

MEDIÁCIA

Príručka pre odbornú a laickú verejnosť

Ú v o d

Právny rámec slovenskej mediácie
Východiská a očakávania
Skúsenosti a poznatky z projektov Ministerstva spravodlivosti SR

Projekt „Podpora mediácie v civilných veciach pre odbornú i laickú verejnosť“ Ministerstva spravodlivosti SR

Konflikty v živote človeka

- Manifestovaný versus skrytý konflikt
- Konflikt a spor
- Príčiny konfliktov
- Prečo konflikty riešiť?

Prístup k riešeniu konfliktov

- Čo rozhodne o tom ako sa budeme správať v konflikte?
- Príznaky konfliktov

Možnosti riešenia konfliktov

Rozvoj konfliktu a voľba vhodného prístupu

Cez históriu k súčasnosti v Európe

- Mediácia
- Proces mediácie
- Výsledok mediácie
- Mediačná dohoda
- Mediácia ako forma medziľudskej komunikácie

Cesty vedúce k mediátorovi a mediácii:

- Neformálnosť procesu
- Finančné výhody a ceny pri riešení sporu mediáciou
- Očakávaný vývoj

Ú v o d

Kto z nás sa v živote nestretol s konfliktom? Sú medzi nami vôbec takí? Je vôbec možné uchrániť sa pred konfliktom? A vlastne - máme sa konfliktom brániť? Vyhýbať sa im? Aký postoj ku konfliktom okolo nás a v nás máme zaujať? Je vhodnejšie ich pomenovať a prejaviť alebo je lepšie ak zostanú skryté hoci mnohokrát trýznivo pociťované? Kto a akí sú to ľudia, ktorí majú konflikty?

Na každú z nastolených otázok by sme pravdepodobne dostali rôzne odpovede a na tomto mieste je vhodné dodať, od rôznych ľudí. Ľudia sa medzi sebou líšia v mnohých charakteristikách, na prvý pohľad viditeľných, ale aj takých, ktoré nemôžeme hneď postrehnúť. Zdroje odlišností medzi ľuďmi sa môžu stať príčinou mnohých konfliktov, ktoré ani nemáme v úmysle vyvolať. A aj naša fiktívna diskusia o hore nastolených otázkach by sa mohla rozrásť do pekného konfliktu v tomto prípade názorového. Každý z nás si utvára svoj názor na skutočnosti okolo seba. Ak sa k názoru pridá aj citové či emocionálne podfarbenie utvárame si vzťah k týmto veciam, javom, udalostiam, situáciám, ľuďom. Jeho zafarbenie sa bude pohybovať na dimenzii s pólami charakteristikami pozitívny - negatívny. A sme opäť pri ďalšom a častom zdroji konfliktov. Manželia sa môžu ľahko ocitnúť v konflikte ak sa objaví návrh napr. navštíviť

známych. Manžel ich má v oblúbe, cíti sa tam dobre avšak manželka pociťuje nepríjemné napätie na každej z návštev. Ona by sa najradšej takej situácii vyhla, on sa nevie dočkať, kedy už pôjdu. To čo prežívame, pociťujeme, čo sa v nás odohráva ovplyvňuje našu tendenciu nejako konať. Odlišnosti v tejto dimenzii opäť môžu byť príčinou konfliktu.

Mohli by sme pokračovať vo výpočte zdrojov odlišností a každá z nich by sa mohla uplatniť pri stretnutí/interakcii s druhými ľuďmi ako príčina väčšieho či menšieho konfliktu. Azda najvýraznejšie to môžeme pozorovať v častých konfliktoch rodičov pokiaľ sa jedná o to ako sa majú vychovávať deti, čo je pre ich deti najdôležitejšie. Obzvlášť vyhrotené sú potom napr. situácie rozvodu, kedy názory sú diametrálne rozdielne a každý z rodičov má tendenciu trvať na tom svojom bez uznania, že v názore každého sa odráža aj niečo rozumné. Jeden môže tvrdiť, že je dôležité, aby dieťa strávilo rovnako dlhý čas s každým z nich, iný si môže myslieť, že matka je dôležitejšia pre dieťa. Každý z nich si buduje pozíciu, posilňuje ju ďalšími argumentmi a dôkazmi. Samozrejme, že v hre sú aj vzťahy a potreby každého zo zúčastnených o tých však nechcú alebo nedokážu spolu hovoriť. Situácia potom môže končiť aj takto: „Tak nech rozhodne niekto, kto sa v tom vyzná lepšie! Nech ťa niekto presvedčí! Nech rozhodne niekto, kto má právo rozhodovať aj o týchto veciach!“ Pripomína vám to niečo, niečo čo ste možno zažili alebo mohli pozorovať vo svojom okolí?

Milí čitatelia, dostáva sa vám do rúk text, ktorý vás chce upozorniť nielen na konflikty a ich miesto v živote človeka, ale predovšetkým na možnosti riešenia konfliktov, ktoré máte k dispozícii. Možnosti, ktoré vám umožnia vyriešiť svoje konflikty tak, aby ste boli s výsledkom spokojní a pritom si nenarušili vzťahy s tými, s ktorými ste sa v konflikte ocitli.

Je celkom možné, že ste spokojní s vaším prístupom ku konfliktom. Ak budete rozpoznávať to, o čom sú nasledujúce riadky, môžete si verifikovať svoju skúsenosť so skúsenosťou množstva ľudí overovanou v mnohých krajinách sveta. Predkladaný text pojednáva o mediácii ako jednej z foriem mimosúdneho riešenia konfliktov, ktoré môžu vzniknúť v našom bežnom dennodennom živote pri kontakte s rôznymi ľuďmi v rôznych situáciách. Príkladom takých situácií sú napr. susedské spolunažívanie, starostlivosť o deti, spolupráca na pracovisku, spolupráca medzi rôznymi pracoviskami, obchodné a pracovné spory, predaj a kúpa, vlastnícke vzťahy, vzťahy medzi rôznymi skupinami ľudí – mladí versus starí, žiaci a učitelia, a pod.

Je našim práním, aby sa táto publikácia stala informačným zdrojom o základných charakteristikách mediácie, mediálnych stretnutí a osobe mediátora a aby prispela k zmene prístupu verejnosti - súkromných osôb a ďalších subjektov práva, pri úvahe o voľbe metódy riešenia sporu pri súčasnej alternatíve súd – alebo- mediátor v prospech mediácie.

