

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

F i l o z o f i c k á F a k u l t a

Katedra sociológie a andragogiky

TAMARA HOLEŠOVÁ

Uplatnenie Mediácie v sociálnej práci

Implementation of mediation in social work

Bakalárska diplomová práca

OLOMOUC 2012

Čestné prehlásenie

Čestne prehlasujem, že som bakalársku diplomovú prácu vypracovala samostatne a za pomoci použitej literatúry a iných zdrojov, ktoré som v práci uviedla.

Nitra 21.11. 2012

.....
Tamara Holešová

ANOTÁCIA

Témou bakalárskej práce je Uplatnenie mediácie v sociálnej práci. Jej účelom je objasniť uplatnenie mediácie v sociálnej práci. Cieľom uvedenej práce je deskripcia súčasného stavu mediácie v praxi v rámci slovenského právneho poriadku.

Bakalárska práca má teoretický charakter, ktorá je doplnená rozhovorom s mediátorom. Práca pozostáva zo šiestich kapitol.

V prvej kapitole som uviedla slovník najpoužívanějších pojmov v mojej práci, ktoré čitateľovi umožnia sprehľadniť následne ponúkaný text. V druhej kapitole sa zaoberám teoretickým výkladom konfliktu a jeho možnostiam riešenia. V tretej kapitole popisujem a definujem základné otázky mediácie ako sú pojem, význam a cieľ, základné princípy a formy mediácie. Rovnako popisujem aj výhody a nevýhody mediácie. Do tejto kapitoly som zahrnula oblasť sociálnej práce ako snahu poukázať na prepojenie uplatňovania mediácie v sociálnej práci na Slovensku, v rámci zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele. Následne v štvrtej kapitole opisujem mediačný proces v civilnom práve, kde svoju pozornosť upriamujem na účastníkov mediácie a to – mediátora a strany sporu. Piata kapitola je zameraná na teoretické a odborné poznatky, legislatívu a právne normy mediácie v SR. Šiesta kapitola pozostáva z rozhovoru s mediátorkou, ktorá vykonáva svoju prax v Nitre v rámci Nitrianskeho okresu. Týmto rozhovorom završujem cieľ mojej práce kde na základe mnou stanovených otázok a odpovedí mediátorky popisujem súčasný stav mediácie v praxi a taktiež poukazujem na aktuálne problémy v legislatíve v rámci mediácie na Slovensku a možnosti ich riešenia.

ANNOTATION

The theme of bachelor work is Implementation of mediation in social work. Its purpose is to clarify implementation of mediation in social work. The aim of mentioned work is description of actual status of mediation in practice in frame of Slovak legal law.

Bachelor work has theoretical character, which is appended by interview with mediator. This work contains from six chapters. In first chapter I presented the most usable notions of dictionary in my work, which will the reader allow to specify the subsequently offered text. In second chapter I concern with theoretical explanation of conflict and its possibilities to resolve. In third chapter I descript and define the basic therm of mediation as notion, meaning and aim, basic principle and forms of mediation. The same I also descript advantages and disadvantages of mediation. In this chapter I included the sphere of social work as an effort to point out on connecting implementation of mediation in social work in Slovak republic, within the framework of law number 305/2005 Z. z. (Statute Book) about social legal protection of children and social curately (guard). Subsequently in fourth chapter I describe the mediation process in civil law, where I focus on parties of mediation – mediator and the sites of dispute (clients). The fifth chapter is specialized in theoretical and profesional pieces of knowledge, legislative and law norms of mediation in Slovak republic. The sixth chapter is based on the interview with mediator, which administer her practice in Nitra in frame of Nitra district. With this interview I finish the aim of my work where on the base I set my questions to mediator and her answers I descript the actual status of mediation in practice and also point out on actual problems in legislative in frame of mediation in Slovakia and its possibilities to resolve.

OBSAH

Úvod	7
1 Stručný prehľad základných pojmov	8
2 Konflikty a ich riešenie	9
2.1. Konflikty.....	9
2.2. Riešenie konfliktov.....	10
2.3. Alternatívne riešenie konfliktov.....	11
3 Mediácia v civilnom práve	12
3.1. Mediácia – pojem, význam a cieľ.....	13
3.2. Základné princípy mediácie.....	14
3.3. Formy mediácie.....	15
3.4. Spory a oblasti vhodné a nevhodné pre mediáciu.....	15
3.5. Výhody a nevýhody mediácie.....	17
3.6. Mediácia a sociálna práca.....	18
3.6.1. Kazuistika z praxe.....	21
4 Mediačný proces	24
4.1. Priebeh – fázy mediačného procesu.....	24
4.2. Účastníci mediácie.....	26
4.3. Postavenie a úlohy mediátora.....	27
5 Legislatíva a právne normy mediácie v SR	29
5.1. Projekt „Posilnenie prístupu k justícii na Slovensku“.....	29
5.2. Zákon 420/2004 Z. z. o Mediácii a súvisiace právne predpisy.....	30

5.3. Slovenská komora mediátorov a Asociácia mediátorov Slovenska.....	32
5.4. Skúsenosti s mediáciou v krajinách EÚ a iných zahraničných krajín.....	33
6 Rozhovor z praxe mediátora.....	34
Záver.....	41
Zoznam bibliografických odkazov.....	43
Príloha.....	45

Úvod

„Nedorozumenie a ťažkopádnosť v komunikácii spôsobujú vo svete viac omylov ako zákernosť a zloba.“ J.W.Goethe

Témou predkladanej bakalárskej práce je uplatnenie mediácie v sociálnej práci. Vzťahy, ktoré ľudia medzi sebou budujú, môžu byť dobré alebo zlé. V tom druhom prípade hovoríme o konfliktoch. Tieto sú prirodzenou súčasťou nášho života. Konflikt je z historického pohľadu javom starým ako ľudstvo samo. Dennodenne sa s konfliktami stretávame v rôznych životných situáciách. Typy konfliktov môžu byť napríklad, rodinné, manželské, partnerské, pracovné, zamestnanecké, politické, národné alebo náboženské.

Vyhnúť sa konfliktom v súkromnom ani verejnom živote nie je možné, pretože názory a postoje ľudí sú odlišné. Dôležité však je dokázať si s nimi poradiť a vyriešiť ich. V dnešnej dobe existuje veľa spôsobov riešenia konfliktov. Jednou z nich je práve mediácia. Jej podstata spočíva v riešení sporu za účasti tretej neutrálnej osoby – mediátora, ktorý napomáha sporiacim sa stranám vyriešiť ich spor obojstrannou dohodou. I keď je konflikt prirodzeným javom, zároveň je aj vážnym sociálnym problémom v globálnom meradle. Počet sociálnych konfliktov dosahuje oveľa vyššie hodnoty, ako je predpokladané.

Dôvodom napísania tejto práce bol pre mňa samotný fakt, že mediácia ponúka viacero alternatívnych možností k vyriešeniu konfliktu či sporu mimosúdnou cestou. V porovnaní s inými krajinami, kde je mediácia prvým krokom k vyriešeniu konfliktu či sporu mimosúdnou cestou, sa aj na Slovensku čoraz viac uplatňuje možnosť využívania riešenia konfliktov touto cestou aj vďaka legislatívnym úpravám. Mediačná práca je podľa mňa úzko prepojená v určitých oblastiach sociálnej práce, i keď sú tieto dve činnosti vo svojej podstate odlišné a z hľadiska výkonu práce rozdielne. Existujú však oblasti, kde mediátor a sociálny pracovník vo svojej praxi napomáhajú rýchlejšiemu a „bezbolestnejšiemu“ vyriešeniu konfliktov. Prevažne sú to oblasti občianskoprávne, rodinnoprávne, pracovnoprávne alebo trestnoprávne.

V tejto práci sa snažím poukázať na prepojenie a uplatnenie mediácie na Slovensku so sociálnou prácou a jej pôsobnosť pri uplatňovaní, jej prienik cez základnú myšlienku, metód a princípov do mediácie ako alternatívny spôsob riešenia konfliktov.

1 Stručný prehľad základných pojmov

Prvá kapitola ponúka stručný prehľad základných pojmov, ktoré sú súčasťou tejto práce a aby sa predkladaný text stal ľahko pochopiteľný pre každého čitateľa.

Mediácia – je mimosúdne konanie, kde nezaujatá strana „mediátor“, napomáha účastníkom sporu nájsť vhodné riešenie sporu. Výhodou mediácie je dobrovoľnosť a tiež dôvernosť.

Mediátor – je nestranná tretia osoba, ktorá v procese mediácie uľahčuje komunikáciu medzi stranami sporu (klientmi). Mediátor pomáha vytvárať bezpečné prostredie v ktorom môžu zúčastnené strany otvorene hovoriť o svojom spore pri vzájomnom rešpektovaní rozdielností a názorov druhej strany. Mediátor teda napomáha stranám sporu dosiahnuť dohodu, ktorú budú akceptovať.

Sociálna práca – je odborná práca, ktorá umožňuje jednotlivcovi, skupinám a komunitám postupne vylučovať, riešiť alebo aspoň zmierniť negatívne osobné, skupinové sociálne problémy alebo vplyvy prostredia.

Sociálny pracovník – je profesionál, ktorý sa zaoberá sociálnou pomocou pre jednotlivcov, skupiny alebo komunity, ktorí sa nachádzajú buď dočasne alebo trvalo v problémovej sociálnej situácii vyžadujúcej spoločenský sociálny zásah.

Konflikt – je proces, kde sa jednotlivec alebo skupina snaží dosiahnuť vlastné ciele (uspokojiť svoje potreby, realizovať svoje záujmy) eliminovať, zničiť alebo podriadit si iného jednotlivca alebo skupiny, snažiacich sa o dosiahnutie podobných alebo identických cieľov.

Mimosúdne riešenie sporov – ide o činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu. Spor je možné riešiť v ktoromkoľvek štádiu aj počas prebiehajúceho súdneho konania.

Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov – je ich niekoľko. Ide o snahu vytvorenia rovnováhy medzi stranami a priestoru pre to, aby strany mohli slobodne rozhodnúť o tom, akým spôsobom sa dohodnú. Zapojená tretia osoba (resp. osoby) nerozhoduje, ale napomáha stranám v hľadaní vhodného riešenia.

2. Konflikty a ich riešenie

2.1. Konflikt

V druhej kapitole chcem bližšie oboznámiť čitateľa s konfliktom a jeho možnosťami riešenia, nakoľko sa v spoločnosti často stretávame s rôznymi formami konfliktov alebo sporov, či už ide o konflikty v rodine, zamestnaní alebo v iných oblastiach.

Slovo konflikt pochádza z latinského pojmu *conflictus* – zrážka. Tento pojem je charakterizovaný ako súčasné pôsobenie dvoch protikladných motívov približnej intenzity. Konflikt je zápas medzi nezávislými stranami založený na nerovnakom vnímaní toho istého cieľa.¹

„Konflikt možno voľne charakterizovať ako prejav nesúladu medzi osobami, ktorý jednotlivec pociťuje ako zaujatosť, neoprávnenú kritiku okolia“.²

Matoušek definuje a delí konflikt ako stred potrieb, ktorý je nutným a dynamizujúcim prvkom ľudského života. Konflikt môže mať povahu **intrapersonálnu** (stred motívov), **interpersonálnu** (medzi osobami) alebo sa môžu stretnúť **skupinové** záujmy. **Deštruktívny** konflikt je konflikt neriešený, neriadený, smerujúci k chaosu. **Konštruktívny** konflikt vedie k novému stavu rovnováhy systému, k prechodu do ďalšieho vývojového štádia = mediácia, sociálny konflikt.³

Matoušek tiež uvádza, že väčšina ľudí sa domnieva, že konflikt je len negatívny a deštruktívny proces. Konflikt je však taktiež impulzom ku zmene a k prehodnoteniu vzťahov, a to vtedy, ak je riešený efektívne.⁴

Myslím si, že konflikt je pre mediáciu hlavným prvkom pretože na jeho základe je možné definovať a určiť predmet mediácie, ktorým je riešenie vonkajších medziľudských sporov.

