetkým tretia možnosť – snaha účinne ich riešiť. Niekedy účastníci konfliktov delegujú starostlivosť o proces jednania na neutrálnych odborníkov a ponechávajú si iba kontrolu nad výsledkom. Títo odborníci potom nezasahujú do vecnej podstaty riešení a dohôd, ale starajú sa iba o proces jednania a spokojnosť účastníkov s priebehom a výsledkom jednania. Je zvykom, že v prípade sporov tento

neutrálny odborník proces jednaní viacmenej autoritatívne určuje. Prítomnosť emócií v sporoch si takýto postup i obvykle vyžaduje. Neutrálny expert, pomáhajúci s riešením sporu, býva označovaný ako mediátor a proces riešenia sporu týmto spôsobom sa nazýva mediácia. Výnimočný potenciál mediácie je najmä pri riešení vyhrotených sporov. Mediácia je jedinou skutočne účinnou metódou vo fázach konfliktu, ktoré nazývame polarizácia a separácia. (Plamínek, 2013).

Vlastná mediačná situácia vzniká prepojením konfliktu a jeho riešením komunikáciou. Za mediačnú situáciu môžeme v súlade so sociologickým poňatím považovať jedincovo porozumenie a interpretáciu sociálneho kontextu, teda to, ako on sám chápe takto vymedzenú mediačnú situáciu, v ktorej sa nachádza. Definícia situácie je významným konceptom interpretatívneho prúdu sociológie. Ten je založený na tom, že sociálna realita je taká, ako ju chápu jej aktéri - je týmito aktérmi definovaná.

Konflikt je dysfunkčná komunikácia. Základným rysom konfliktnej situácie je zlyhanie komunikácie, jej dysfunkčnosť. Dysfunkčná komunikácia narušuje celkovú kvalitu nášho života. Zdravú interpersonálnu komunikáciu preto mnohí psychológovia a psychiatri považujú za

dôležitú podmienku osobnostného optima a dávajú jej prednosť napr. pred vyriešenými sociálnymi podmienkami života, uspokojením zo zamestnania, či dokonca telesným zdravím. Narušená komunikácia môže byť príčinou konfliktu, ale tiež jeho následkom. V komunikácii sa konflikt prejavuje, komunikáciou sa konflikt rieši. Komunikácia je príčinou, prejavom, ale tiež riešením interpersonálneho konfliktu. Mediácia je riešením konfliktu komunikáciou. Je možné povedať, že nielen „mediácia je komunikácia“, ale i „komunikácia je mediácia“ (v zmysle sprostredkovania). Na prvý pohľad ide o slovnú hračku, ale chápanie komunikácie ako sprostredkovateľa obsahov, významov a vzťahov v spoločenskom kontexte odborníkmi na komunikáciu dodáva tomuto prirovnaniu vážnosť, pretože interpersonálny konflikt je možné riešiť iba v interpersonálnom vzťahu. Je to najvšeobecnejšie poňatie mediácie, ktoré je možné uplatniť na ktorúkoľvek metódu riešenia konfliktu. Definícia (redefinícia) mediácie by potom mala byť rozšírená o jej komunikačné špecifiká, pretože len charakterom (formou) komunikácie možno mediáciu odlíšiť od iných metód riešenia konfliktu. Sociálne systémy sa vytvárajú komunikáciou. (Holá, 2011).

Vymedzenie mediácie a mediačného procesu

Mediácia, riešenie konfliktu komunikáciou, je vždy ad hoc, odohráva sa v danom okamihu. Niektoré definície zdôrazňujú proces mediácie ako vyjednávania, iné kladú dôraz na úlohu mediátora či zdroje riešenie konfliktov. Najčastejšie je mediácia definovaná ako zásah do konfliktu treťou, neutrálnou stranou, ktorá pomáha konfliktným stranám vo vedení alebo riešení ich sporu - zásahom do konfliktu je mienený zásah do konfliktného vzťahu, procesu jeho riešenia, nie zásah do vecnej podstaty konfliktu. Ďalšia charakteristika hovorí, že mediácia je flexibilný, dobrovoľný spôsob riešenia konfliktov, ktorý využíva tretiu neutrálnu stranu, mediátora, na uľahčenie rokovaní a riešenie problému strán. Iné charakteristiky uvádzajú: - mediácia umožňuje stranám najlepšie pochopiť spor a jeho dôsledky. Umožňuje im plne sa zapojiť do riešenia dohodnutím jeho podmienok, na rozdiel od rozhodnutia sudcu alebo poroty, kde je vždy len jeden víťaz, - mediácia je využitie tretej osoby k pomoci ľuďom v konflikte s cieľom dosiahnuť dohody, ktoré by bez jej pomoci dosiahnuť nedokázali, - mediácia je neformálny zásah neutrálnej tretej strany, ktorá pomáha stranám sporu dojednať dohodu, - mediácia je forma