Mediácia je alternatívou riešenia súdnych sporov pre inteligentných, kreatívnych a úspešných ľudí, ktorí riešia svoj problém eticky, vlastným pričinením, bez odkladu ,s vôľou problém vyriešiť a pokračovať v spolužití, spolupráci, komunikácii. Aktérom mediácii je mediátor - neutrálna a kvalifikovaná osoba, zapísaná v Zozname mediátorov Ministerstva spravodlivosti SR. Mediátor spor nerozhoduje, ale svojou činnosťou sprostredkúva a zlepšuje dorozumievanie medzi účastníkmi pre dosiahnutie ich zhody v riešení konfliktu.

Výsledkom mediácie je záväzná písomná dohoda. Dohoda o mediácii môže byť pre účastníkov začiatkom iného, viac pozitívneho vnímania a objektívneho pochopenia druhej strany v spore a prospešných vzťahových zmien medzi nimi.

Od účinnosti zákona č.420/ 2004 Z. z.o mediácii a doplnení niektorých zákonov a od februára roku 2005 ,keď boli do Zoznamu mediátorov Ministerstva spravodlivosti SR zapísané prvé osoby oprávnené vykonávať činnosť mediátora, je mediácia na Slovensku novou alternatívou riešenia sporu popri doposiaľ jednej metóde - riešiť spor cestou súdu.

Cieľom publikácie je osveta mediácie u laickej i odbornej verejnosti s poukázaním na cesty prístupu k nej a na jej výhody v porovnaní mediácie so súdnym konaním pre podporu dôvery v novú metódu a pre praktické skúsenosti občanov a iných subjektov práva s touto novou ,na Slovensku doposiaľ netradičnou alternatívou riešenia sporov.

Právny rámec slovenskej mediácie

Mediácia je organickou súčasťou politiky zlepšovania prístupu občana k spravodlivosti, ktorý je pre všetkých občanov základným právom podľa čl.6 Európskeho dohovoru o ochrane ľudských práv a slobôd. Príprava návrhu zákona o mediácii bola preto dôvodná z hľadiska potrieb zosúladenia novej legislatívy súvisiacej so vstupom Slovenska do Európskej únie s jej legislatívou a medzinárodnými štandardami.

Zákon o mediácii je výsledkom rozsiahleho procesu, v ktorom inštitúcie, profesijné a stavovské organizácie, majúce záujem na zefektívnení súdnictva, pomohli identifikovať požiadavky, priority a problémové oblasti vnímané v justičnom procese. Výsledky tohto procesu sa formou legislatívnych zmien premietli do návrhu zákona o mediácii. Vo fáze prípravy návrhu zákona boli použité i všetky najlepšie skúsenosti z aktivít niektorých slovenských mimovládnych organizácií v zahraničí, ktoré začali s prvými pokusmi používať mediáciu na Slovensku od deväťdesiatych rokov a poznatky z projektov Ministerstva spravodlivosti SR.

Celý proces, ktorý trval od mája roku 2002, bol zavŕšený prijatím zákona Národnej rady Slovenskej republiky č.420/ 2004 Z. z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov z 25.júna 2004, ktorý nadobudol účinnosť prvým septembrom 2004. Ministerstvo spravodlivosti SR v tom čase zverejnilo vypracované štandardy pre vzdelávanie mediátorov, etický kódex mediátorov, zásady pre výber vhodných uchádzačov o mediáciu a zásady vedenia pohovorov s účastníkmi mediácie. Súčasne v tomto období zriaďuje Register mediátorov, Register mediálnych centier a Register vzdelávacích inštitúcií.

Východiská a očakávania

Hlavná argumentácia odôvodňujúca úpravu mediácie zákonom vychádzala zo zistení sústavného nárastu súdnych žalôb a predlžovania súdneho konania, kvantitou a zložitostou legislatívy a vysokými nákladmi na súdne konanie.

Hoci situácia v našom súdnom systéme má tendencie postupného zlepšovania, stále nie je súčasný stav súdnictva optimálny.

Všeobecne sa poukazuje na nedostatočne rýchle riešenie sporov a na dlhé prieťahy v konaní. K júnu 2005 bolo na súdoch v SR celkovo 1151 sudcov vo výkone, ktorým napadlo v priemere za posledných 12 mesiacov 514 000 vecí, z toho na jedného sudcu pripadá 447 vecí. Podľa zistení expertnej misie Európskej komisie pre oblasť spravodlivosti a vnútra sú prieťahy na slovenských súdoch v civilných a obchodných veciach pokladané závažný a dlhodobý problém.

Legislatívne zmeny sa preto cielene zameriavajú aj na aspekt znižovania súčasnej preťažnosti súdov a sudcov, ktorý sa očakáva vo veľkej miere aj od prijatej zákonnej úpravy mediácie v slovenskom právnom poriadku.

Mediačná metóda riešenia sporu môže predstavovať účinnú a efektívnu alternatívu riešenia a urovnávania sporov v mnohých právnych veciach, ktoré vzniknú zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Prvým základným predpokladom mediácie a jej úspechu v riešení sporu je ochota oboch strán v spore prijať mediáciu ako metódu riešenia svojho sporu a mediačného sedenia sa zúčastniť.

Mediáciu ako metódu riešenia sporu je možné vnášať nielen do prvoinštančných, ale aj do odvolacích konaní.

Skúsenosti a poznatky z projektov Ministerstva spravodlivosti SR

Do návrhu zákona o mediácii Ministerstvo spravodlivosti SR premietlo odporúčania a návrhy praktických opatrení zo záverečných správ a vyhodnotení účinkov pôsobenia mediácie v justičnom procese z realizovaných projektov a programov.

Dvojfázový projekt „Zlepšenie prístupu k spravodlivosti na Slovensku“, trval od februára 2002 do marca 2003. Ministerstvo spravodlivosti realizovalo tento projekt v rámci bilaterálnej spolupráce so Spojeným kráľovstvom Veľkej Británie a Severného Írska, s krajinami, kde mediácia má svoju tradíciu.

Jeho hlavným cieľom bola implementácia mediácie do slovenského právneho poriadku. Ďalšou skúsenosťou bol twinningový projekt PHARE SR 01/IB/JHA/01 s názvom „Posilnenie nezávislosti súdnictva“. Projekt trval od februára 2003 do októbra 2004 a

zaoberal sa základnými otázkami mimosúdneho riešenia sporov v civilných veciach.

Pracovné skupiny pôsobiace v tomto projekte podstatným spôsobom napomohli pri finalizácii návrhu zákona o mediácii. Počas študijných ciest do Veľkej Británie slovenskí odborníci nadviazali prvé priame kontakty s mediátormi a mediačnou službou pri súdoch v Anglicku a získali prvé poznatky z mediácie v praxi.