¹ Boroš, J.: Základy sociálnej psychológie (pre študujúcich humánne, sociálne a ekonomické vedy). Bratislava : Iris, 2001, str. 146

² Kačáni, V., Bucková, M.: Ako zvládať konflikty. Bratislava : Iris, 2001, str. 14

³ Matoušek, O.: Slovník sociální práce, vyd. 1., Praha : Portál, 2003, str. 95

⁴ Matoušek, O.: Metody řízení sociální práce. Praha : Portál, 2003, str. 135

2.2. Riešenie konfliktov

Každý človek, bez ohľadu na individuálne a vekové osobitosti má viacero možností reagovať na každú kontroverziu v medziľudských vzťahoch.⁵

Cieľ riešenia konfliktu spočíva v snahe obnoviť narušenú vnútornú a vonkajšiu rovnováhu, spokojnosť človeka. Spôsoby riešenia konfliktov závisia od charakteru konfliktu, situácie, skúseností, vlastností jednotlivca a podobne.

Najčastejšie sa spôsoby riešenia konfliktov delia v odbornej literatúre na spontánne a zámerné.

1. Spontánne riešenie

2. Zámerné riešenie

- riešenie účastníkmi konfliktu
- riešenie ďalšou osobou – autoritatívne riešenie konfliktov

1. Spontánne riešenie konfliktu

Zahrňa rôzne techniky vyrovnávania sa zo záťažou, obranné mechanizmy. Patria sem napríklad regresia, rezignácia, izolácia, únik, negativizmus, agresia, identifikácia, kompenzácia, somatizácia, fixácia. Všetky tieto techniky môžeme nájsť v bežných prejavoch ľudí. Sú používané primeraným spôsobom, zvyšujú životnú spokojnosť, udržiavajú duševnú rovnováhu a eliminujú psychické napätie. Ide o to, aby sme si osvojili pokiaľ možno čo najrozmanitejší repertoár obranných mechanizmov a vedeli aj vo vhodných situáciách použiť.

2. Zámerné riešenie konfliktu

Zámerné riešenie konfliktu znamená, že buď účastníci sami, alebo ďalšie nezúčastnené osoby prevezmú iniciatívu k ukončeniu a zvládnutiu konfliktnej situácie.

Môže mať dve podoby :

- riešenie účastníkmi konfliktu
- s pomocou v konflikte nezúčastnenej osoby.⁶

⁵ Kačáni, V., Bucková, M.: Ako zvládať konflikty. Bratislava : Iris, 2001, str. 56

⁶ Holá, L. : Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha : Grada Publishing, a.s., 2003, str. 19-20

2.3. Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov

Riešenie konfliktov alternatívnymi spôsobmi sú charakteristické tým, že sa snažia vytvárať maximálnu rovnováhu medzi stranami a vytvárajú priestor pre to, aby strany mohli slobodne rozhodnúť ako ale aj akým spôsobom sa dohodnú. V prípade zapojenia tretej osoby do riešenia konfliktu, sa hľadajú také spôsoby riešenia, ktoré umožnia stranám sporu dosiahnuť efektívny obsah konečnej dohody vyhovujúci pre obe strany. V prípade nespokojnosti sa snažia nájsť vhodné riešenie strany samé alebo za pomoci tretej strany. Z praktických skúseností bývajú ľudia spokojní nielen s riešením konfliktu, ale aj s jeho priebehom a konečným výsledkom – dohodou.⁷

K alternatívnym spôsobom riešenia konfliktov patria :

Δ **Facilitácia.** Ide o jednanie sa medzi účastníkmi konfliktu, sprostredkované facilitátorom. Facilitátor spor nerozhoduje, uplatňuje však určité pravidlá, s ktorými sporiace sa strany súhlasili. Priebeh jednania a vzájomná komunikácia sa tým uľahčuje.

Δ **Konciliácia.** Znamená dať dohromady. Tento spôsob riešenia sa často zamieňa s mediáciou. Je vedená konciliátorom, ktorý sa zameriava predovšetkým na sprostredkovanie komunikácie medzi klientmi a k aktívnemu zasahovaniu do sporu. V porovnaní s mediáciou – zasahovanie mediátora je obmedzené. Pri konfliktoch, ktoré sú riešené medzi štátmi (napr. takzvaný joint conciliation) s odlišnou právnou kultúrou a zvyklosťami, ktoré sú vo vzájomnom obchodnom styku. V porovnaní od bežnej formy konciliácie, ktorú spravidla vedie jeden konciliátor sa v tomto prípade zúčastňujú dvaja konciliátori, každý z jedného štátu.

Δ **Minitribunál.** Účastníci konfliktu si spoločne zvolia rozhodovací výbor. Každá strana si však zvolí svojho zástupcu. Jeho úlohou je v krátkosti informovať minitribunál o okolnostiach a príčinách konfliktu. Po vypočutí strán sporu sa členovia výboru zídu na neverejnom, súkromnom rokovaní a snažia sa nájsť dohodu s pomocou alebo bez pomoci tretej strany.

Δ **Expertíza.** V rámci urovnávania sporu je rozhodujúci nestranný posudok znalca alebo experta. Posudok slúži k objektívnemu posúdeniu určitej spornej skutočnosti. Túto formu riešenia môžeme nájsť napr. v rámci stanovovania niektorých obchodných podmienok.

⁷ Bednařík, A.: Riešenie konfliktov. Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou. Bratislava : Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001

Δ **Med-arb**. Ide o spojenie dvoch foriem alternatívnych spôsobov riešenia konfliktov, a to mediácie a arbitráže. Strany sporu sa najskôr snažia riešiť svoj spor prostredníctvom mediácie, ak sa im to nepodarí, obracajú sa na arbitráž. Tá istá osoba vystupuje v prvej fáze procesu ako mediátor a v druhej fáze ako arbiter. Podľa nadväznosti procesu rozoznávame dve základné formy a to med-arb : 1. Zmiešanú, kedy hranice medzi mediáciou a arbitrážou nie sú presne stanovené a 2. Oddelenú, kedy hranice medzi koncom mediácie a začiatkom arbitráže je jasná.

Δ **Arb-med**. Je spojenie predchádzajúcich uvedených spôsobov riešenia konfliktov, avšak v opačnom poradí. Strany najprv prejdú procesom arbitráže. Na konci dôjde arbiter k rozhodnutiu, ktoré však stranám sporu neoznami. Tie sa naďalej snažia dosiahnuť dohody v mediácii. V prípade, že sa im to nepodarí, vynesie arbiter svoje rozhodnutie, ktoré je záväzné pre obe strany .

Δ **Mediácia**⁸

Konflikt je všeobecne vnímaný ako negatívny jav a je potrebné sa mu vyhnúť. Myslím si, že tento postoj nie je úplne správny, pretože konflikt sa nikdy nedá úplne odstrániť a poprieť jeho existenciu nenapomáha jeho vyriešeniu, ale práve naopak. Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov sú podľa môjho názoru určite vhodnou cestou k dosiahnutiu spoločného pozitívneho výsledku.

3 Mediácia v civilnom práve

V tretej kapitole sa podrobnejšie venujem základným prvkom mediácie. Vychádzajúc zo Zákona č. 420/2004 Z. z., ktorý pojednáva o mediácii, sa týmto snažím čitateľovi bližšie priblížiť tematiku samotného pojmu, princípu, forme, následne výhodám a nevýhodám mediácie. Tu chcem zároveň upriamiť pozornosť na uplatnenie sociálnej práce v mediácii v rámci Zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele.

⁸ Holá, L. : Mediace v teorii a praxi. Praha, Grada Publishing, 2011, str. 132-133

3.1. Mediácia – pojem, význam a cieľ

Mediácia je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.⁹

Mediácia – je to vyjednávanie a uzatvorenie dohody s pomocou vyškoleného sprostredkovateľa – mediátora. Mediácia má dlhú tradíciu v anglosaských krajinách. V súčasnosti sa v Európe i u nás používa pri mimosúdnych riešení občianskych sporov, pri riešení komunitných problémov a občianskych sporov, pri práci s rodinami a manželstvom, pri riešení konfliktov vo vnútri inštitúcií a tiež pri riešení spoločenských makroproblémov. Mediátor programovo nebráni žiadnemu účastníkovi, ale pomáha všetkým, aby našli to, v čom sa môžu zhodnúť. Všetci účastníci by v ideálnom prípade mali mať vplyv na to, kto mediáciu poskytuje. Proces mediácie by mal vyústiť k prijatiu uskutočniteľnej dohode, pričom všetci účastníci by mali považovať prijaté riešenie za najlepšie možné.¹⁰

Mediácia je neformálny, štruktúrovaný proces riešenia konfliktov, pri ktorom mediátor ako nezávislá a nezaujatá osoba pomáha stranám identifikovať ich záujmy a podporuje ich k hľadaniu spoločných praktických a reálnych riešení v bodoch, ktoré spôsobili konflikt. Podporuje klientov v hľadaní spoločnej vhodnej cesty a k vytvoreniu vzájomnej prijateľnej dohody, ktorá môže byť v určitej forme právne záväzná. Pomáha im vyhľadávať také riešenia, ktoré uspokojia obidve strany, bez toho, aby odporúčal alebo prikazoval podobu výsledného riešenia. V mediácii tí, ktorí rozhodujú o výsledku sporu, sú sami účastníci mediačného procesu.

Cieľom a výsledkom mediácie je jasne formulovaná, zrozumiteľná a prakticky uskutočniteľná dohoda, na ktorej sa podieľajú všetci účastníci mediačného procesu. Dohoda zahŕňa konkrétne postupy riešenia, rozdelenie zodpovednosti, úloh a sankcie za jej nedodržanie. Dohoda má písomnú podobu a potvrdzuje sa podpismi strán a mediátorom. Tak podľa záväzného práva môže nadobudnúť charakter právnej zmluvy. Konečnú podobu môžu jednotlivé strany konzultovať so svojimi právnikmi alebo inými odborníkmi.¹¹

V porovnaní so súdnym konaním sa nehľadá, na koho strane je právo, ale naopak, hľadá sa vzájomne prijateľná dohoda. Mediáciu teda nemožno zamieňať za právnu radu. V procese mediácie mediátor neradí len jednej strane, pretože by tak porušil zásadu nestrannosti.