intervencie tretích strán do konfliktu za účelom jeho oslabenia alebo vyriešenia prostredníctvom rokovaní, - mediácia je spôsob riešenia sporu, kde mediátor ako tretia, nezávislá a nezaujatá osoba pomáha stranám identifikovať ich záujmy, povzbudzuje ich k hľadaniu spoločných praktických riešení bodov, ktoré spôsobili konflikt, a pomáha im vyjednávať také riešenie, ktoré uspokojí obe sporné strany, - mediácia je metóda mimosúdneho riešenia sporu, kde strany pomocou neutrálnej tretej osoby (mediátora) riešia svoj spor vzájomnou dohodou prijateľnou pre obe strany. Intervenciou mediátora (mediátorov) do procesu hľadania riešenia konfliktu a napomáhaním účastníkom vo vyjednávaní informovaného súhlasu s uzavretím dohody je mediácia špecifická a odlišuje sa od ostatných spôsobov riešenia konfliktov pomocou ďalšej osoby. Mediátor je odborník na efektívne vyjednávanie. Je nezávislý a neutrálny. Je zodpovedný za proces rokovania a rozhoduje o jeho forme. Kontrola nad výsledkom rokovaní a zodpovednosť za rozhodnutie o vecnej stránke riešenia zostávajú plne na strane účastníkov - klientov. Do vecnej stránky konfliktu teda mediátor sám

nezasahuje, nevyberá, dokonca ani nehodnotí možné riešenia. Iná situácia nastáva, keď klient zhodnotenie riešenia žiada. Mediátor sa potom zameriava na hodnotenie možných dôsledkov (napr. právnych, výchovných, obchodných) daného riešenia. Mal by sa však vyvarovať hodnotenia riešenia vo vzťahu ku klientovi, tj. či je alebo nie je určité riešenie pre tohto klienta vhodné, dobré. Aktívna účasť mediátora na riešení konfliktu je základnou charakteristikou mediácie. Cez rozmanitosť v prístupoch k mediácii a definíciách mediácie, ktoré sú toho odrazom, sa zdá, že sa odborníci v posledných rokoch zhodli na troch základných charakteristikách mediácie: 1. forma intervencie, 2. mediátor, 3. neovplyvňovanie výsledkov mediácie. Prínosom pre definíciu mediácie je diskusia v čom je možno vidieť ciele a prínosy mediácie. Jedna skupina odborníkov obhajuje, že mediácia (ako proces, forma intervencie) by sa mala podľa potreby prepájať s ďalšími postupmi, napr. s psychoterapiou, s arbitrážou alebo s činnosťou ombudsmana. Úplne opačný názor zastávajú iní, ktorí hovoria, že každá profesia by mala byť uskutočňovaná nezávisle a samostatne. Mediátor by nemal vstupom

ďalších odborníkov do mediácie proces komplikovať a oslabovať zodpovednosť svoju a klientov. (Holá, 2011).

Mediácia je spôsobom zvládania sporov, teda tých konfliktov, ktoré majú významnú emotívnu, resp. vzťahovú zložku - za pomoci neutrálneho procesného odborníka. Tohto odborníka označujeme ako mediátora. Mediátor nemusí byť vo svojej úlohe sám. Aj keď takáto prax neprevláda, je pomerne bežné, že mediátori pracujú vo dvojici, prípadne v početnejších tímoch. Práca vo dvojici je pre mediátorov pochopiteľne náročná na vzájomnú súhru. Vo dvojiciach niektorí mediátori radi pracujú najmä v rodinných a partnerských kauzách. Tu sa práca mediátorov skutočne môže zjednodušiť, keď je vo dvojici mediátorov zastúpená ako žena, tak aj muž. To býva účelné napríklad vtedy, keď mediátor pochybuje, či sa mu podarí pôsobiť dostatočne profesionálnym, „sexuálne neutrálnym“ dojmom. Všeobecným cieľom mediácie je vyriešenie sporu - to znamená, že výsledkom úspešnej mediácie je riešenie sporu. Niekedy býva za úspešný výsledok mediácie považovaná už dohoda medzi stranami sporu, ktorá popisuje (prítomné) vyriešenie alebo plánované (budúce) riešenie sporu,