Pokračovaním spolupráce a ďalším prínosom bol bilaterálny projekt MS SR s Department of Constitutional Affairs of Great Britain (Ministerstvo pre ústavné záležitosti Veľkej Británie), ktorý začal v júni 2004 a bol ukončený v decembri 2005.

Jeho hlavným cieľom bola príprava zavedenia mediácie na piatich uvedených okresných súdoch Slovenska v rámci súčasne pripravovaného pilotného projektu schváleného ministrom spravodlivosti SR v roku 2004. Tento pilotný projekt je prvou skúsenosťou z implementácie mediácie na Slovensku. Prvý implementačný projekt zaviedol mediáciu ako mimosúdne riešenie sporov do systému súdnictva na okresných súdoch v Bratislave 2 a 3, v Banskej Bystrici, v Prešove a v Košiciach a priniesol prvé poznatky o efektoch mediácie v justičnom systéme.

Projekt „Podpora mediácie v civilných veciach pre odbornú i laickú verejnosť“ Ministerstva spravodlivosti SR

Hlavným cieľom projektu je v priebehu roka 2006 s využitím najlepších doterajších skúseností, zabezpečiť rozšírenie pilotného implementačného projektu na ďalšie okresné sudy Slovenska a tiež zvýšiť informovanosť verejnosti o mediácii prostredníctvom série propagačných a vzdelávacích aktivít.

Ministerstvo spravodlivosti SR projektom Podpora mediácie v civilných veciach v laickej a odbornej verejnosti zabezpečuje informovanosť verejnosti širokou kampaňou osvety a propagácie mediácie sériou informačno-náučných a vzdelávacích aktivít u vybraných cieľových skupín, ktorými sú stredné a vysoké školstvo, profesijné združenia a súdnictvo.

Osobitne významnou cieľovou skupinou projektu Podpora mediácie v civilných veciach pre odbornú a laickú verejnosť sú vyšší súdni úradníci a najmä sudcovia.

Čl.II zákona č.420/2004 Z. z., ktorým sa dopĺňa § 99 ods.1 Občianskeho súdneho poriadku, vytvára trvalý a perspektívny priestor pre mediačné dohody. V zmysle doplnenia tohto ustanovenia OSP môže súd odporučiť účastníkom, aby sa pokúsili o zmier mediáciou.

Je to kľúčové právne ustanovenie pre rozšírenia využívania mediácie v riešení sporov ktoré už sú uplatnené súdne. Možnosť, aby bol spor postúpený celý, alebo v časti do mediácie vzniká od prijatia návrhu na začatie súdneho konania a trvá počas celého súdneho konania až do rozhodnutia súdu vo veci.

Pre účastníka súdneho konania je autorita súdu v spojitosti s priamym, osobným odporúčaním sudcu, ktorý mu navrhne riešiť spor mediáciou najúčinnejším prostriedkom pre jeho rozhodnutie riešiť právnu vec v mediácii dohodou.

Informácia o novej možnosti riešenia sporu, ktorú sudca účastníkovi konania poskytne v zmysle § 99 ods.1 OSP, v rámci jeho odporúčenia, je pre účastníka často vôbec prvou informáciou o tom, čo je mediácia, mediátor a dohoda o mediácii. Preto veľmi záleží na kvalite informácií, ktoré o mediácii má sám sudca a rovnako na spôsobe podania týchto informácií.

Objektívne ponímanie mediácie ako metódy riešenia sporu vychádzajúce z dostatočnej osobnej vedomostnej, poznatkovej a zážitkovej bázy sudcu o mediácii a mediačných technikách, objektivizuje jeho posudzovanie vhodnosti právnej veci na mediáciu a vyslovenie odporúčania spor mediovať.

Osobné prístupy sudcu k inštitútu mediácie sú činitele, ovplyvňujúce využitie či nevyužitie alternatívnej metódy riešenia sporu s dopadom na celkový rozsah využívania mediácie v praxi, čo je veľmi významné pre novú profesiu a jej mediátorské referencie.

Konflikty v živote človeka

Konflikty a spory sú nevyhnutnou a pretrvávajúcou súčasťou života. Majú dôležitý význam pre jednotlivca a pre spoločnosť – dávajú impulzy k uskutočneniu sociálnych zmien a podnecujú individuálny psychický vývin. Nejde o to, aby sme sa konfliktom v

našom živote vyhýbali alebo ich potláčali. Takýto postoj ku konfliktom by mal pre nás negatívne dôsledky v podobe ohrozeného duševného zdravia a stagnácie. Skôr by sme sa mohli zamerať na to ako vytvoriť podmienky, ktoré vedú ku konštruktívnemu riešeniu konfliktov.

Čo je konflikt?

Kenneth Boulding (in Folberg – Taylor, 1984) považuje za konflikt „situáciu súťaženia, v ktorej si zúčastnené strany uvedomujú nezlučiteľnosť potenciálnych budúcich pozícií a v ktorých si každá strana praje zaujať pozíciu, ktorá je nezlučiteľná s prianiami druhého“. Boulding rozoznáva statický a dynamický model konfliktu. V dynamickom ponímaní každý pohyb strany A ovplyvňuje následný pohyb strany B, ktorý spätne vplyva na pohyb strany A, atď. Dynamický model konfliktu sa uplatňuje vo všetkých sférach interakcií človeka: konflikty medzi manželmi, odborními a vedením podniku, národom a národom.

Konflikt je kedy sa dvaja ľudia nemôžu dohodnúť na tom čo robí jeden z nich alebo kedy jeden z nich nechce, aby to robil (Burton, J.- Dukes, F.,1990). Teda začiatok konfliktu je charakterizovaný nemožnosťou dosiahnuť zhodu v myslení, cítení, predstavách alebo vnímaní, ktorú musí takto pociťovať aspoň jedna strana. Situáciu takmer vždy komplikuje také správanie (interakčné) jednej strany, v ktorom bude druhá strana či už oprávnene alebo nie vidieť obmedzovanie vlastných cieľov, záujmov, pocitov alebo predstáv. Dochádza k tomu preto lebo interpretácia každého správania človeka závisí na perspektíve pozorovateľa: „Urobil to preto, lebo ma chcel nahnevať“, hovorí kamarát, ktorý už hodinu na neho čakal. V inej situácii, by mohol povedať na jeho meškanie niečo v zmysle: „Nevadí aspoň si veci dobre premyslím“. Naša perspektíva, z ktorej vnímame vznikajúcu situáciu sa mení podľa pozície, ktorú si vyberieme. Nezávisí od objektu, ale od pozície toho kto si objekt prezerá. Nikdy vlastne nemáme do činenia so skutočnosťou, ale vždy len s obrazmi skutočnosti, teda s jej interpretáciami. Počet možných interpretácií je veľký. Dotknutá osoba však narába len s jediným, podľa nej možným, rozumným a prípustným videním/vysvetlením skutočnosti. Na základe tohto jediného vysvetlenia potom existuje len jediné rozumné a prípustné riešenie. Neochota či neschopnosť opustiť svoje videnie skutočnosti tak zablokuje cestu konštruktívneho riešenia problému. Zdrojom konfliktov je teda odlišnosť – názorov, predstáv, potrieb, prání, hodnôt, záujmov, postojov, jednoducho ľudí.