⁹ §2 ods.1 zákona č.420/2004 Z.z., Zákon o mediácii

¹⁰ Matoušek, O.: Slovník sociální práce. Praha, Portál, 2003, s.105

¹¹ Matoušek, O.: Metody a řízení sociální práce. Praha, Portál, 2003, s. 138-139

Výsledkom mediácie je dohoda (akceptovaná oboma stranami), ktorá musí mať písomnú formu.¹²

3.2. Základné princípy mediácie

Medzi základné princípy mediácie patrí :

- *Nestrannosť* – ide o nezaujatosť mediátora a schopnosť pristupovať k stranám bez predsudkov. Aby bol tento princíp zachovaný, tak v prípade, keď si mediátor uvedomí, že prípad nezvláda (napr. sa „prikláňa k jednej sympatickejšej strane“), mal by ihneď odstúpiť od prípadu a predať prípad kolegovi
- *Vyváženosť* – ide o zabezpečenie toho, aby sa strany rovnocenne podieľali na procese riešenia sporu. V praxi to znamená, že mediátor zaistuje, aby mal každý rovnaký čas a rovnakú možnosť vyjadriť sa ku všetkým predmetom jednania. Aby ani jedna strana necítila, že sa k nej mediátor prikláňa alebo ubližuje a stavia sa tak na stranu druhého
- *Neutralita* – ide o postoj mediátora, ktorý nehodnotí klientov, čo v praxi znamená, že mediátor rešpektuje názory, postoje a návrhy strán a nepresadzuje vlastné názory a riešenia
- *Nezávislosť* – ide o to, že mediátor nie je finančne, vzťahovo alebo psychicky prepojený so žiadnou zo strán sporu. Preto by mediátor nemal pomáhať mediovat' kauzy svojich príbuzných a známych. Tam by prirodzene nemohol zaistiť svoju nezávislosť¹³
- *Dobrovoľnosť a dôvernosť* – klienti si želajú, aby bol ich spor riešený a vyriešený prostredníctvom mediácie. Dohoda na mediácii konfliktu býva ich prvou dohodou. Je to pozitívna skúsenosť s kooperáciou, ktorá ovplyvní ich vzájomnú dôveru a ochotu v začatej spolupráci pokračovať. V rámci informácií, ktoré sú odhalené v priebehu mediácie zostávajú dôverné a nie je možné, pokiaľ sa klienti nedohodnú inak, ich zverejniť
- *Orientácia do budúcnosti* – minulosť je tu, aby sme sa z nej poučili o tom, čo dobre nefungovalo. Mediácia je orientovaná do budúcnosti. I keď popisovanie minulých udalostí môže niekedy priniesť nové informácie a klientovi dočasnú úľavu, často tu dochádza k zhoršeniu napätia a hádkam

¹² §15,ods. 1, zákona 420/2004 Z.z., o mediácii

¹³ Matoušek,O.: Metody a řízení sociální práce. Praha, Portál, 2003, s. 139-140

■ *Pochopenie odlišností* – účastníci konfliktu sú sústredení na svoje vlastné pozície, názory, postoje, záujmy, potreby. Považujú ich za jediné správne, pravdivé, za jedínú možnosť vnímania skutočností. V takomto procese sa mediátor snaží napomôcť klientom pochopiť vzájomné odlišnosti. Výrazom pochopenia odlišností je výsledná dohoda, ktorá reflektuje a uspokojuje potreby a záujmy všetkých účastníkov mediácie.¹⁴

3.3. Formy mediácie

Holá, L. vo svojej knihe uvádza tri základné formy mediácie :

- **Zákonnú** - zo zákona, takzvanú. povinnú. Podľa typu sporu je v zákone uvedené, že sa spor bude riešiť prostredníctvom mediácie. Riešenie sporu tak môže byť ľahšie, rýchlejšie, účelnejšie či ekonomickejšie.
- **Súdnu**. V tomto prípade je zo strany sudcu daný návrh alebo nariadenie stranám sporu mediáciu, ako vhodný spôsob riešenia sporu.
- **Z vôle strán** - takzvanú. dobrovoľnú. Ide o to, že strany sporu sa dobrovoľne a slobodne rozhodnú pre mediáciu. Ak sa rozhodnú pre mediáciu, môžu to dať najavo dvoma spôsobmi, a to - **1. Ústne** (bez uzatvorenia písomnej zmluvy), **2. Písomne** takzvanou. mediačnou doložkou – Mediačná doložka je písomné ustanovenie, kde sa zmluvné strany (pri uzatváraní zmluvy) dohodnú vzniknuté spory riešiť vzájomným rokovaním a dohodou. Ak je riešenie nevyhovujúce, zmluvné strany sa zaviazajú riešiť vzájomný spor mediáciou. Dosiahnutá dohoda o riešení sporu prostredníctvom mediácie zaväzuje i právnych nástupcov zmluvných strán.¹⁵

3.4. Spory a oblasti vhodné a nevhodné pre mediáciu

Situácie vhodné pre mediáciu

- Strany, ktoré sú vo vzájomnom vzťahu, sú závislé na vyriešení sporu, pretože obe prispeli svojim chovaním a konaním k vytvoreniu konfliktu. Pokiaľ to tak nie je, bude len na dobrej vôli strany, aby urobila niečo pre stranu, ktorá sa cíti poškodená

¹⁴ Holá, L.: Mediace v teorii a praxi. Praha, Grada Publishing, 2011, s. 53-57

¹⁵ Holá, L.: Mediace v teorii a praxi. In : Leynseele, P. Van; De Putte, F. Van; Doležalová, M.: Mediace jako doplněk (či alternativa ?) soudního procesu. Praha : Grada Publishing, 2011, str. 133

- Obe strany cítia zodpovednosť za vzniknutý konflikt. Pokiaľ to tak nie je, strany odmietajú akúkoľvek spoluprácu
- Spor a jeho potenciálne riešenie dáva priestor pri hľadaní dohôd, ktoré vyhovujú obidvom stranám. To znamená, že existuje viac ako jedna alebo dve možnosti riešenia
- Strany sú spolu schopné komunikovať aspoň na takej úrovni, aby bola možná výmena nových informácií
- Strany a ich právni zástupcovia nezastávajú názor, že v konflikte musí jedna strana zvíťaziť a druhá musí byť porazená
- S účasťou na mediácii súhlasia obidve strany

Situácie nevhodné pre mediáciu

- Účastníci sporu, ktorí jednájú tvrdo „zásadovo“ a pre ktorých víťazstvo nutne znamená porážku druhej strany
- Situácie, v ktorých ide o základné občianske a ústavné práva, rovnako ako spory s nárokom na odškodnenie
- Prípady, kde jedna strana použije voči druhej strane hrozbu alebo fyzické násilie
- Keď jedna strana nie je ochotná dať k dispozícii všetky dôležité informácie a odmieta ich objektívne overenie
- Pasívni účastníci, ktorí chcú riešiť konflikt i za cenu zrieknutia sa vlastných práv
- Účastníci zneužívajúci alkohol alebo drogy
- Účastníci s patologickými rysmi osobnosti alebo agresívnymi tendenciami v chovaní, ktorí ani po oddelení strán nie sú schopní produktívnej diskusie
- Keď si jedna zo strán praje, aby rozhodnutie urobila nejaká autorita
- Mediátor má zábrany a to buď morálne, etické alebo predsudky týkajúce sa osôb alebo predmetu sporu (je nutné spor presunúť inému mediátorovi)¹⁶

¹⁶ Matoušek, O.: Metody a řízení sociální práce. Praha, Portál, 2003, s. 148

3.5. Výhody a nevýhody mediácie

Podľa Bizupa mediáciou nie je možné vyriešiť všetky konflikty, môže nám však významne pomôcť „neprepracovať“ sa až k sporu na súdoch.

Výhody a nevýhody mediácie popisuje nasledovne :

Výhody a nevýhody mediácie oproti sporovému (súdnemu, rozhodcovskému) riešeniu

Výhody :

- zúčastňujú sa jej strany dobrovoľne,
- neformálnosť priebehu, dôvernosť,
- zameranie na problém, nie na právne aspekty konfliktu (riešenie však musí byť v súlade s právnymi predpismi),
- možnosť tvorby kreatívnejších riešení,
- odstraňuje negatívne pocity ľudí, ktorí majú spolupracovať,
- nenaruša budúce vzťahy, naopak ich posilňuje,
- možnosť zmeny dohody na právne vynúiteľný záväzok formou notárskej zápisnice,
- mediáciu je možné použiť i v štádiu vedenia sporu pred súdom,
- rýchle dosiahnutie výsledku,
- vysoké percento úspešnosti mediácie,
- nízke náklady na riešenie konfliktu,
- strany kontrolujú proces mediácie,
- výsledok mediácie je predvídateľný

Nevýhody :

- nie je to vynúiteľné rozhodnutie,
- mediátor nedisponuje donucovacími prostriedkami

Výhody a nevýhody sporu (súdneho rozhodcovského) vo vzťahu k mediácii

Výhody :

- rozhodnutie sporu strán v súlade s právnymi predpismi a na základe dôkazov,
- vynútiteľnosť rozhodnutia

Nevýhody :

- formálnosť procesu,
- rozhodujúce sú dôkazy, nie vôľa, alebo záujmy strán,
- dlhý priebeh (často do vydania rozhodnutia subjekt skrachuje, zbaví sa majetku atď.),
- vysoké náklady (súdne, rozhodcovské poplatky, náhrady znaleckého, právneho zastúpenia, cestovného, atď.),
- spravidla dôjde k narušeniu vzájomných vzťahov sporových strán, neochota ďalej komunikovať,
- výsledok sporu je často nepredvídateľný¹⁷

3.6. Mediácia a sociálna práca

Strieženec definuje sociálnu prácu ako odbornú disciplínu, ktorá svojimi metódami zaistuje sociálnu starostlivosť o človeka na profesionálnom základe. Má multidisciplinárny charakter, vychádza z poznatkov psychológie, sociológie, filozofie, etiky, pedagogiky, lekárskeho, právnických a ekonomických vied.¹⁸

Podľa Žilovej, pracovník prostredníctvom sociálnej práce umožňuje jednotlivcovi, skupinám a komunitám identifikovať, eliminovať, riešiť alebo aspoň zmierniť osobné, skupinové, sociálne problémy alebo vplyvy prostredia, ktoré na nich vplyvajú negatívne.¹⁹

Tokárová uvádza, že sociálna práca ako činnosť tak smeruje k zlepšovaniu vzájomného prispôsobovania jednotlivcov, skupín a sociálneho prostredia, v ktorom žijú a taktiež

¹⁷ Bizup,P.: Mediácia alebo spor ? In: Ekonomický a právny poradca podnikateľa, 2003, ISSN : 1335-0714, dostupné na : <http://www.bbconsensus.sk/flash/download/Mediacia.doc>

¹⁸ Strieženec, Š. Slovník sociálneho pracovníka, 1999, Trnava : AD, str.161

¹⁹ Žilová, A. Kapitoly z teórie sociálnej práce. Žilina, 2000, str. 47

k rozvíjaniu sebaúcty a vlastnej zodpovednosti s využitím potenciálu a schopnosti jednotlivcov, medziľudských vzťahov a zdrojov poskytovaných spoločnosťou.²⁰

Tomka vo svojej knihe uvádza, že pôsobenie sociálnej práce a sociálnych pracovníkov v celej sfére pôsobnosti je samozrejmé, a že „disciplína, ktorá sa pohybuje v takom širokom spektre činností od mikro až po makrosituácie s využívaním príslušných metód (mikro, mezo a makrometódy), musí nutne do svojej teoretickej výbavy priberať i poznatky z iných vied.“²¹

Sociálna práca v sebe zahŕňa veľké množstvo rôznych činností a metód. Napríklad v rámci uplatňovania metód v sociálnej práci zahrnuli Slovák, P. a Vereš, M. mediáciu medzi moderné metódy sociálnej práce.²²

Je oprávnené taktiež vybaviť sociálnych pracovníkov „umením mediácie“, pretože ona je predovšetkým sprostredkovaním medzi systémami. Účelom služieb sociálnej práce je pomôcť klientom vyrovnať sa s nezmeniteľnými problémami, obmedziť alebo odstrániť problémy, ktoré je možné zmeniť alebo vyriešiť, prípadne prispieť k zlepšeniu situácie tam, kde je možná úprava sociálnych pomerov. Dôraz sa pritom kladie na sociálnu interakciu a jej zmenu. K spájajúcim témam sociálnej práce patrí teda schopnosť komunikácie, ako základ každej praktickej práce s klientom.²³

S mediačnou prácou súvisí sociálna práca individuálna (prípadová). Je to konkrétna práca s jednotlivcom. V sociálnej praxi je najviac rozšírený prístup psychosociálny, keď sa sociálna diagnóza vyvodzuje z narušenia vnútorných vzťahov klienta k sebe samému alebo z narušenia vonkajších vzťahov smerom k sociálnemu okoliu.