ku ktorému sa strany zaväzujú. Skutočným poslaním mediácie je však predovšetkým starostlivosť o spokojnosť všetkých účastníkov mediácie s jej vecným, procesným aj osobným vyznením. Na rozdiel napríklad od súdov, kde je (verme) primárne hľadaná spravodlivosť, v mediácii je kľúčovým slovom skôr spokojnosť. Spravodlivosť je v mediácii druhotná a ako objektívna kategória dokonca nie je mediátormi vôbec zvažovaná (výnimkou je evaluatívna mediácia). Primárne je dosiahnutie stabilnej dohody alebo riešenia a etika celého prístupu je založená na viere, že ak nájdú strany skutočne stabilné riešenie v dobre a predovšetkým potom nestrannne vedenom mediačnom procese, potom práve stabilita riešenia odráža poňatie spravodlivosti, na ktorom sa strany sporu dokázali dohodnúť. Toto subjektívne poňatie spravodlivosti je prejavom slobodnej vôle strán riešeného sporu, a je preto možné predpokladať, že je lepšie ako „objektívna spravodlivosť“ vnesená do vzťahov medzi účastníkmi sporu „zvonku“. Pochopiteľne to platí za predpokladu, že výsledok mediácie nezasahuje práva subjektov, ktoré sa mediácie nezúčastnili („tretích osôb“), a že mediátor nedopustil žiadne odchýlky od základných princípov mediácie (najmä

nezasahoval do vecnej podstaty sporu a nepripustil žiadne násilie v spôsobe jeho riešenia). Hlbokým zmyslom mediácie je teda pomáhať ľuďom k spokojnosti. Na úspešnosti mediácie sa podieľa predovšetkým fakt, že o vecnej podstate riešenia rozhodujú účastníci mediácie. Pretože sa tak deje zo starostlivosti mediátora v priaznivej atmosfére v rámci efektívneho procesu, sú dohody a riešenia, ktoré sú dosiahnuté mediáciou, v priemere stabilnejšie než riešenia a dohody, ktoré sú získané inými postupmi. Táto stabilita riešení je zásadným prínosom mediácie. (Plamínek, 2013).

Štruktúra a obsah mediačného procesu

Za hlavné princípy mediácie sa považujú: 1. princíp dobrovoľnosti, 2. podpory, 3. dôvernosti a dôvery, 4. tolerancie (pochopenia odlišnosti), 5. nehodnotenia, 6. slobody rozhodovania, 7. prevzatia zodpovednosti, 8. nestrannosti, 9. princíp zmeny súperenia na spoluprácu, 10. orientácie na budúcnosť, 11. tvorby, 12. princíp vzoru (Holá, 2011, Plamínek, 2013).

V súhrne býva za cieľ mediácie najčastejšie považované: - zvládanie konfliktnej situácie; - umožniť klientom pochopiť lepšie

podstatu a rôzne aspekty konfliktu a redukovať ho na úroveň, ktorá je pre nich riešiteľná; - pomôcť pochopiť klientom vlastné situáciu, záujmy; - poskytnúť klientom model pre riešenie prípadných konfliktov v budúcnosti;

- podporovať kooperatívnosť a slušnosť pri riešení konfliktov a tým zlepšiť vzájomné vzťahy; - umožniť znepriateleným stranám spoločný náhľad na ich vzájomný vzťah a tým ich opäť orientovať na seba; - mobilizovať sily a schopnosti klientov; - nastoliť otvorenú komunikáciu danú pokojným vyjadrovaním a vzájomným počúvaním;

- vytvoriť a prijať jasne formulovanú, zrozumiteľnú a prakticky uskutočniteľnú dohodu, ktorá je prijateľná pre všetkých zúčastnených. (Holá, 2011).