Konflikty, s ktorými sa môžeme v živote „zoznámiť“ sú rôznorodé (bližšie pozri napr. Křivohlavý, 2002; . Tie, na ktoré by sme chceli upozorniť v súvislosti s mediáciou sú predovšetkým interpersonálne konflikty, t.j. konflikty: medzi dvomi ľuďmi, skupinové konflikty – vo vnútri danej skupiny ľudí, medzi jednotlivcom a skupinou, medziskupinové konflikty medzi dvomi alebo viacerými skupinami ľudí

V prípade interspersonálneho konfliktu sa môže sťažovať len jedna strana alebo obe strany sa sťažujú, majú jeden s druhým problém. V prvom prípade hovoríme o unilaterálnom konflikte, v druhom o bilaterálnom.

Manifestovaný versus skrytý konflikt Morton Deutsch (in Folberg – Taylor, 1984) prezentuje zaujímavý pohľad na konflikty v súvislosti s mediáciou. Rozlišuje medzi manifestovaným konfliktom, ktorý je otvorený alebo prejavovaný a základným alebo implicitným, ktorý je skrytý alebo popretý. Manifestovaný konflikt často obsahuje symbolické komponenty základného konfliktu, ale je pociťovaný a prežívaný ako bezpečnejší, menej ohrozujúci. A tak manifestovaný konflikt medzi otcom a synom kvôli kľúčom od auta je bezpečnejší na hádku ako základný konflikt o tom kto je mocnejší.

Tento rozpor medzi otvoreným sporom a skrytým konfliktom sa v mediácii nazýva prezentovanie problému a skryté očakávania. Mediátor by mal dokázať rozlíšiť medzi tým, ktoré problémy patria k manifestovanému a ktoré ku skrytému konfliktu, aby mohol spolu so stranami hľadať efektívne voľby a dosiahnuť výsledky. Ak je mediačná dohoda vytvorená len na základe manifestovaného konfliktu, má malú pravdepodobnosť, že bude efektívna.

Konflikt a spor

Na označenie konfliktu používame aj iné slová, napr. nedorozumenie, nezhoda,

rozpor, spor, súperenie, rozkol, nesúhlas, hádka, zrážka, súboj, bitka, zápas, boj, vojna dvoch protichodných síl. V odbornej literatúre (napr. Burton, J.- Dukes, F.,1990) sa rozlišuje medzi konfliktom a sporom . O sporoch sa hovorí v prípade majetku a spôsobených škôd. Spory sa môžu urovnať (settlement), napr. súdom. Konflikty sa týkajú základných potrieb človeka, o ktorých sa nedá vyjednávať a ktoré musia byť vyriešené na základe procesov analýzy a riešenia problému (resolution) takým spôsobom, ktorý neohrozuje hodnoty a potreby človeka. Na toto pamätá napr. Zákon o rodine č.36/2005. Preto napr. v prípade rozvedených manželov súd rozhoduje o zverení dieťa do starostlivosti jedného z nich. Rodičia však môžu využiť služby mediátora na to, aby sa dohodli ako sa budú starať o svoje dieťa. Mediačnú dohodu potom predložia na súde a sudca ju prehlási za právoplatnú vo forme rozsudku. Medzi spormi a konfliktami sa často nerozlišuje a pristupuje sa k ich riešeniu tým istým spôsobom ako ku sporom záujmov (interest dispute).

Príčiny konfliktov:

Konflikty len zriedkakedy vznikajú bez príčiny a neočakávane. Môžu prepuknúť náhle, ale vo väčšine prípadov majú svoju dlhšiu históriu. Najčastejšie príčiny konfliktov sú nasledovné: nepochopenie, nedorozumenie; nečestnosť (nehovoríme si pravdu a skôr či neskôr sa objaví konflikt); polopravdy, nevypovedané pravdy (so svojou pravdou zostáva jedna strana osamotená a tým jej vzniká nárok cítiť sa dotknutou, urazenou); nedbalosť (nedodržanie slova, zodpovednosti); zámer (je to najsilnejší zdroj pre vznik aj riešenie konfliktov; ak je mojím zámerom nepochopenie druhého alebo poškodenie tak konflikt zaručene vznikne); rozdielne názory, presvedčenie bez akceptácie druhého (dospievajúca dcéra si myslí, že rodičia by ju nemali kontrolovať, rodičia naopak potlačia takýto názor bez toho, aby prejavili snahu pochopiť svoju dcéru čo ju vedie k takémuto názoru); nevytvorenie hraníc (čo chceme, čo nechceme, čo potrebujeme a čo si neželáme od druhých; ak to neurobíme stále nám budú tieto hranice porušovať); nezvládnutie konfliktu (konfliktu sa vyhýbame alebo nie sme ochotní ho riešiť, často potom reagujeme emocionálne, z hnevu alebo zo strachu a preto útočíme alebo bránime sa); strach je zdrojom mnohých konfliktov (nájdeme ho za nečestnosťou, nedbalosťou, nevytvorením osobných hraníc); skryté očakávania – vedomé aj nevedomé.

Prečo konflikty riešiť?

Prečo by sme mali konflikty riešiť? Prečo nemôžu zostať neriešené? Prečo by sme sa mali púšťať do niečoho čoho sa možno bojíme alebo je nám nepríjemné? Dôvodov existuje viacero a jedným je napr. skutočnosť, že konfliktov v našom živote je dosť a stále sa hromadia a nakoniec náš život by bol jeden veľký konflikt. Konflikty je dobré riešiť preto lebo nám znepríjemňujú život; berú nám radosť zo života. Konflikty nám môžu brať odvahu pokúsiť sa o niečo o čo by sme sa mali pokúsiť. Konflikty nám narúšajú dobré vzťahy medzi ľuďmi; bývajú pozadím veľmi zlých medziľudských vzťahov, medzi manželmi, kamarátmi, spolupracovníkmi, susedmi. Neriešené konflikty znižujú kvalitu nášho života

Prístup k riešeniu konfliktov

V zásade môžeme medzi ľuďmi pozorovať dva základné prístupy k riešeniu konfliktov (Křivohlavý, 2002):