V mediačnom procese sú snahy o vyvolanie pocitu, že zainteresovaní daný problém zvládnu. Prejavuje sa snaha o prebudenie nádeje a povzbudenie pre klienta a je teda zameraná na schopnosti klientov riešiť konflikt. Takúto pomoc môžeme považovať za formu sociálnej opory a pomoci.²⁴

²⁰ Tokárová, A., a kol. Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov :Akcent print,2003,str.35

²¹ Tomka, M. Systémové myslenie v kontexte pomáhajúcich profesií. In: Kultúra-priestor interdisciplinárneho myslenia. Zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie Nitra :Ukf v Nitre, 2005,str.161

²² Slovák, P., Vereš, M.: Metódy sociálnej práce I. VŠZaSP sv.Alžbety,N.O.,Bratislava,2007,str. 50

²³ Holá, L.: Mediacie: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, 2003 str.146-147

²⁴ Schavel, M., Oláh, M.: Sociálne poradenstvo a komunikácia, VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, 2008, s.178-179

Náročnou úlohou je uľahčiť komunikáciu, zhromažďovanie informácií, analýzu informácií a sprostredkovanie dohody. Rovnako ako u iných metód sociálnej práce sú dôležité techniky aktívneho počúvania a následné prerámcovanie situácie (obrátiť pozornosť od sťažnosti).²⁵

Nakoľko mediácia je dôverná, mediátor vytvára ovzdušie dôvery pre obe strany. Dôvera, úcta a profesionalita vytvárajú pozitívnu atmosféru a tá vytvára priestor pre dohodu. To isté zaväzuje aj etický kódex sociálneho pracovníka v čl. 2 v bode 2 písmeno h, kde hovorí : „Sociálny pracovník rešpektuje klientovo súkromie a zachováva dôvernosť informácií získaných pri svojej práci.“²⁶

Mediátor taktiež poskytuje sociálnu podporu, podporuje klientov v ich emocionálne ťažkej situácii, poskytuje im ju počúvaním, technickou pomocou, empatickým porozumením, emočnou podporou a povzbudzovaním klientov.²⁷

Dá sa povedať, že tak ako v sociálnej práci, tak aj v mediácii by mediačný úradník mal mať poznatky o spoločnosti, v ktorej vykonáva svoju prácu, poznať zákonodarstvo a sieť inštitúcií poskytujúcich sociálne služby a taktiež na profesionálnej úrovni zvládnuť komunikáciu s jednotlivcom i skupinou.

Ako hovorí Holá, L.: „To, že spojenie sociálnej práce s mediáciou nie je len teoretickou úvahou, svedčí aj poňatie mediácie ako prostriedku sociálnej prevencie, začleňovanie výučby mediácie do osnov vysokoškolského štúdia sociálnej práce, výcviky sociálnych pracovníkov v základných mediačných schopnostiach, pojatia mediácie ako metódy sociálnej práce, a predovšetkým uplatňovanie sociálnej práce v justícii, kde je mediácia jednou z hlavných foriem intervencie sociálneho pracovníka.“²⁸

Na Slovensku sa v rámci legislatívy uplatňuje Zákon 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V § 9 sa uvádza : „Rodič a osoba, ktorá sa osobne stará o dieťa, majú právo pri výkone svojich práv a povinností požiadať o pomoc orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, iný štátny orgán, ktorý je príslušný podľa osobitných predpisov chrániť práva a právom chránené záujmy dieťaťa, zariadenie, obec, vyšší územný celok, akreditovaný subjekt, školu, školské

²⁵ Gulová, L.: Sociálna práca pro pedagogické obory, Praha, Grada, 2011, str. 61

²⁶ Mátel, A. – Schavel, M. – Múhlpachr, P. – Roman, T. 2010. Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, dostupné na : <http://www.prohuman.sk/socialna-praca/eticky-kodex-mediatora-a-socialna-praca?page=1>, zo dňa 20.10.2012

²⁷ Holá, L.: Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, 2003 str.96

²⁸ Holá, L.: Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, 2003 str.147

zariadenie a poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, tieto orgány a akreditovaný subjekt sú povinné rodičovi a osobe, ktorá sa osobne stará o dieťa, túto pomoc poskytnúť v rozsahu svojej pôsobnosti.²⁹

S účinnosťou od 1. januára 2010, bola zavedená zmena v Zákone 466/2008 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa Zákon č. 305/2005 Z. z., sa okrem iného hovorí o tom, že orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately môže ako odbornú metódu na uľahčenie riešenia konfliktných situácií v rodine použiť mediáciu (jedná sa o : § 11 ods. 3 písm. a), § 11 ods. 4). § 73 ods. 2 písm. e) bod 10, § 89 ods. 16 až 18, § 93 ods. 7.

3.6.1. Kazuistika z praxe

V tejto podkapitole ponúkam čitateľovi situačný príklad ako možnosť utvoriť si obraz z praktickej stránky riešenia konfliktov s využitím mediačného konania. Pre stručnosť obsahu boli niektoré informácie vynechané. Príklad mediačnej dohody mi poskytla mediátorka JUDr. Dana Baliová pôsobiaca v Nitre.

Situačný príklad

Manžel (otec) pred podaním návrhu na rozvod manželstva má záujem dohodnúť sa so svojou manželkou v rámci mediačného konania o podrobnostiach striedavej osobnej starostlivosti o dieťa. Otec vyhľadal prostredníctvom informačného zoznamu mediátorov MS SR mediátorku pôsobiacu v meste bydliska. Na informatívnom stretnutí podal návrh na mediáciu a mediátorka oslovila druhú stranu. Manželia sa počas dvoch mediačných jednaní dohodli na podrobnostiach rodičovskej dohody.

Príklad mediačnej dohody

Podľa zákona : Dohoda – Rodičov o úprave práv a povinností k maloletej / maloletému, uzatvorená podľa ust. § 36 ods. 1 Zákona 36/2005 Z. z. o rodine

²⁹ § 9 zákona č. 305/2005 Z. z., Zákon o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kurately

Rodičovská dohoda o striedavej osobnej starostlivosti o dieťa

Táto dohoda bola spísaná celkovo do 9. Bodov. Jednotlivé body dohody boli prejednané za prítomnosti mediátora, a to nasledovne :

I. Predmet a cieľ dohody

Rodičia maloletej touto dohodou upravujú výkon svojich rodičovských práv a povinností ako podklad pre schválenie rodičovskej dohody rozsudkom, z dôvodu ich záujmu prispieť k úspešnému telesnému, duševnému a morálnemu rozvoju ich dcéry. Touto dohodou sú rozhodnutí vyriešiť všetky otázky spoločnej výchovy maloletej do budúcnosti tak, aby jej boli čo najviac na prospech a aby sa rozdielne bývanie/názory jej rodičov v čo možno najmenšej miere odrazili na jej zdraví a duševnej pohode. Obaja rodičia uznávajú rovnocenné postavenie druhého rodiča pri výchove, zastupovaní a správe majetku maloletého.

II. Otázka zverenia

Rodičia sa dohodli, že maloletá sa zveruje obom rodičom do striedavej osobnej starostlivosti v súlade s ust. § 24 ods. 2 Zákona o rodine č. 36/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon o rodine“).

III. Otázka výživného

Rodičia sa dohodli, že ani jeden z rodičov neplatí druhému rodičovi výživné na maloletú v súlade s ust. § 62 ods. 6 Zákona o rodine. Ďalšie príspevky na výživu maloletej budú realizovať vecnými plneniami a starostlivosťou v čase, keď sa maloletá bude nachádzať v ich starostlivosti. Na spoločné výdaje – školné, krúžky, školské výlety sa budú skladať na polovicu po vzájomnej konzultácii.

IV. Otázka zastupovania a správy majetku maloletých detí

Zastupovať a spravovať majetok maloletej budú aj naďalej obaja rodičia. V bežných veciach môže konať každý z rodičov samostatne, podľa toho, u ktorého z rodičov sa práve maloletá nachádza. O všetkých podstatných veciach, týkajúcich sa maloletej sa rodičia zaväzujú pokúsiť dohodnúť.

V. Otázka úpravy striedavej osobnej starostlivosti

Maloletá bude v osobnej starostlivosti otca : každý nepárny týždeň okrem školských prázdnin, a to od piatku od 14:00 hod, do nasledujúceho piatka párneho piatka do 14:00 hod.

Maloletá bude v osobnej starostlivosti matky : každý párny týždeň okrem školských prázdnin, a to od piatku od 14:00 hod, do nasledujúceho piatka nepárneho piatka do 14:00 hod.

Rodičia sa zaväzujú informovať sa navzájom v prípade vycestovania s maloletou do cudziny. Cesty s maloletou do cudziny nie sú podmienené súhlasom druhého rodiča.

VI. *Otázka poskytovania informácií*

Rodičia sa zaväzujú, že sa budú navzájom informovať o všetkých dôležitých veciach, týkajúcich sa : zdravia maloletej, školských výsledkov, dlhodobjších pobytov (v trvaní viac než tri dni).

VII. *Otázka pravidelnej vzájomnej komunikácie medzi rodičmi*

Každý z rodičov bude viesť maloletú k úcte k druhému rodičovi a členom jeho rodiny a domácnosti, preto sa zdrží akéhokoľvek vytvárania negatívneho obrazu druhého rodiča a tretích osôb v prítomnosti dieťaťa. Žiadny z nich nebude vyzvedať od maloletej informácie o druhom rodičovi, ani o jeho osobných vzťahoch.

VIII. *Otázka trvalého bydliska, rodinného prídavku a daňového bonusu*

Rodičia sa v záujme maloletej dohodli, že trvalé bydlisko maloletej bude i naďalej na pôvodnej adrese jej trvalého bydliska. Rodinný prídavok bude poberať matka maloletej a daňový bonus si bude uplatňovať otec maloletej.

IX. *Záverečné ustanovenia*

Táto dohoda nadobúda účinnosť dňom právoplatnosti rozsudku, ktorým bude schválená. Účastníci prehlasujú, že dohodu uzatvárajú slobodne, vážne, určito a zrozumiteľne v záujme ich maloletého dieťaťa tak, aby bol zabezpečený jeho riadny vývin v najväčšej možnej miere.³⁰

Rozhodnutie otca v tomto situačnom príklade mediačného konania bolo veľmi vhodné, jednak z toho dôvodu, že vo veľmi krátkom čase bola uzatvorená vzájomná dohoda medzi manželmi

³⁰ dostupné na : <http://rozsudkyodetoch.sk/index.php/vzory-navrhov-a-podani/2762-rodiovska-dohoda-o-striedavej-osobnej-starostlivosti-o-dieťa>, zo dňa 20.10.2012

a tým sa predišlo zdĺhavému súdnemu procesu, ale i z toho dôvodu, že rodičia sa snažili brať maximálny ohľad na svoju dcéru (negatívne vnímať rozvod).

Mediácia svojím významom poskytuje rôzne možnosti alternatívneho riešenia sporov. Strany sporu majú možnosť oboznámiť sa s riešením svojho sporu mediáciou a rozhodnúť, či pristúpia k mediačnému procesu. Zároveň som poukázala na skutočnosť, že mediácia má na Slovensku konkrétne legislatívne uplatnenie v sociálnej práci.

4 Mediačný proces

V štvrtej kapitole chcem bližšie opísať čitateľovi priebeh mediačného procesu, kde sú základnými činiteľmi mediátor a strany sporu. Hoci je mediácia menej formálna ako súdny proces, má tiež svoje zaužívané pravidlá a postupy. Ako prvý krok treba kontaktovať mediátora, ktorý posúdi, či je spor vhodný na mediáciu, ak áno, môže sa začať mediačný proces.

Základným prvkom v mediačnom procese je komunikácia. Je to proces založený na vzájomnej výmene informácií, t.j., že jeden subjekt odovzdáva inému subjektu (alebo iným subjektom) určitý balík informácií. Komunikácia je zdieľaním významov, teda toho, o čom ľudia spolu komunikujú. Sú to informácie, poznatky, emócie, hodnoty, normy, želania, postoje, zručnosti, a i.³¹

4.1.Priebeh – fázy mediačného procesu

Proces mediácie má svoju štruktúru, ktorá je rozdelená do niekoľkých krokov, a tieto tvoria kostru mediácie. Veľa závisí od okolností, od prístupu mediátora, od konkrétnej situácie, od správania a prístupu klientov, či je štruktúra pre mediátora záväzná.