Mediácia je štruktúrovaný proces. Je rozfázovaná do niekoľkých krokov, ktoré tvoria os procesu. Záleží na prístupe mediátora a na kontexte situácie riešenia, do akej miery bude

táto štruktúra pre mediátora záväzná. Medzi odborníkmi panuje zhoda v tom, ako je posudzovaný celkový priebeh mediácie. Drobné odchýlky sú v rozčlenení do jednotlivých fáz podľa toho, ktorú udalosť považuje konkrétny autor za

dôležitú a hodnú samostatného pomenovania. Z pohľadu úloh mediátora ide o tieto fázy: 1. Výberová fáza - mediátor posudzuje psychologickú vhodnosť osobnosti klienta. Niektoré nevhodné typy osobnosti klientov (napr. so psychopatickou štruktúrou, agresívnymi rysmi či s defektom intelektu) z mediácie vylúči, u iných odporučí najprv psychoterapeutickú pomoc. Je evidentné, že na mediátora je tak kladená požiadavka psychologickéj kvalifikácie. 2. Prípravná fáza - príprava na mediáciu. 3. Rozhodná fáza - samotná mediácia. 4. Konečná fáza - schválenie dohody a uzavretie prípadu. Americký spôsob fázovania používa symbolické názvy jednotlivých fáz. Tie člení na: 1. úvodné slovo, 2. nerušený čas, 3. výmena, 4. vytváranie dohody, 5. spísanie dohody, 6. záverečné slovo. Z amerického fázovania vychádza spôsob fázovania najčastejšie používaný u nás. Pre jednotlivé fázy sa využíva menej symbolické, v našom prostredí lepšie zrozumiteľné označenie: 1. začatie mediácie, 2. získavanie informácií, 3. porozumenie záujmom, 4. hľadanie riešenia, 5. vytváranie a spísanie dohody, 6. záverečné slovo. (Holá, 2011).

Mediátor dbá na to, aby dohoda bola: vyvážená, realistická, konkrétna, dosiahnuteľná, časovo obmedzená,

merateľná. Mediátor spoločne s klientmi overuje zaťažkavacím otázkami "nosnosť" dohody, tj. zisťuje, či dohoda spĺňa vyššie uvedené vlastnosti. Mediátorove vnímanie kvality dohody nie je rozhodujúce. Dôležité je, ako ju vnímajú klienti. Konečnú dohodu v písomnej forme klienti aj mediátor podpisujú. Hoci dohody dosiahnuté mediáciou ani neustanovujú právny precedens, ani sa precedensmi neriadia, mávajú často závažné právne dôsledky. Pre objektivnosť poznania sa krátko zastavíme pri právnych aspektoch (tu nevýhod) výslednej mediačnej dohody:

- neexistencia priamej vykonateľnosti výslednej dohody. Pokiaľ nie je mediačná dohoda spísaná vo forme notárskej zápisnice alebo schválená ako súdny či rozhodcovský zmier, nie je priamo vykonateľná proti vôli strán. Práva a povinnosti z takejto dohody je však možné žalovať.
- Výsledná mediačná dohoda nepredstavuje prekážku *res iudicata*. V prípade mediácie je možné aj po jej úspešnom ukončení začať súdne konanie bez možnosti vzniesenia námietky *res iudicata*. Ide zároveň o výhodu aj nevýhodu mediácie, keď ktorákoľvek zo strán môže aj napriek mediačnej dohode začať súdne konanie.
- Dobrovoľnosť, keď

každá zo strán sporu môže kedykoľvek prestať spolupracovať a mediáciu i bez udania dôvodov ukončiť. Ide o jednostranné rozhodnutie, ktoré nevyžaduje súhlas druhej strany, avšak môže ju negatívne zasiahnuť. (Holá, 2011).

Celý prehľad jednotlivých foriem mediácie spracoval F. Glasl (1997), ktorý ich charakterizuje vo vzťahu k zisteným eskalačným stupňom konfliktov. Konflikty rozdeľuje do deviatich eskalačných stupňov podľa ich intenzity od najmiernejších až po najvyhrotenejšie.