- súťaženie (kompetícia) – „ Kto z koho?“
- alebo spolupráca (kooperácia) – „Keď dvaja sú viacej ako jedna a jedna“

Podľa toho aký prístup k riešeniu konfliktu zaujmeme budeme prežívať a utvárať aj celkovú atmosféru okolo konfliktu. Táto bude výrazne ovplyvňovať priebeh jeho riešenia. Ak budeme pôsobiť silou dôkazov, svedkov, pozície, argumentu, hlasu či dokonca stavbou svojho tela atmosféra bude napätá a bude sa stupňovať, ťažšie budeme ovládať seba v danej situácii a ešte ťažšie situáciu riešenia konfliktu. Navyše musíme byť neustále pripravený na to, že náš oponent môže kedykoľvek prísť so silnejším tromfom. A tak musíme pridávať stále viacej sily až sa nakoniec úplne vyčerpáme. Takáto situácia vždy končí tým, že jeden zo zúčastnených vyhral a ten druhý zákonite prehral. Táto

stratégia je známa ako víťaz a porazený.

Ak sa ku vzniknutému konfliktu postavíme tak, že usilujeme o porozumenie situácie, snažíme sa rozpoznať čo je dôležité pre nášho partnera v spore, čo potrebuje predovšetkým a tiež si dokážeme uvedomiť čo je dôležité pre nás tak sme zvolili kooperatívny prístup (toto nebýva samozrejmosťou v mnohých situáciách riešenia konfliktov, obzvlášť ak nim pristupujeme deštruktívnym spôsobom; často usilujeme o niečo čo nepotrebujeme, o čo vôbec nestojíme a ak to dosiahneme necítíme neskôr to, čo vyriešenie konfliktu prináša, t.j. spokojnosť. Spokojnosť je zamieňaná s krátkodobou satisfakciou, ktorá sa dostavuje okamžite po silovom riešení konfliktu). Kooperácia v tomto prípade znamená hľadať také riešenie vzniknutej situácie, ktoré uspokojivo rieši situáciu obidvoch. Táto stratégia riešenia konfliktu je označovaná ako víťaz – víťaz.

Podľa miery uspokojenia záujmov jednej aj druhej strany môžeme uvažovať ešte o stratégii kompromisu. Aj jedna ja druhá strana má uspokojenú časť svojich záujmov. Je tu však aj taká možnosť, že sa v konflikte ocitnú takí ľudia, ktorí sa mu vyhýbajú. Konflikt pretrváva, môže sa zhoršovať alebo môže zaťažovať svojou prítomnosťou jeho nositeľov. Túto situáciu označujeme ako slepá ulička a stratégia riešenia je známa ako porazený – porazený, resp. strata pre obidvoch zúčastnených.

Čo rozhodne o tom ako sa budeme správať v konflikte?

Jednotlivé stratégie sa môžu meniť podľa toho o čo nám ide v konflikte, čo potrebujeme dosiahnuť. Prispôbovať sa druhej strane budem vtedy, keď v konflikte bude ohrozený vzťah, keď budeme súcitiť s druhou stranou, keď budeme reagovať na záujmy druhých. Súťaživosť môže prepuknúť keď hodnota premetu v spore je vysoká, keď budeme mať vysokú potrebu dosiahnuť spravodlivosť, keď budeme dosahovať vlastné záujmy. V istej miere sa na podobe výsledku riešenia sporu odzrkadlí naša osobnosť s jej konkrétnymi vlastnosťami. Druhou skutočnosťou ovplyvňujúcou výsledok konfliktu je miera našich poznatkoch o možnostiach jeho riešenia.

Príznamy konfliktov

Spor nie je sporom pokiaľ ním nie je! „Nerieš pokiaľ nevieš“ Niekedy sa predčasne obávame vecí, ktoré ešte nenastali. Preto je dobré otvorene komunikovať. Otvorenou komunikáciou môžeme veci výrazne ovplyvniť v náš prospech.

Najčastejšie príznaky konfliktov sú nasledovné:

- zhoršuje sa komunikácia medzi zúčastnenými, stáva sa viacej strohou a formálnejšou
- častejšie ako predtým sa objavujú rozdiely v názoroch na isté veci, objavujú sa hádky kvôli maličkostiam - namiesto riešenia problémov sa hľadajú vinníci, kto môže za vzniknutú situáciu, aký podiel má na jej pretrvávaní
- ľudia sa viacej odvolávajú na pravidlá, príkazy, nariadenia, práva, ...
- podstatným nie je vecný problém, ale skôr myšlienky na to, ako si to spolu vybaviť
- účastníci konfliktu sú frustrovaní a postupne stále viacej energie vynakladajú na zamestnávanie sa pretrvávajúcim konfliktom

Možnosti riešenia konfliktov

O riešenie konfliktu sa môžeme pokúsiť sami alebo ho zveriť do rúk niekomu inému. Ak by sme sa opýtali ľudí na to, ako by postupovali v prípade sporu so susedom, ktorý im zatienil slnečnú záhradu výstavbou nového domu, pravdepodobne by sme počuli nasledovné: „Dám to na súd“. Na Slovensku je toto riešenie považované za tradičný spôsob. Každý vie o možnosti riešenia sporov súdnou cestou. Už podstatne menej z nás pozná iné, v mnohých sporoch efektívnejšie formy riešenia sporu.

Krajnými možnosťami ako pristupovať k sporu sú vyhýbanie a vyhrážanie. Vyhýbanie je oprávnený prístup k sporu, je zriedka uplatňovaný v kontexte právnych sporov. Jedná sa vedomú stratégiu zvolenú následne po rozpoznaní prítomnosti konfliktu. Niektoré spory môže tento prístup vyriešiť jednoducho z dôvodu plynutia času; časom spor zanikne, uzná sa ako nerozumný. Vyhýbanie je vhodný prístup aj v takých sporoch, kde je malá pravdepodobnosť, že akékoľvek kroky budú úspešné alebo tam, kde by žaloba narušila dôležitý vzťah. Svojpomoc je aktivita jednej strany, aby zrealizovala

rozhodnutie. Nevyžaduje si komunikáciu medzi sporovými stranami ani intervenciu tretej strany. Neexistujú tu žiadne pravidlá, takáto činnosť môže byť dokonca aj nelegálna. Svojpomoc v podobe „dostanem svoje“ môže mať podobu šírenia rôznych správ, ohovárania, krádeží, štrajkov, protestov, násillia alebo vyhrážok. Užitočná môže byť tam, kde nárok, ktorý si uplatňujeme je problematický, neistý a zvolená aktivita je legálna.