Každá mediácia je iná. Iní sú klienti, ich postoje, druh riešeného konfliktu. Preto je dobré považovať štruktúru iba ako určitú pomôcku pre usmernenie procesu, nie však ako striktné obmedzenie. Treba ju vnímať ako oporné body, nie však ako neprekonateľné hranice.

³¹ Levická, J.: Metódy sociálnej práce, SPN – Mladé letá, Bratislava, 2007, str. 58

Krokový mediačný postup je nasledovný : ³²

Nultá fáza – **Príprava** :

Cieľ :

- získať klientov pre mediáciu
- overiť si, či chcú svoj konflikt riešiť
- podať všetky potrebné informácie (čo je to mediácia, jej zásady, princípy, výhody), ktoré strany potrebujú, aby mediačný proces podstúpili alebo ho odmietli
- dohodnúť termín a miesto spoločného stretnutia
- zapísať kontakty od oboch strán, poskytnúť kontakt na mediátora

Prvá fáza – **Otvorenie** :

Cieľ :

- navzájom sa privítať a predstaviť
- vysvetlenie postupu a úlohy mediátora
- stanoviť základné pravidlá a
- navodiť pozitívnu atmosféru

Druhá fáza – **Vypočutie si strán** :

Cieľ :

- aktívne počúvať účastníkov
- dať priestor obom stranám
- zhromaždiť informácie
- vyjadriť sa, v čom spočíva jadro problému
- dohodnúť sa na riešení

³² Slovák, P., Vereš, M.: Metódy sociálnej práce I., In : Matoušek, O. : Metody a řízení sociální práce.; VŠZaSP sv.Alžbety,N.O.,Bratislava,2007,str. 50-51

Tretia fáza – Strany sa počúvajú navzájom :

Cieľ :

- strany sa snažia dívať na problém očami toho druhého, nechať priestor druhému na vyjadrenie
- potvrdiť, v ktorých bodoch sa zúčastnené strany vzájomne chápu
- pochváliť prítomných za snahu riešiť konflikt

Štvrtá fáza – Hľadanie riešení :

Cieľ :

- pomôcť nájsť riešenia vyhovujúce obom stranám

Piata fáza – Dosiahnutie dohody :

Cieľ :

- strany predložia revidované návrhy riešení a zhrnú, na čom sa dohodli
- mediátor pomôže stranám na základe predbežných dohôd vytvoriť vzájomne prijateľné riešenie

Šiesta fáza – Spísanie dohody :

Cieľ :

- spísať dohodu, ktorá je vyvážená, reálna, konkrétna, časovo vymedzená, dosiahnuteľná, jasná a jednoznačná, zrozumiteľná, čitateľná
- dohoda má obsahovať aj alternatívne riešenia, tzv. poistky (čo sa stane, ak...) a musí byť podpísaná oboma stranami i mediátorom

4.2.Účastníci mediácie

V mediačnom procese sú hlavnými účastníkmi strany sporu (klienti) a mediátor. K dosiahnutiu vzájomnej dohody strán je možné, aby sa na procese zúčastnili aj iné osoby. Z ich prítomnosťou však musia súhlasiť obidve strany sporu, je však potrebné uvážiť, či je

prítomnosť iných účastníkov prínosom, alebo či bude ich prítomnosť mediačný proces iba komplikovať.

Podľa Lenky Holej účastníkmi mediácie sú : ³³

1.**Klienti**. Sú to osoby zúčastnené na mediácii, ktorí riešia svoj vzájomný konflikt.

2.**Mediátor**. Osoba, sprostredkujúca medzi klientmi komunikáciu, ktorá je predpokladom pre ich dorozumenie sa a riešenie konfliktu.

3.**Zástupcovia klientov**. Najčastejšie sa jedná o právnych zástupcov. Sú to osoby zastupujúce klientov v procese mediácie. Poskytujú klientom podporu, informácie, spolurozhodujú.

4.**Konzultanti**. Osoby poskytujúce klientom alebo mediátorovi odborné informácie potrebné pre kompetentné a informované rozhodnutie. Na mediačnom stretnutí sa môžu ale i nemusia zúčastniť.

5.**Iní odborníci alebo inštitúcie**. Pokiaľ niektorý z klientov potrebuje aj inú formu pomoci, ktorú mu mediátor nemôže (buď z nedostatku kompetencií či nemožnosti vystupovať v dvoch profesionálnych rolách) poskytnúť, odporučí klientovi pomoc ďalšieho odborníka či inštitúciu (napr. lekára, psychoterapeuta, oddelenie starostlivosti o deti).

6.**Osoby konfliktom a jeho riešením dotknuté nepriamo**. Sú to napr. príbuzní, kamaráti, spolužiaci klientov. V ich vzájomnom vzťahu s klientom sa konflikt a jeho riešenie určitou mierou odráža a tiež ovplyvní výsledok riešenia konfliktu.

4.3.Postavenie a úlohy mediátora

Mediátorom podľa §3 zákona 420/2004 Z.z. môže byť každá fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá funkciu mediátora prijme. Zákon ďalej stanovuje podmienky, ktoré musí mediátor splniť, aby bol do zoznamu zapísaný.³⁴

Mediátor je povinný vykonávať svoju činnosť nezávisle, nestranne, dôsledne, s náležitou odbornou starostlivosťou, poučiť osoby zúčastnené na mediácii, o ich právach, ktoré môžu byť mediáciou dotknuté a bez zbytočného odkladu informovať osoby zúčastnené na mediácii o všetkých skutočnostiach, pre ktoré by mohol byť z výkonu mediácie vylúčený, ak

³³ Holá, L.: Mediacie: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, 2003 str.64-65

³⁴ §3 zákona 420/2004 Z.z. Zákon o mediácii

so zreteľom na jeho pomer k veci alebo k osobám zúčastneným na mediácii možno mať pochybnosti o jeho nezáujatosti.³⁵

Mediátor je konkrétna osoba, sprostredkovateľ, ktorý je súčasťou komunikácie, vyjednávania. Mediátor je zodpovedný za proces, nie za výsledok. Mediátorom je špeciálne vyškolený odborník na riešenie sporov formou mediácie. Jeho úlohou je riadiť komunikáciu zúčastnených strán tak, aby smerovala k vzájomnej dohode, ktorú pomáha sformulovať aj do písomnej podoby. Mediátor uľahčuje nájsť vhodné riešenie, ktoré bude uspokojivé pre obe strany. Sám mediátor nerozhoduje o vine či nevine, ani nezastupuje niektorú zo strán v spore, je teda nestranný.³⁶

Úloha mediátora je neustále odborníkmi rôzne charakterizovaná a dopĺňaná, preto môžeme len veľmi všeobecne charakterizovať jeho úlohu v procese mediácie takto :³⁷

- ▶ v prvom rade byť neutrálnym a nestranným,
- ▶ vytvárať ovzdušie pohody a porozumenia,
- ▶ pomenovať problémy, vyjasniť nedorozumenia,
- ▶ odovzdávať stranám odkazy a návrhy,
- ▶ viesť rokovanie konštruktívnym smerom,
- ▶ navrhovať riešenia,
- ▶ pomáhať stranám vytvoriť písomnú dohodu

Úlohou - **rolou** mediátora je mediácia špecifická. Základná idea mediátorovho vplyvu spočíva v tom, že sprostredkováva vzájomné pôsobenie klientov na seba a medzi sebou. Do procesu vstupuje vybavený svojimi schopnosťami, dovednosťami, znalosťami a predstavou roli, ktorú bude v danej mediačnej komunikácii zastávať. Mediátor je zúčastnený pozorovateľ a zúčastnený moderátor komunikácie. Jeho rolou je teda facilitovať (uľahčovať) tie druhy komunikácie, ktoré poskytujú nádej na rozpustenie problému a tým tiež konfliktného systému,

³⁵ §4 zákona 420/2004 Z.z. Zákon o mediácii

³⁶ Schavel, M., Oláh, M.: Sociálne poradenstvo a komunikácia, VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, 2008, str.179

³⁷ Bizup, P.: Postavenie právnika pri mediácii. In Ekonomický poradca podnikateľa, 2003 ISSN : 1335-0714, dostupné na : [http : www.bbconsensus.sk/flash/download/Postavenie_pravnik.doc](http://www.bbconsensus.sk/flash/download/Postavenie_pravnik.doc)

ktorý sa vytvoril vo vzťahu k problému. Rola mediátora sa môže v priebehu procesu meniť v závislosti na vývoji riešenia konfliktu a na tom, aký prístup, prostriedky a techniky zvolí.³⁸

Bednařík vo svojej knihe pripisuje mediátorovi niekoľko rolí, ktoré rozlišuje podľa zástupcov profesií a ktoré mediátor v jednotlivých fázach mediácie používa. Sú to role : „terapeut, učiteľ, detektív, stratég, strážca, inovátor a hovorca“.³⁹

Etický kódex mediátora

V preambule Etického kódexu mediátora sa uvádza :

Etický kódex mediátora (ďalej len kódex) stanovuje požiadavky kladené na profesionálny a morálny kredit vykonávateľa mediácie ako jedného z najefektívnejších alternatívnych prostriedkov riešenia konfliktov a sporov. Poslanie mediátora, ako profesionálne vyškoleného sprostredkovateľa pre ukončenie sporu alebo konfliktu, zapísaného v Registri mediátorov Ministerstva spravodlivosti SR, je pomôcť tomuto procesu všetkými prostriedkami, ktoré sú v súlade s právom, morálkou a dobrými mravmi. Jeho výsledkom je vyriešenie konfliktnej situácie a jej potvrdenie formou mimosúdnej dohody.⁴⁰

5 Legislatíva a právne normy mediácie v SR

Piata kapitola pojednáva o legislatíve a právnych normách od zavedenia Zákona č.420/2004 Z.z. a o doplnení niektorých zákonov. Ďalej do pozornosti uvádzam skutočnosť, že na Slovensku je Slovenská komora mediátorov a Asociácia mediátorov Slovenska, kde sa združujú všetci mediátori, vykonávajúci svoju prax v SR. Čitateľovi ponúkam v rámci poslednej podkapitoly aj prehľad o skúsenostiach s mediáciou v iných krajinách.

5.1. Projekt „Posilnenie prístupu k justícii na Slovensku“

Projekt „Posilnenie prístupu k justícii na Slovensku“, sa realizoval na základe bilaterálnej spolupráce medzi Ministerstvom spravodlivosti SR a Spojeným kráľovstvom Veľkej Británie a Severného Írska. Cieľom projektu bolo poskytnutie pomoci pri zavedení alternatívneho

³⁸ Holá, L.: Mediacie: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, 2003 str.82-91

³⁹ Bednařík, A.: Riešenie konfliktov. Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001,kapitola V

⁴⁰ dostupné na : <http://www.komoramediatorov.sk/kodex.html>, zo dňa 6.10.2012

riešenia sporov formou mediácie so slovenského právneho poriadku. Jeho výsledkom bola príprava návrhu zákona o mediácii v civilných a obchodných veciach č. 420/2004 Z. z. o mediácii, ktorý nadobudol platnosť 1.9.2004. Po prijatí zákona sa očakáva zníženie náporu na súde v dôsledku vyriešenia sporov prostredníctvom mediácie pred začatím konania na súde alebo počas neho. Návrh zákona vychádzal z modelov vypracovaných UNICITRAL-om, Radou Európy a ďalších modelov, ako aj právnych úprav v iných štátoch, v ktorých mediácia úspešne funguje. V rámci projektu Ministerstvo spravodlivosti SR realizovalo niekoľko seminárov v Bratislave (16.5. 2002; 14.-15. 11. 2002), Banskej Bystrici (11.3.2003) a Košiciach (11.3.2003), ktorých cieľom bolo informovať odbornú i laickú verejnosť o novej možnosti riešenia sporu. V septembri 2002 vznikla Asociácia mediátorov Slovenska, ktorá poskytuje ďalšie školenia mediátorov v závislosti od potrieb spoločnosti a trhu.⁴¹

5.2. Zákon o mediácii č. 420/2004 Z. z., a súvisiace právne predpisy

Podľa Ústavy má každý človek právo na súdnu ochranu. V súčasnosti je naše súdnictvo preplnené množstvom prípadov a súdny proces je pomalý, preto sa hľadajú nové formy a spôsoby ako riešiť spory. Slovenská republika prijala dňa 1. septembra 2004 Zákon o mediácii č. 420/2004 Z. z.. Na základe tohto zákona môže súd odporučiť účastníkom aby sa pokúsili o zmier práve mediáciou.