Ak mediátor spracuje analýzu konfliktu, ktorá rešpektuje charakteristiky jednotlivých stupňov schémy, potom mu to umožní intervenovať tou najvhodnejšou formou mediácie.

Glasl teda rozoznáva: 1. Moderovanie. Úloha mediátora sa obmedzí v podstate na to, že rámcovo sprostredkuje stretnutie partnerov a pomáha im pri zostavovaní bodov požiadaviek. Podnecuje žiaduce interakcie klientov. Výsledkom intervencie je, že partneri sami po niekoľkých sedeniach konflikt zvládnu. 2. Spreádzanie. Ak je vzájomné vnímanie a spôsob správania už dlhšiu dobu fixné, nemenné, stále konfliktné, je vhodné

použiť proces sprevádzania. Mediátor napomáha pri ujasňovaní rigidných pozícií, postojov a vzťahov klientov. Je žiaduce ich uvoľniť a zmeniť. 3. Sociálno-terapeutické sprevádzanie. Intervencie sprevádzajúceho procesom riešenia konfliktu sa prehlbuje o terapeutický rozmer. Má prispieť k odstráneniu negatívnych dôsledkov konfliktu na psychiku človeka pomocou psychoterapeutických prostriedkov. 4. Sprostredkovanie. Mediátor sa snaží partnerov priviesť k vzájomne prijateľnému kompromisu, ktorý uspokojí aspoň niektoré záujmy oboch a umožní koexistenciu. Sprostredkovanie je vhodné pre takú intenzitu konfliktu, kedy partneri už nie sú schopní konflikt bezprostredne, priamo a kooperatívne riešiť. 5. Arbitráž. Používa sa pri najvyhrotenejších konfliktoch. Mediačné rokovania pri týchto stupňoch konfliktu nie sú už vhodné. Nutný je formálny mocenský zásah. (Holá, 2011).

Mediátor vedie mediačné konanie a zodpovedá za jeho priebeh. preto rozhoduje o konkrétnej podobe účasti iných ľudí, vrátane ich prítomnosti v priestore mediácie a o mieste, ktoré majú v tomto priestore obsadiť. Má však aj rad povinností a práv priamo súvisiacich s jeho rolou: 1. pomáha ostatným, nie sebe, 2. sprostredkúva komunikáciu, 3. určuje

proces mediácie, 4. je nestranný, 5. dbá na orientáciu a progres mediácie, 6. nerozhoduje o veci sporu, 7. analyzuje kauzu (evaluatívna mediácia), 8. ovplyvňuje vzťahy sporných strán. Pri plnení týchto povinností využíva najčastejšie tieto nástroje: - kladenie otázok a vedenie rozhovoru, - aktívne počúvanie, - transformovanie a overovanie vypovedaného, - techniky riešenia problémov (napr. princíp kritériá-možnosti-hodnotenie), - inštruovanie, - využívanie komentárov, - zhrnutie komunikovaného obsahu, - písomný zápis, - neverbálna komunikácia. (Plamínek, 2013).

Oblasti praktického využitia mediácie

Oblasť civilných (občianskoprávných) sporov zahŕňa všetky konflikty, ktoré môžu vzniknúť porušením práv ľudí žijúcich v istých vzťahoch v danej inštitúcii či lokalite. Sú súčasne aj aplikačnými oblasťami mediácie, ktoré potom vymedzujú jej označenie:- rodinná a partnerská mediácia, - školská a peer mediácia, - obchodná mediácia, - mediácia v pracovnoprávných sporoch, - interetnická mediácia, - komunitná mediácia, - environmentálna mediácia, - mediácia v politike a

diplomacii. Všetky uvedené oblasti mediácie majú svoje špecifické zameranie, obsah i používané metódy. Praktické predpoklady rozširovania mediácie sú dané podmienkami pre jej praktické zavádzanie. Mediácia je metódou najviac využívanou (a spracovanou) v USA a Kanade. Čo sa týka využívania v našich podmienkach, mediácia bude využívaná do tej miery, do akej sa tým, ktorí sú na nej nejakým spôsobom zainteresovaní, bude javiť užitočná. Špecifické sociálno-kultúrne, ekonomické a právne podmienky v našej časti EÚ pre to nie sú prekážkou, na druhej strane však využívanie mediácie u nás nijako výraznejšie nepodporujú. Spojenie teórie a praxe a ich spolupráca je prostriedkom prezentovania mediácie tvorcom verejnej politiky. Spolupráca v rámci skúmania a využívania mediácie môže byť dosť náročná - názory odborníkov z praxe, teórie a výskumu sú niekedy extrémne odlišné. (Holá, 2011).