Uvedená schéma ponúka ešte ďalšie možnosti riešenia sporu. Spoliehame na človeka, ktorý je pre nás autoritou rodičovskou, odbornou, funkčnou že rozhodne dobre a jeho rozhodnutie je pre nás záväzné. Druhou možnosťou je arbitráž. Ide o rozhodcovské konanie, kde rozhodcom nemusí byť právnik. Sporové strany alebo ich zástupcovia prezentujú dôkazy a argumenty neutrálnej strane (osobe, ktorá nie je zaujatá voči žiadnej zo zúčastnených strán), ktorá rozhoduje o tom ako sa spor vyrieši. Jej rozhodnutie je záväzné. Rozhodca často „delí na polovicu“, chce byť rovnako ďaleko či blízko ku obidvom, bez ohľadu na ich podiel pri vzniknutej situácii. Arbitráž je liek na riešenie sporu, ktorý prichádza zvonku. Ani autorita ani rozhodca sa neriadi našimi záujmami, ale rozhoduje podľa miery svojich poznatkov, ktorými v prípade potreby môže svoje rozhodnutie zdôvodniť. Poslednou možnosťou rozhodovania je súdne rozhodnutie, ale ako vieme je to vysoko formálny proces, ktorý sa orientuje na minulosť, t.j. sudca skúma podiel obidvoch strán na vzniku konfliktu, žiada dôkazy, ktoré vyhodnocuje a napokon rozhodne, nie podľa seba, ale podľa právnych noriem. V tomto prípade je rozhodnutie vynesené vo forme rozsudku a stáva sa pre sporové strany záväzné. Ak sa ním jedna zo sporových strán neriadi, môže sa druhá strana opätovne obrátiť na súd.

Čím viacej sa vzdalujeme od stredu kontinua tým je výsledok riešenia výraznejšie polarizovaný v zmysle víťaz a porazený. Preto ak sa rozhodujeme pre „spravodlivé“ riešenie sporu súdnou cestou mali by sme počítať aj s tým, že naše vzťahy s druhou sporovou stranou pravdepodobne ochladnú (sused, ktorý s nami prehrá spor na súde nebude k nám veľmi ústretový). Uvedené formy rozhodovania pri riešení konfliktov patria k tzv. tradičným.

Alternatívne formy riešenia sporov sa objavili v 70-tych rokoch 20.storočia v USA a označovali spory mediované medzi stranami mimo súdu alebo pred zahájením súdneho konania. (Burton, 1996)

Prvou možnosťou, ktorú máme je negociácia. V procese vyjednávania si vystačíme sami, to čo potrebujeme je uistiť sa o tom, že naozaj konflikt existuje a komunikovať medzi sebou tak, aby sme sa dokázali dohodnúť alebo vyriešiť konflikt. Proces vyjednávania závisí od našich vyjednávacích zručností, resp. od schopnosti komunikovať, t.j. pomenovávať veci pravými menami, byť si vedomý svojho cieľa, ktorý by sme chceli v danej situácii dosiahnuť. Pretože riešenie nemôžeme vnucovať, je dobré ak s druhou stranou spolupracujeme na jeho hľadaní a budovaní.

Ďalšou možnosťou riešenia konfliktu je facilitácia. Pri facilitácii sa jedná o intervenciu tretej strany do procesu riešenia konfliktu. Človeka, ktorý nám pomáha s komunikáciou nazývame facilitátor. Facilitátor nerozhoduje, ale uplatňuje isté pravidlá, s ktorými zúčastnené strany súhlasili a ktoré pomáhajú stranám dosiahnuť dohodu. Facilitátor sa zameriava na proces komunikácie medzi sporovými stranami. Je dôležité vytvoriť priestor pre každú zo zúčastnených strán, zachytiť informácie, názory alebo postoje, ktoré boli prezentované a ďalej s nimi pracovať.

Poslednou z alternatívnych foriem riešenia konfliktov je mediácia. Mediácia je vhodnou formou riešenia sporu v takej fáze, keď sporové strany spolu nerozprávajú. Mediácia je vo svojej podstate negociáciou facilitovanou treťou stranou. Mediátor sa snaží vytvoriť také prostredie, v ktorom sporové strany dokážu konštruktívne komunikovať. Tiež vytvára pre nich možnosti na vyjednávanie o ich záujmoch, ktoré sú konfliktom ohrozené. Jeho dôležitou úlohou je tiež pomáhať sporovým stranám prekonávať prekážky v procese dosahovania dohody. Mediácia je procesom dôverným, neformálnym a účasť na nej je dobrovoľná. Mediátor nerozhoduje o to, ako by mali strany svoj spor vyriešiť.

Z uvedeného náčrtu rôznych foriem riešenia konfliktov vidíme, že alternatívne spôsoby riešenia konfliktov vytvárajú pre účastníkov možnosť:

- kontrolovať proces a výsledok riešenia sporu (nedohodnem sa na niečom s čím nesúhlasím),
- vytvárajú možnosť zachovania priaznivých medziľudských vzťahov,

- vytvárajú perspektívu do budúcnosti, rozvíjajú schopnosť riešiť konflikty v budúcnosti pomocou vlastných síl (rozvoj zručností),
- ovplyvňujú postoj ku konfliktom v priaznivom smere (potenciál pre rast a rozvoj).

Napriek uvedenému ľudia sa často vzdávajú svojej možnosti ovplyvňovať výsledok riešenia sporu a dobrovoľne ju prenechávajú tretej strane, sudcovi alebo arbitrovi.

Rozvoj konfliktu a voľba vhodného prístupu.

Konflikt je, keď ľudia medzi sebou prestanú komunikovať. To je jedna z výstižných známkov konfliktu. Ak by sme ešte stále mali pochybnosti o tom, či s niekým máme alebo nemáme konflikt, môže nám byť táto charakteristika nápomocná.

Každý konflikt, ktorý vznikne sa nejako vyvíja. Prechádza jednotlivými štádiami, ktoré sa dajú od seba odlíšiť na základe toho ako sa jeho účastníci k sebe správajú. Pre každú fázu rozvoja konfliktu je vhodný istý spôsob jeho riešenia. Najdôležitejšie rozhodnutie v celom procese riešenia sporu je výber vhodnej stratégie.

V začiatkoch rozvoja konfliktu by sme mali využiť negociáciu (vyjednávanie) na riešenie sporu s druhou stranou. Ak sa konflikt posunul ďalej, môžeme mať problém s komunikáciou, ktorá bude neefektívna a často zvolená forma komunikácie môže konflikt ešte zhoršovať. Preto potrebujeme tretiu stranu, ktorá bude uľahčovať medzi nami komunikáciu, použijeme facilitáciu.