Zákon o mediácii upravuje výkon mediácie, základné princípy, organizáciu a jej účinky. Venuje sa tým sporom a konfliktom, ktoré majú občianskoprávny, rodinnoprávny, pracovnoprávny a obchodno-záväzkový charakter. Keďže mediátor vykonáva mediačnú činnosť podnikaním, je vnímaný ako podnikateľ a na rozdiel od súdnych probačných-mediačných úradníkov, ktorí pracujú ako štátny zamestnanci a ich výkon bližšie upravuje zákon č. 550/2003 Z. z. o probačných a mediačných úradníkoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Taktiež neziskové organizácie vykonávajúce mediačnú činnosť bezplatne nie sú vedené ako podnikateľ a ich činnosť nie je považovaná za podnikanie.⁴²

Zoznam registrovaných mediátorov a mediačných centier vedie Ministerstvo spravodlivosti SR. Do tohto zoznamu sú zapísané len osoby, ktoré sú spôsobilé na právne úkony v plnom rozsahu, sú bezúhonné, majú vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v Slovenskej

⁴¹ dostupné na : <http://wwwold.justice.sk/wfn.aspx?pg=l35&htm=l5/l57.htm>, zo dňa 6.10.2012

⁴² Schavel, M., Oláh, M.: Sociálne poradenstvo a komunikácia. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2003, str. 179-180

republike alebo v zahraničí, prípadne vlastnia osvedčenie o úspešnom absolvovaní odbornej prípravy mediátora. V zákone o mediácii č. 420/2004 Z. z. sa uvádza, že odborná príprava mediátora trvá sto hodín. Je zameraná na výučbu o základoch právneho poriadku.

Schavel a Oláh vo svojej knihe uvádzajú, že odborná príprava je zameraná aj na oblasť interpersonálnej komunikácie, teórie konfliktov a psychologické aspekty riešenia konfliktov, ako aj na oblasť pravidiel správania mediátora. Odborná príprava fyzických osôb s právnickým vysokoškolským vzdelaním minimálne prvého stupňa netrvá dlhšie ako tri po sebe nasledujúce dni. Po úspešnom absolvovaní odbornej prípravy dostane mediátor osvedčenie od Ministerstva spravodlivosti SR alebo od vzdelávacej inštitúcie podľa osobitného zákona.⁴³

Podľa zákona sú mediátor a účastníci mediácie viazaní mlčanlivosťou a o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedia počas mediácie. Výnimka platí vtedy, ak by boli v procese ohrozené životy a zdravie iných ľudí alebo verejný poriadok. V takomto prípade by bolo neoznámenie takejto skutočnosti chápané ako trestný čin.⁴⁴

Treba však dodať, že zákon o mediácii bol v roku 2010 novelizovaný, s účinnosťou od 1.7. 2010, nakoľko Európsky parlament a Rada vydali smernicu 2008/52/ES týkajúcu sa mediácie. Cieľom tejto smernice je „uľahčiť prístup k alternatívnemu riešeniu sporov“ (Smernica čl. 1 ods. 1). Ide o požiadavku, aby mediácia nebola oproti súdnemu alebo rozhodcovskému konaniu znevýhodnená tým, že počas nej ďalej plynú premlčacie a prekluzívne lehoty, čím sa vlastne znemožňuje sporným stranám svoj spor na súde alebo v arbitráži v prípade neúspešnej mediácie uplatniť. Táto požiadavka bola v slovenskej novele uplatnená v odstavci 2, § 14, kde sa píše :„ Uloženie dohody o začatí mediácie v registri listín má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde. Osvedčený odpis dohody o začatí mediácie uloženej v registri listín vydá notár okrem osôb oprávnených podľa osobitného predpisu 11) aj súdu na účely súdneho konania“.⁴⁵

⁴³ Schavel, M., Oláh, M.: Sociálne poradenstvo a komunikácia. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2003, str. 181

⁴⁴ §340 zákona č. 300/2005 Z. z., trestný zákon, v znení neskorších predpisov – neoznámenie trestného činu

⁴⁵ Zákon o mediácii č. 420/2004 Z. z.

Súvisiacimi právnymi predpismi sú najmä:

- a) zák. č. 99/1963 Zb. a nasl. Občiansky súdny poriadok, konkrétne § 99 ods. 1 – možnosť súdu odporučiť účastníkom sporu riešiť ich spor mediáciou;
- b) zák. č. 71/1992 Zb. a nasl. o súdnych poplatkoch..., konkrétne § 11 ods. 7 – možnosť vrátenia súdneho poplatku pri schválení súdneho zmiere;
- c) zák. č. 323/1992 Zb. a nasl. o notároch.... – možnosť vykonávať funkciu mediátora notárom;
- d) zák. č. 455/1991 Zb. a nasl. o živnostenskom podnikaní – výkon činnosti mediátora nie je živnosťou, mediátor podniká na základe zák. č. 420/2004 Z. z.;
- e) vyhl. č. 543/2005 Z. z. o spravovacom a kancelárskom poriadku... a nasl. – informačné centrum súdu poskytuje účastníkom konania informácie o mediácii.
- f) zák. č. 305/2005 Z. z. o sociálno právnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov – orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately môže ako odbornú metódu na uľahčenie riešenia konfliktných situácií v rodine použiť mediáciu
- g) zák. č. 327/2005 Z. z. – dňa 4.4.2011 vošla novela zákona o Centru právnej pomoci. CPP bude môcť v odôvodnených prípadoch určiť na riešenie sporu klienta mediátora zo zoznamu mediátorov

5.3. Slovenská komora mediátorov a Asociácia mediátorov Slovenska

Slovenská komora mediátorov je stavovským združením mediátorov, ktorá vznikla v Bratislave v roku 2005. Plní funkcie, úlohy a využíva oprávnenia vyplývajúce pre stavovské združenia z platnej legislatívy a zo zvyklostí, zvyšuje odbornú, etickú, morálnu a spoločenskú úroveň výkonu mediácie členmi združenia – mediátormi, zosúladzuje nimi aplikované pracovné metódy a postupy, zjednocuje podmienky pre výkon mediačnej činnosti pre členov stavovského združenia, implementuje nástroje zvyšovania povedomia verejnosti o mediácii a jej účinkoch pre celospoločenské poznanie a akceptáciu alternatívneho riešenia sporov a konfliktov mimo súdneho konania v SR, poskytuje odbornú metodickú pomoc, zaoberá sa skúmaním vývoja inštitútu mediácie a jeho účinkami vo vzťahu k súdnemu riešeniu sporov v SR.⁴⁶

⁴⁶dostupné na : <http://www.komoramediatorov.sk/onas.html>, zo dňa 23.10.2012

Okrem Slovenskej komory mediátorov vzniklo aj občianske združenie - Asociácia mediátorov Slovenska (AMS) podľa zákona č. 83/1990 Z. z., o združovaní občanov, v znení neskorších predpisov, ktorá vznikla v roku 2002 v Bratislave a združuje ľudí, ktorí pracujú ako mediátori, príp. osoby, ktoré využívajú metódy alternatívneho riešenia sporov, alebo podporujú mediačné hnutie. Členom AMS môže byť aj právnická osoba, ak je zriaďovateľom mediačného centra alebo je vzdelávacou inštitúciou podľa zákona o mediácii. Orgánmi združenia sú valné zhromaždenie, výbor, predseda a podpredseda a revízor. Cieľom AMS je okrem iného vytvoriť odborné fórum pre otázky sporov, konfliktov a ich riešenie a profesionalizácia mediátorskej činnosti a statusu.⁴⁷

5.4 Skúsenosti s mediáciou v krajinách EÚ a v iných zahraničných krajinách

V rôznych krajinách sa uplatňujú v mediácii rôzne prístupy, v ktorých ide poväčšine o úpravu všeobecných právnych predpisov v rámci mimosúdnych riešení sporov. V niektorých krajinách sa ľudia o mediácii majú možnosť informovať prostredníctvom verejných inštitúcií, niekde sa mediácia odporúča alebo dokonca nariaďuje. V Amerike sa už pomerne dlho využíva mediácia podobne ako služby advokátov, notárov či iných inštitúcií.

Mediácia zohráva pri riešení sporov veľmi dôležitú úlohu už vo viacerých krajinách Európy, USA, Kanady a Austrálie. Dá sa povedať, že ide vlastne o bežne praktizovanú a fungujúcu formu mimosúdneho riešenia sporov. Taktiež väčšia časť členských krajín Európskej únie používa mediáciu ako alternatívnu možnosť riešenia pred súdnym konaním.

Pozitívne skúsenosti s mediáciou v značnej miere zaznamenávajú také európske krajiny ako Veľká Británia, Holandsko, Nórsko, Slovinsko, Francúzsko a iné. Percento využívania mediácie sa pohybuje cca 60% - 70%. Ide prevažne o spory pracovné, obchodné, spotrebiteľské, susedské, rozvodové konanie alebo spory v oblasti školstva. Podľa štatistiky, zhruba dve tretiny sporov riešených prostredníctvom mediácie sa končia uzavretím výsledným dohody.⁴⁸

O mediácii sa v Českej republike začína hovoriť začiatkom deväťdesiatich rokov. V tejto dobe sa objavujú prvé iniciatívy v oblasti uplatňovania mediácie – prvé semináre a kurzy

⁴⁷ dostupné na : <http://www.amssk.sk/>, zo dňa 23.10.2012

⁴⁸ dostupné na : http://www.mediatorka.sk/mediacia/vysledky_mediacie_v_zahranici_su_optimisticke, zo dňa 23.10.2012

mediácie, ktoré spravidla za pomoci zahraničných kolegov, organizovali neziskové organizácie. V roku 2000 vznikla Asociácia mediátorov ČR. Je to nevládna organizácia združujúca mediátorov a občanov podporujúcich myšlienku a šírenie mediácie.⁴⁹

6 Rozhovor z praxe mediátora

Posledná kapitola je venovaná rozhovoru s mediačným pracovníkom, ktorý svoju prax vykonáva v rámci civilného práva. **Mojím cieľom tohto rozhovoru bolo zistiť súčasný stav mediácie v praxi v rámci slovenského právneho poriadku**, nakoľko od prijatia Zákona č. 420/2004 Z.z., prešlo sedem rokov.

Rozhovor som uskutočnila na základe predložených otázok (viď priložená príloha) s JUDr. Danou Baliovou, podpredsedníčkou Slovenskej komory mediátorov a ktorá pôsobí ako mediátorka v Nitre. Svoju prax mediátorky v oblasti civilného práva vykonáva od roku 2006.