S rozvojom aplikačnej praxe sa mediácia etabluje i v ďalších oblastiach (odvođených či rozšírených): - rodinno-právne konflikty a vzťahy, - sociálne služby a medzigeneračná mediácia, - mediácia a rozhodcovské konania, - mediácia a insolvenčné konania, - spory vzniknuté realizáciou zdravotníckych služieb, - mediácia a spory v autorských

právach, - mediácia v trestnom konaní, - mediácia vo veciach detí a mladistvých, - mediácia medzi obeťou a páchatelom trestnej činnosti, - v školstve a vzdelávacích službách: mediácia v práci výchovného poradcu, mediácia v práci školského intervenčného tímu, vrstovnícke programy, - kooperácia mediácie a koučingu. (Holá, 2013).

Najmä vo svete sa k mediácii uchylujú aj aktéri kolektívneho vyjednávania. Pokiaľ tu vznikajú veľké spory, majú ich ich účastníci tendenciu ponímať silovo a kompetitívne. Je to dané tým, že zo strany odborov sa rokovania zúčastňujú ľudia, ktorí často vzbudili u odborárov značná očakávania, a preto je pre ne potom veľmi ťažké ustupovať. Manažéri, ktorí zastupujú firmu, zase vedia, že prílišné ústupky by ohrozili nielen zisky majiteľov, ale aj samu existenciu firmy (a príslušných pracovných miest). Právnici odlišujú mediáciu v civilných sporoch od mediácie v trestnom konaní. Pre mediáciu v "trestných konfliktoch" pochopiteľne platia pevnejšie pravidlá než v predchádzajúcich prípadoch. V súvislosti s trestným konaním sa tu objavujú obvinenia a poškodenia. Mediácia sa využíva najmä u menej závažných trestných činoch - napríklad u deliktov z nedbanlivosti (typicky ublíženia na zdraví pri dopravných nehodách) alebo

u majetkových deliktoch s nevelkou škodou (typicky drobné krádeže). (Plamínek, 2013).

Záver

Niekedy býva tendencia vyhlasovať niektoré typy mediácie za obzvlášť špecifické. Mediácia je len jedna. Stretávajú sa u nej ľudia, ktorí potrebujú niečo vyriešiť, niečo ich ťaží, a mediátor, ktorý sa im snaží pomôcť. Ten pomáha svojim pochopením a svojimi skúsenosťami bez ohľadu na to, či ide o ťažkú krízu manželov, vojnový konflikt alebo neplnenie obchodných záväzkov. Vecný obsah a jednotliví hráči sú druhotné. Primárne sú ich narušené vzťahy a pokazená komunikácia. (Plamínek, 2013).

Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] HOLÁ, Lenka. 2011. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-7537-1.
- [2] HOLÁ, Lenka et al. 2013. *Mediace a možnosti využítí v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4109-3.
- [3] PLAMÍNEK, Jiří. 2013. *Mediace - nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-8710-7

Kontakt na autora:

Peter Gürtler, Mgr.

práca: Domov sociálnych služieb SYNNÓMIA, sv. Gorazda 3, 010 08 Žilina.

súkromné: Peter Gürtler, 013 25 Strážavy 494

e-mail: peter.gurtler@gmail.com

Odborný profil autora:

Postupne absolvované štúdijné odbory sociálna pedagogika, filozofia v špecializácii etika, sociálna práca. Aktuálne študujem v štúdijnom odbore psychológia (program psychologické a kariérové poradenstvo pre zdravotne postihnutých). V sociálnych službách pracujem od r. 2006 (verejný i neverejný poskytovatelia sociálnych služieb) ako

sociálny pracovník, neskôr v rámci manažmentu organizácie (zameranie: zo začiatku ľudia bez domova, neskôr zdravotne postihnutí ľudia). Osobné preferencie do budúcnosti: súkromná prax.