Ak sme doteraz vo vývoji konfliktu nič nepodnikli, resp. boli neúspešní s jeho riešením, konflikt sa rozrástol a nedokážeme s druhou stranou už vôbec komunikovať. Vyhýbame sa jeden druhému a konflikt pretrváva. V tomto prípade dozrel čas na to, aby sme využili mediáciu, alebo ako ju tiež zvykneme označovať, intervenciu tretej strany.

Doteraz uvedené formy riešenia sporu patria k tzv. konsenzuálnym procesom. Nazývame ich tak preto, lebo dávajú sporovým stranám najväčšiu možnosť kontrolovať výsledok procesu riešenia sporu. Sú to sporové strany, ktoré rozhodujú o tom, či sa dohodli a na čom sa dohodli.

Možnosti riešenia sporov uvedené na obrázku vpravo patria k tzv. rozhodcovským procesom. Tieto prenechávajú kontrolu nad procesom a výsledkom riešenia sporu tretej strane a ich rozhodnutie je pre strany záväzné. Orientujú sa na minulosť, analyzujú otázky zapríčinenia problematickej situácie, pokúšajú sa zistiť čo sa udialo. Takéto postupy nešetria vzťahy medzi zúčastnenými stranami a rozhodnutie takmer vždy vzťah naruší. Pretože konflikty v našom živote sú veľmi pestré a majú rôznorodé príčiny existuje viacero základných prístupov k ich riešeniu. Mediácia je založená na princípoch vyjednávania. Existujú ešte aj iné formy riešenia konfliktov, v ktorých základným procesom môže byť odpúšťanie (healing – v blízkych medziľudských vzťahoch) alebo analýza (Burton, 1996), ktorá slúži na to, aby sme porozumeli príčinám, ktoré spôsobujú vznik konfliktov navodili korekciu obmedzených perspektív pomocou vysvetlenia správania (sociálne nepokoje, vojnové konflikty).

Folberf a Taylor (1984) uvádzajú, že spôsoby riešenia sporov, v ktorých tretia strana pomáha účastníkom konfliktu vyriešiť ich konflikt a dospieť k vlastnému rozhodnutiu sa objavili pravdepodobne vtedy, keď na svete boli najmenej traja ľudia. Mediácia nie je vynález novej doby. Je skôr úpravou toho, čo existovalo v iných kultúrach alebo iných historických dobách.

Cez históriu k súčasnosti v Európe

História mediácie začína pokusom definovať ju. Na veľa otázok o mediácii sa odpovedá tým čo mediácia je a čo mediácia nie je. Špecifické charakteristiky mediácie závisia od toho čo sa rieši, od účastníkov sporu, od toho kto robí mediáciu a od prostredia, v ktorom mediáciu poskytujeme.

Ísť za ideami mediácie do históriie znamená vrátiť sa cez mnoho storočí až do počiatkov ľudstva.

Ako nástroj riešenia sporov v rodinách a komunitách nachádzame uplatňovanie mediácie v staroveku rovnako ako v stredoveku. Infomačným zdrojom sú najmä filozofické diela.

Z obdobia rannej Číny sú to Konfusiánove spisy ,obsahujúce návody na riešenie

konfliktných situácií, ktoré sú z tohto odkazu skoro v nezmenenej forme ako hlavný komponent aplikované v čínskom súdnom systéme doposiaľ.

Staroveké Grécko uprednostňovalo pred súdnym riešením rozhodcovský súd, ktorý sa dá pokladať za predstupeň vo vývoji mediácie ako metódy riešenia sporu. Na prelome storočí bol rozhodcovský súd zavedený ako forma povinnosť strán v spore pred súdnym riešením sporu. Funkcia rozhodcu bola ustanovovaná z úradnej moci a nebolo ju možné, iba pod stratou cti odmietnuť

Osoby vykonávajúce túto činnosť požívali plnú vážnosť, autoritu ,boli bezúhonné a mali veľké životné skúsenosti. Túto činnosť mohli vykonávať iba osoby nad 60 rokov veku, takto to vyžadovali predpisy štátu.

Mimo rozhodcovského súdu mohli osoby v spore využiť činnosti súkromného rozhodcu a v odvolacej inštancii héliiae – ľudový súd.

Rovnako ako v neskoršom období aj z tohto obdobia je učenie sofistov ,v ktorého ideách sa dostala do popredia problematika komunikácie (najmä Sokrates a jeho maieautika, Platón a Atistoteles) svedectvom o trvalej prítomnosti ideí mediácie vo filozofickom učení s prenosom do riešenia sporových situácií v živote v danom období.

V stredoveku sa mediácia výraznejšie aplikuje pri riešení trestných činov a v okolo roku 1300 sa postupne začína včleňovať do trestného konania v súvislostiach s náhradou škody medzi poškodeným a obvineným. Pri rozhodnutí o treste nadobúdala na význame súvislosť medzi trestným činom a škodou, materiálnou alebo psychickou a tiež okolnosti spáchania trestného činu z hľadiska ľudskej psychiky boli predmetom skúmania, čo bolo nebývalým momentom pri rozhodovaní o treste.

Významné zmeny boli dosiahnuté v rámci procesov vražd v afekte, kde vrah nemusel byť stále – na rozdiel od predchádzajúceho posudzovania trestného činu – vždy popravený.

Spáchanie trestného činu a trest zaň sa posudzuje v širšom, optimálnejšom rozmedzí spoločnosť - a - pozostalí.

Pri spoločných stretnutiach medzi obvineným a pozostalými obeť o podmienkach odškodnenia / náklady pohrebu, súdne poplatky a výživné a výchovné maloletých pozostalých obeť) vznikala dohoda a spôsobe a rozsahu odškodnenia.

Jedným zo základných cieľov v dohode bolo nielen zmierenie strán, ale aj dohovor o neusilovaní sa o pomstu.

Na mieste vraždy postavil vrah zvyčajne kamenný kríž alebo kaplnku – ako výraz uznania viny ,prejavu ľútosti a aj pre výstrahu svojim súčasníkom, čo sa dá pokladať za určitú vykonateľnosť uzavretej dohody a potvrdenie jej záväznosti.

Stredoveké procesy a dohody v rámci nich zvyčajne iniciovala cirkev, ale iniciátormi boli tiež predstavitelia obcí, mešťanostovia a rada starších. Takto uzavreté dohody sa nazývali „compositio“. I napriek zásadným rozdielom v postavení delikventa , nemajetný sa - na rozdiel od majetného - nemohol zo zločinu vyplatiť a podliehal fyzickým trestom, boli uzatvárané dohody v zmysle tzv. zadosťučinenia spravodlivosti.