1. Myslíte, že je verejnosť dostatočne informovaná o mediácii ?

odpoveď :

Dostatok informácií o mediácii je **prvým predpokladom pre to, aby sa osoba rozhodla akým spôsobom, metódou, bude svoj spor riešiť**. Je neustále potrebné prezentovať možnosť mediácie vo všetkých oblastiach civilného práva so zámerom, aby občan mal vedomosť o možnosti riešenia sporu v mediačnom konaní. **Aby poznal alternatívu ku konaniu súdnemu, kde môže s pomocou mediátora uzavrieť dohodu, ktorú obidve strany sporu budú považovať za výhru.**

2. Prijímajú účastníci sporu možnosť spolupracovať pri riešení sporu v mediácii ?

odpoveď :

Riešiť spor v mediačnom konaní je možné jedine s aktívnou spolupracou zúčastnených strán. Najlepšími odborníkmi na vlastný život sú sami klienti. Kľúčom k riešeniu sporu sú oni sami a ich schopnosť niesť zodpovednosť za následky svojich rozhodnutí. Mediátor nerieši spor, riešia ho strany sporu. Mediátor môže iba poskytnúť kvalifikované informácie, poslúžiť ako

⁴⁹ Holá, L.: Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, 2003 s.164

komunikačný kanál, ktorý rozhovor starostlivo reflektuje a napomáha komunikácii. Mediátor slúži ako sprostredkovateľ pri hľadaní riešení v ich spore.

3. Čo považujete za najväčšie pozitíva mediácie ?

odpoveď :

- ☐ rýchlosť – konflikty je možné riešiť okamžite na rozdiel od riešenia sporov súdnou cestou
- ☐ nízke finančné náklady v porovnaní so súdnym konaním
- ☐ dobrovoľnosť, rovnoprávnosť strán
- ☐ lepšie porozumenie situácie, vzájomné pochopenie
- ☐ zlepšenie vzájomných vzťahov, priestor pre ďalšiu spoluprácu
- ☐ neverejnosť konania, diskretnosť, dôvernosť – mediátor je viazaný mlčanlivosťou
- ☐ pozitívny prístup k riešeniu konfliktu, pomoc pri riešení
- ☐ jednanie prebieha v neformálnom a bezpečnom prostredí
- ☐ prijatie zodpovednosti za spor klientmi - možnosť ovplyvniť výsledok.

4. S akými odborníkmi pri výkone svojej práce mediátorky spolupracujete ?

odpoveď :

psychológ, špeciálny pedagóg, sociálny pracovník, právny zástupca klienta, finančný špecialista, realitný odborník, ...

5. Ste spokojná s legislatívnym rámcom výkonu mediácie na Slovensku, ak nie, čo by sa mohlo na základe Vašich skúseností zlepšiť ?

odpoveď :

Prijatím zákona o mediácii ako rámcového právneho predpisu upravujúceho mediáciu ako dobrovoľný mimosúdny spôsob riešenia sporov, Slovenská republika v danej oblasti, výrazne „predbehla“ iné európske štáty. Kým v Slovenskej republike sa už v roku 2004 vytvorilo legislatívne prostredie pre uplatnenie mediácie ako zákonnej formy mimosúdneho riešenia sporov, v iných európskych štátoch sa zmienka o mediácii dodnes nachádza len vo všeobecných právnych predpisoch resp. úprava rámcového predpisu o mediácii je stále v štádiu tvorby a schvaľovania návrhov právnych úprav, napr. Česká republika.

6. V niektorých krajinách je mimosúdne riešenie sporov stanovené ako prvý stupeň pred súdnou cestou, myslíte si, že by toto riešenie bolo vhodné aj na Slovensku ?

odpoveď :

Mediácia nie je v radoch laickej avšak ani odbornej verejnosti vnímaná jednoznačne, pričom pohľady a názory na súčasné ako aj budúce smerovanie inštitútu mediácie. Postavenie mediátora v podmienkach Slovenskej republiky je rôzne. Moje osobné stanovisko v tejto otázke je však skôr súhlasné.

7. Ako vnímate v praxi výkon mediácie v podmienkach SR ?

odpoveď :

Svoju mediačnú prax vykonávam v kontexte aktuálneho právneho rámca a ďalších okolností v bežnom živote mojich klientov. Každý spor, ktorý sa dostane do našej mediačnej kancelárie, je v inom štádiu riešenia, iní sú jeho účastníci a vždy iné sú aj ich postoje. Rovnaké je vždy len jedno - ich záujem dohodnúť sa. Nakoľko však už vyčerpali svoje vlastné možnosti, obrátia sa na mediátora, ktorý im môže pomôcť svojimi špecifickými službami.

8. Ktorá oblasť v práci s klientom si vyžaduje najväčší dôraz ?

odpoveď :

Aby bolo mediačné konanie efektívne, postupuje sa určitými postupnými krokmi a etapami. Samozrejme, vždy záleží na konkrétnych okolnostiach, ale keď sa podarí v úvodnej fáze navodiť mediátorovi dôvernú, dôveryhodnú a zároveň konštruktívnu atmosféru, čo vyžaduje istý čas na odkomunikovanie a pochopenie pravidiel mediačného konania účastníkmi, vráti sa to v rozhodujúcej časti procesu, teda pri formulovaní záverečnej časti dohody.

9. Ktoré techniky práce mediátora využívate najčastejšie pri mediačných stretnutiach a prečo ?

odpoveď :

Mediátor musí byť v prvom rade kvalitný komunikátor. Mediácia je kultivovaným riešením sporu, vnáša do ich riešení inú kultúru. Kto sa raz zúčastní mediačného konania, zväčša aj keď sa v budúcnosti ocitne v konfliktné volí už prednostne tento spôsob riešenia sporov, alebo ak je vnímavý pozorovateľ, skúsi zapojiť mediačné techniky do svojej komunikácie.

V mediačnom procese je kľúčovým slovom dohoda. Tá je klasicky doménou diplomatov. Dohodnúť sa dá prakticky na čomkoľvek. Umenie diplomatického jednanie nie je však

prežitkom dávnych dôb, práve naopak. Dnes viac ako kedykoľvek v minulosti platí, že na poli osobných a profesijných vzťahov väčšinou nežnú plody víťazstva bojovníci presadzujúci svoje názory za každú cenu, ale úspechy dosahujú skôr diplomati schopní citlivo jednať, nachádzať kompromisy, kreatívne hľadať nové riešenia, získavať nových spojencov na svoju stranu. No a kto by nechcel používať ich zručnosti s noblesou a samozrejmou vo svojom bežnom živote? Mať vybrané spôsoby namiesto siláckych manierov? Presadiť svoju vec a zároveň zostať obľúbeným? Urovnať svoje spory skôr ako sa konflikt vyhroťí?

10. Považujete za dôležité ďalšie vzdelávanie v rámci výkonu svojej funkcie ?

odpoveď :

Pre aktívne pôsobiaceho mediátora je priebežné vzdelávanie sa absolútnou samozrejmou. Nielen z hľadiska sledovania legislatívnych zmien, ale najmä odborné semináre mediátorov, účasť na workshopoch a konferenciách, a zároveň pravidelné komunikačné tréningy sú potrebné z hľadiska zvyšovania odbornosti a udržiavania maximálnej profesionality.

11. Ak by ste si chceli doplniť vedomosti v rámci výkonu svojej funkcie, povedzte prosím, ktoré konkrétne oblasti by to boli ? a)komunikácia (verbálna, neverbálna), b)riešenie konfliktov, c)aktuálne zmeny v legislatíve, d)metodika práce s jednotlivými typmi klientov, e)iné ...

odpoveď :

Všetky spomenuté oblasti sú pre prácu mediátora podstatné a rovnocenne dôležité. Dostatok vedomostí a schopností v používaní každej z nich sú nutné pri činnosti mediátora, pričom za kľúčovú považujem vysokú úroveň komunikačných zručností.

12. Aké spory, konflikty najčastejšie riešite v rámci mediácie ?

odpoveď :

Vo svojej praxi riešim spory zo všetkých oblastí civilného práva. V poslednom období prevažujú spory rodinné a susedské.

13. Na základe účinnosti zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii, ktorý sa u nás uplatňuje už sedem rokov, môžete mi prosím povedať, aký je záujem klientov riešiť spory formou mediácie ?

odpoveď :

Moja skúsenosť je taká, že každý, kto sa ocitne v spore a dozvie sa o možnosti riešiť svoj spor mimosúdnou cestou, použije túto ako prioritnú.

14. Aké je % Vašich mediácií ukončených dohodou ?

odpoveď :

Ak budeme považovať za 100 % počet tých klientov, ktorí sa prídu v rámci úvodnej konzultácie informovať o vhodnosti použitia mediácie na riešenie ich sporu, kde mediátor oslovuje druhú stranu sporu, za účelom jej súhlasu, tak z nich je asi 60 % tých, ktorí uzavru Dohodu o riešení sporu mediáciou. Táto je podmienkou začatia mediácie, zakladá sa v Notárskom centrálnom registri listín, a umožňuje mediátorovi začať sa zaoberať týmto konfliktom. Zvyšných 40% sú tie prípady, kde druhá strana neprijme ponuku na riešenie sporu touto cestou, nemá motiváciu riešiť predmetný konflikt, alebo sám mediátor odporúča predmet sporu riešiť iným spôsobom alebo neprijme spor na mediáciu z iných závažných dôvodov.

Ak budeme počet klientov, ktorí uzatvorili uvedenú Dohodu o riešení sporu mediáciou, považovať opäť za 100 %, tak z nich je asi 85 % tých, ktorí úspešne uzavru Mediačnú dohodu, ktorá je výsledkom mediácie a v ktorej je naformulované riešenie ich sporu v konkrétnych krokoch a termínoch.

15. V septembri (9.9.2011) ste sa zúčastnili workshopu, ktorý sa konal v Poprade, zúčastnili sa na ňom aj hostia z Českej republiky a zástupcovia medzinárodných inštitúcií pôsobiacich v oblasti mimosúdného riešenia sporov. Podľa tlačovej správy, ktorá bola uverejnená na webovej stránke AMS, na workshope odznali aj informácie o stave mediácie vo vybraných štátoch Európskej únie, avšak nosnou témou workshopu bola analýza súčasného právneho stavu mediácie v Slovenskej republike v komparácii so zahraničím a prezentovanie vízií jej ďalšieho uplatňovania. Mohli by ste prosím na tomto základe bližšie charakterizovať a opísať súčasný stav mediácie v SR ?

odpoveď :

Ako uvádzate, Slovenská republika má už sedem rokov v platnosti a účinnosti rámcový predpis o mediácii, a vďaka tomu môžeme dnes, po vyhodnotení bohatých skúseností z aplikačnej praxe a dôkladnej analýze platného právneho stavu, uvažovať nad možnými

legislatívnymi zmenami, ktoré by prispeli k naplneniu myšlienky zabezpečenia prístupu k spravodlivosti cestou mediácie. Týkajú sa najmä zmeny statusu mediátora, terminologickej úpravy mediačných pojmov, zjednodušenia administratívnych postupov a pod.

Samotná mediačná prax je v našich podmienkach určite na vzostupe. Len málo spoločenských odvetví je v takom pohybe ako mediácia, a to aj vďaka rozmanitosti prameňov čerpania, inšpirácií využitia v jednotlivých oblastiach života, ako aj aplikáciou zahraničných skúseností na naše podmienky. Uplynulé obdobie je pre mnohých profesionálnych mediátorov prelomovým v zmysle zvýšeného záujmu verejnosti. Nové stretnutia, konzultácie a samotné mediačné konania týždeň čo týždeň splietajú príbehy s nečakanou pointou. Čoraz viac ľudí začína mať vedomie o možnosti mediácie. Takto spontánne sa kryštalizuje vízia pre budúce využitie mediácie a smerovanie mediačných služieb.

16. V čom vidíte aktuálne problémy legislatívy v oblasti mediácie a čo si myslíte, aké možnosti riešenia by boli vhodné na ich odstránenie ?

odpoveď :

Novela zákona o mediácii, účinná od 1.7.2010, výrazne skomplikovala začatie mediačného konania. V snahe transponovať Smernicu Európskej únie a jasne určiť začiatok mediácie v záujme zabezpečenia prerušenia plynutia premlčacích a prekluzívnych lehôt bol zakomponovaný mechanizmus začatia mediácie formou uloženia dohody o začatí mediácie, s úradne overenými podpismi osôb zúčastnených na mediácii v Notárskom centrálnom registri listín. Touto legislatívnou úpravou sa však narušili základné atribúty mediácie (dôvera, diskretnosť, neformálnosť, rýchlosť), čo vyústilo do sťaženia výkonu mediácie a narušenia základných zásad, na ktorých je tento spôsob riešenia sporov vybudovaný. Tento stav je tak v priamom rozpore so Smernicou, ktorej cieľom bolo uľahčiť prístup k alternatívnemu riešeniu sporov a podporovať riešenie sporov v priateľskom duchu prostredníctvom nabádania na používanie mediácie a zabezpečením vyváženého vzťahu medzi mediáciou a súdnym konaním. Mám za to, že pôvodná úprava § 7 zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii, v zmysle ktorej bolo možné dohodu o mediácii nahradiť vyhlásením osoby zúčastnenej na mediácii o súhlase s mediáciou zaznamenaným v zápisnici, zodpovedala požiadavke neformálnosti, diskretnosti a dôvernosti v dostatočnom rozsahu.

Výkon mediačnej praxe je úzko spätý s legislatívnymi podmienkami, ktoré stanovili, že mediátor je osoba v slobodnom povolaní, t.j. mediácia nie je živnosť, ale podnikanie na

základe osobitného zákona. Výrazným zlepšením postavenia mediátora a zlepšením podmienok jeho praxe by bolo, keby mal status porovnateľný napr. s postavením súdneho znalca.

Týmto rozhovorom som čitateľovi poskytla reálny pohľad o súčasnom stave mediácie v civilnom práve v praxi na Slovensku. Zo samotného rozhovoru vyplýva, že za obdobie sedem rokov od prijatia Zákona č. 420/2004 Z.z., Slovenská republika výrazne predčí ostatné európske krajiny, avšak aktuálnym problémom, vyplývajúci z rozhovoru, v rámci výkonu praxe mediačných pracovníkov nastal prijatím novely z 1.7.2010, v ktorej je ukotvená Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES, negatívne ovplyvňuje samotný priebeh mediačného procesu.

Záver

Vo svojej bakalárskej práci som sa zaoberala tematikou uplatnenia mediácie v sociálnej práci. Na Slovensku je možné uplatniť mediáciu v sociálnej práci prostredníctvom zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Najčastejšie sa uplatňuje pri riešení konfliktných alebo krízových situácií v rodine.

Využívanie mediácie ako alternatívneho spôsobu riešenia konfliktov ponúka širokú oblasť možností, kde je možné za pomoci tretej nezávislej osoby napomôcť sporiacim sa stranám dosiahnuť dohodu (zmier) mimosúdnou cestou.

Zákonom č. 420/2004 Z.z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov sa vytvoril legislatívny rámec pre uplatnenie mediácie ako zákonnej formy mimosúdného riešenia sporov. Pre porovnanie v iných európskych štátoch (napr. v Českej republike) sa zmienka o mediácii dodnes nachádza len vo všeobecných právnych predpisoch resp. úprava rámcového predpisu o mediácii je stále v štádiu tvorby a schvaľovania návrhov právnych úprav.

V mnohých prípadoch je práve mediácia pre sporiace sa strany veľmi vhodným riešením. U verejnosti však i naďalej pretrváva slabá informovanosť. Je preto dôležité poskytovať ľuďom väčšie množstvo informácií o mediácii, vzbudí sa tým záujem zo strany verejnosti. Poskytovaním kvalitných mediačných služieb pre klientov sa taktiež vytvára priestor individuálneho prístupu, čím sa zvyšuje predpoklad, že sa sporiace strany rozhodnú práve pre mediáciu.

Súčasný stav mediácie v SR poukazuje na fakt, že Slovenská republika má už sedem rokov v platnosti a účinnosti rámcový predpis o mediácii. Za toto obdobie bolo zozbieraných dostatok skúseností z aplikačnej praxe mediátorov, ktorí sa zhodujú v názore, že uplynulé obdobie je prelomové v zmysle zvýšeného záujmu verejnosti. Treba však podotknúť, že nezávisle od pozitívnych alebo negatívnych skúseností vždy vzniká priestor pre legislatívne zmeny.

Predloženou legislatívnou zmenou zo strany MS SR bola napr. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES, kde sa pojednáva o preskúšavaní mediátorov Ministerstva spravodlivosti SR, povinnom registrovaní začiatku mediácie v centrálnom notárskom registri,

overovanie podpisov účastníkov mediačného konania a iné. A tu vzniká problém, pretože zavedením tejto novely zákona o mediácii so zapracovanou Smernicou, v praktickom prevedení sťažuje prácu nielen mediátorom, ale predovšetkým, ide o samotných účastníkov (klientov) mediácie, ktorí sa rozhodli riešiť svoj spor v rámci mimosúdneho konania, pretože z hľadiska výhod, ktoré im mediácia poskytuje, v porovnaní so súdom, má oveľa jednoduchší prístup.

Výrazným zlepšením postavenia mediátora a zlepšením podmienok jeho praxe by bolo, keby mal status porovnateľný napr. s postavením súdneho znalca, čo by v konečnom dôsledku výrazne pomohlo klientom odbremenit' sa od zbytočných administratívnych prieťahov.

Podľa slov JUDr. Jaroslava Maguru, predsedu Asociácie mediátorov Slovenska : „Alternatívne riešenie občianskych sporov formou mediácie bude v budúcnosti kľúčovým základom prístupu občana k spravodlivosti, čím sa zníži počet žalôb na súdoch a tak sa stane súdne konanie efektívnejším a najmä rýchlejšim (bez prieťahov), čo bude mať priaznivý dopad jednak na samotný súdny systém, ale najmä na občana.“

Zoznam bibliografických odkazov

- BEDNAŘÍK, A.: Riešenie konfliktov. Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001, ISBN : 80-968095-4-7
- BIZUP, P.: Mediácia alebo spor ? In Ekonomický a právny poradca podnikateľa, 2003, ISSN : 1335-0714
- BIZUP, P.: Postavenie právnika pri mediácii. In Ekonomický a právny poradca podnikateľa, 2003, ISSN : 1335-0714
- BOROŠ, J.: Základy sociálnej psychológie (pre študujúcich humánne, sociálne a ekonomické vedy). Bratislava : IRIS, 2001, ISBN : 80-89018-20-3
- GULOVÁ, L.: Sociální práce pro pedagogické obory, Grada, 2011, ISBN : 978-80-247-3379-1
- HOLÁ, L.: Mediaci: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, 2003, ISBN:80-247-0467-6
- HOLÁ, L.: Mediaci v teorii a praxi, Praha : Grada Publishing, 2011, ISBN : 978-80-247-3134-6
- KAČÁNI, V. a BUCKOVÁ, M. a kol. : Ako zvládať konflikty. Bratislava: Iris, 2001, ISBN :9788089018215
- LEVICKÁ, J.: Metódy sociálnej práce, SPN – Mladé letá, Bratislava, 2007, ISBN : 978-80-10-00959-6
- MÁTEL, A. – SCHAVEL, M. – MÜHLPACHR, P. – Roman, T. 2010. Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety
- MATOUŠEK, O.: Slovník sociální práce. Praha, Portál, 2003, ISBN : 80-7178-549-0
- MATOUŠEK, O.: Metody a řízení sociální práce. Praha, Portál, 2003, ISBN : 80-7178-548-2
- SLOVÁK, P., VEREŠ, M.: Metódy sociálnej práce I. VŠZaSP sv. Alžbety, N.O., Bratislava, 2007, ISBN:978-80-89271-27-6
- SCHAVEL, M., OLÁH, M.: Sociálne poradenstvo a komunikácia, VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava, 2008, ISBN:80-8068-487-1
- STRIEŽENEC, Š. Slovník sociálního pracovníka, Trnava : AD, 1999, ISBN 80-967589-0-X
- TOKÁROVÁ, A., a kol. Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov : Akcent print, 2003, ISBN 80-968367-5-7
- TOMKA, M. 2005. Systémové myslenie v kontexte pomáhajúcich profesií. In: Kultúra – priestor interdisciplinárneho myslenia. Zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie. Nitra. UKF v Nitre, 2005

ŽILOVÁ, A.: Kapitoly z teórie sociálnej práce. Žilina, 2000, ISBN 80-968932-0-3

Internet :

<http://www.prohuman.sk/socialna-praca/eticky-kodex-mediatora-a-socialna-praca?page=1>

<http://rozsudkyodetoch.sk/index.php/vzory-navrhov-a-podani/2762-rodiovska-dohoda-o-striedavej-osobnej-starostlivosti-o-diea>

http : www.bbconsensus.sk/flash/download/Postavenie_pravniku.doc

http: www.bbconsensus.sk/flash/download/Mediacia.doc

<http://www.komoramediatorov.sk/onas.html>

<http://www.amssk.sk/>

http://www.mediatorka.sk/mediacia/vysledky_mediacie_v_zahranici_su_optimisticke

<http://wwwold.justice.sk/wfn.aspx?pg=135&htm=15/157.htm>

<http://www.komoramediatorov.sk/kodex.html>

Zákony :

Zákona č.420/2004 Z.z., o mediácii a o doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 305/2005 Z. z., o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 300/2005 Z. z., trestný zákon, v znení neskorších predpisov

Príloha : Otázky k rozhovoru

1. Myslíte, že je verejnosť dostatočne informovaná o mediácii ?

2. Prijímajú účastníci sporu možnosť spolupracovať pri riešení sporu v mediácii ?

3. Čo považujete za najväčšie pozitíva mediácie ?

4. S akými odborníkmi pri výkone svojej práce mediátorky spolupracujete ?

5. Ste spokojná s legislatívnym rámcom výkonu mediácie na Slovensku, ak nie, čo by sa mohlo na základe Vašich skúseností zlepšiť ?

6. V niektorých krajinách je mimosúdne riešenie sporov stanovené ako prvý stupeň pred súdnou cestou, myslíte si, že by toto riešenie bolo vhodné aj na Slovensku ?

7. Ako vnímate v praxi výkon mediácie v podmienkach SR ?

8. Ktorá oblasť v práci s klientom si vyžaduje najväčší dôraz ?

9. Ktoré techniky práce mediátora využívate najčastejšie pri mediačných stretnutiach a prečo ?

10. Považujete za dôležité ďalšie vzdelávanie v rámci výkonu svojej funkcie ?

11. Ak by ste si chceli doplniť vedomosti v rámci výkonu svojej funkcie, povedzte prosím, ktoré konkrétne oblasti by to boli ? a) komunikácia (verbálna, neverbálna), b) riešenie konfliktov, c) aktuálne zmeny v legislatíve, d) metodika práce s jednotlivými typmi klientov, e) iné ...

12. Aké spory, konflikty najčastejšie riešite v rámci mediácie ?

13. Na základe účinnosti zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii, ktorý sa u nás uplatňuje už sedem rokov, môžete mi prosím povedať, aký je záujem klientov riešiť spory formou mediácie ?

14. Aké je % Vašich mediácií ukončených dohodou ?

15. V septembri (9.9.2011) ste sa zúčastnili workshopu, ktorý sa konal v Poprade, zúčastnili sa na ňom aj hostia z Českej republiky a zástupcovia medzinárodných inštitúcií pôsobiacich v oblasti mimosúdneho riešenia sporov. Podľa tlačovej správy, ktorá bola uverejnená na webovej stránke AMS, na workshope odzneli aj informácie o stave mediácie vo vybraných štátoch Európskej únie, avšak nosnou témou workshopu bola analýza súčasného právneho stavu mediácie v Slovenskej republike v komparácii so zahraničím a prezentovanie vízií jej ďalšieho uplatňovania. Mohli by ste prosím na tomto základe bližšie charakterizovať a opísať súčasný stav mediácie v SR ?

16. V čom vidíte aktuálne problémy legislatívy v oblasti mediácie a čo si myslíte, aké možnosti riešenia by boli vhodné na ich odstránenie ?