Mediácia ako metóda má kratšiu históriu. I preto sa názory na dedičstvo a históriu mediácie ako metódy značne líšia.

Rozdielnosti prístupov k mediácii, rôznosť období, kultúr, geografické rozdiely a mnohorakosť foriem - to všetko je v odkaze pre dnešné ponímanie mediácie.

Nové ponímanie mediácie podľa teórie H. Boserupa / 2000) vzniklo na troch základoch: - základoch komunikácie, základoch vyjednávania a základoch štrukturovaného procesu / Lenka Holá - Mediace způsob řešení mezilidských konfliktu).

Od 50. až 60.rokov 20.storočia , s príchodom čínskych a židovských prisťahovalcov do USA a Kanady sa mediácia ako metóda začala uplatňovať a overovať v laboratórnych podmienkach .Od konca 60.-tych a začiatku 70-tych rokov sa aplikácia metódy prenáša do rôznych oblastí spoločenského života – do riešení v spoločenských konfliktoch v politickom diania pre rozvoj záujmových spoločenstiev a presadzuje sa postupne ako alternatíva riešenia sporov mimo formálneho súdneho systému.

Práve v dôsledku tohto spojenia sa ideám mediácie dostalo širokej pozornosti a stala sa všeobecne akceptovateľným a uznávaným spôsobom riešenia sporov.

Oblasti využívania metódy sa rozširujú o rozvedy, pohľadávky, nehody v osobnostných právach, komunitné, inštitucionálne, politické a medzinárodné konflikty.

Veľký význam v procese zviditeľňovania mediácie a získavania podpory laickou i odbornou verejnosťou má od začiatku až doposiaľ časopis Journal of Conflict Resolution. Začal vychádzať 1957 vychádzať na Michiganskej univerzite a svoju úlohu podpory mediácie má doteraz.

Až potom, čo sa stali účinky mediácie zrejme a zjavné začína štát zakladať špecializované mediálne centrá a ich siete. Mediácia sa stáva súčasťou výukových programov univerzít, a všetkých stupňov škôl, vrátane materských. Mediáciou sa v súčasnosti rieši v USA a Kanade 75% zjavných konfliktov, z nich podľa štatistiky asi dve tretiny sa končia uzavretím mediáčnej dohody.

V Európe je mediácia rozšírená najmä vo Francúzsku – ako mediálna služba pre francúzske súdy, v Nemecku a Veľkej Británii. Vo väčšine členských štátov upravujú mimosúdne riešenia sporov, ktoré súd zveruje tretej strane, všeobecné právne predpisy. Podpora mediácie v rámci týchto právnych úprav je rôznej intenzity, a to od možnosti použiť mediáciu ako mimosúdne riešenie sporov (napríklad v Belgicku a vo Francúzsku), cez nabádanie na jej použitie (v Španielsku, Taliansku, Švédsku, Anglicku, či Walesu) až po zákonom stanovenú alebo sudcom uloženú povinnosť použiť najprv mediáciu ako mimosúdne riešenie sporov pre súdnym konaním (napríklad v Nemecku, Belgicku či Grécku). V jednotlivých krajinách praktizujúcu mediáciu metódu sa aplikovaná mediácia nevyužíva s rovnakou intenzitou v každej implementovanej oblasti ale rozvíja sa rôzne vo väzbe na špecifickosť a osobitosti podmienok. Napríklad v Nórsku má vyše dvestoročnú tradíciu v mediácii zameranej na starostlivosť o maloletých. O veciach výchovy, výživy, styku s deťmi do 16 rokov rozhoduje komisia mediátorov. Iba v samotnom Osle sú tri mestské rodinné poradenské kancelárie, v ktorých kľúčovú úlohu popri psychológoch a sociálnych pracovníkoch zohrávajú mediátori.

Vo Francúzsku je mediácia stále súčasťou súkromnej sféry a nespadá pod verejný záujem, je však štátom finančne podporovaná. Zákomom z 1995 a vyhláška z roku 1996 je upravená občianskoprávna mediácia a jej začlenenie do súdneho procesu. Na ich základe sudca v civilnom práve môže v ktorejkoľvek fáze konania, ale len so súhlasom účastníkov menovať tretiu osobu-mediátora. Mediátor spolupracuje so sudcom a pomáha sprostredkovať riešenie, ktoré sa týka dielčich krokov, resp. konfliktu ako celku. Sudca určí trvanie mediácie, pričom táto lehota nesmie prekročiť 3 mesiace a len raz môže byť obnovená. Po úspešnom skončení mediácie sudca overí dohodu sporných strán. Odmenu mediátora pritom hradia sporové strany.

Slovinská mediácia až do roku 2000 je bez predchádzajúcich veľkých skúseností a praxe. Po pilotných projektoch bol však v roku 2002 doplnený občiansky súdny poriadok o možnosť mimosúdneho riešenie sporov tak, že miera úspešnosti mediácie v občianskoprávných prípadoch je v súčasnosti 52%, v rodinných prípadoch je 70% a obchodných 42%.

Holandský pilotný projekt mediácie na základe 2200 mediových prípadov v rámci tohto projektu, priniesol tiež veľmi dobré výsledky: 61% uskutočnených mediácii dospelo k dohode, v priemere trval mediálny proces 6,3 hodiny, počas 95-dňového obdobia /priemerná doba trvania celého procesu/, po 3 mesiacoch sa mediálne dohody úplne splnili v 66 % prípadoch a čiastočne v 22% prípadoch.

Od raných začiatkov slovenskej mediácie prešla krátka doba počas ktorej bol však jej vývin veľmi dynamický. Mediácia, po overení v justičných podmienkach a vytvorení legislatívneho rámca zákonom č.420/2004 Z.z., začína vnímateľnejšie pôsobiť v priestore, ktorý jej zákon vymedzil a napĺňať očakávané ciele.

Proces mediácie

Mediácia je predovšetkým procesom, ktorý prestupuje obsahom konfliktu, ktorý sa má riešiť. Je alternatívou k násiliu, svojpomoci alebo súdnemu procesu, ktorá sa odlišuje od procesu poradenstva, vyjednávania a rozhodcovského konania. Môžeme ju tiež charakterizovať ako proces, pomocou ktorého účastníci sporu za pomoci neutrálnej osoby alebo osôb systematicky rozčleňujú sporné otázky za účelom vytvárania možností, zvažovania alternatív ich riešenia a tým dosahujú konsenzuálne riešenie, ktoré uspokojí ich potreby. Mediácia je proces, ktorý kladie dôraz na zodpovednosť účastníkov.