

# **Potreba mediátora / facilitátora pri individuálnych prípadových štúdiách sociálnych pracovníkov v detských domovoch**

## **Necessity of mediator/facilitator during individual case studies of social workers in children's homes**

*Ivana GERDOVÁ*

### **Abstrakt**

Otázka profesionalizácie a špecializácie mediátora, ako osoby profesionála a odborníka na vedenie komunikácie v procese mediácie, je v súčasnosti jednou z najviac rezonujúcou medzi mediátormi a organizáciami združujúcimi mediátorov pôsobiacimi na Slovensku. V praxi sa často stáva, že okrem sporov uvedených v zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii v znení neskorších predpisov, je oblastí, v ktorých je možné využiť mediáciu, prípadne skúsenosti mediátora, omnoho viac. Jednou z týchto oblastí je oblasť sociálna. V posledných mesiacoch sa zvyšuje dopyt po službách mediátora zo strany detských domovov, kde psychológovia a sociálni pracovníci, apelujú na potrebu vedenie tzv. prípadových konferencií z neutrálneho hľadiska alebo facilitácie. Samotní pracovníci detských domovov vidia potrebu vedenia a riadenia týchto prípadových konferencií nestrannou osobou, osobou mediátora, nakoľko potreba neutrálneho a nestranného odborníka je v záujme skvalitnenia komunikácie medzi subjektami, ktoré sú účastníkmi uvedených konferencií. Článok poukazuje na ďalšie možnosti využitia mediácie či samotnej osoby mediátora, potrebu jeho zručností vo vedení komunikácie v prostredí detských domovov, špeciálne so zameraním sa na jeho prítomnosť a pôsobenie v rámci prípadových konferencií.

### **Kľúčové slova**

Facilitácia, mediátor, prípadová konferencia, sociálna práca, špecializácia

### **Abstract**

The question of professionalization and specialization of mediator as a professional person and the communication leading expert in a process of mediation is currently one of the most important between mediators and organizations of mediators operating in Slovakia. In practice is usual that exclude the disputes in the law. 420/2004 Coll. there are many other

areas in which it is possible to mediate or use the experience of mediator. One of these is the social area. In recent months, the demand for mediator increased by the site of children's homes, where psychologists and social workers appeal to the need of so-called leaderships a.k.a case conferences from a neutral point of view or facilitation. Orphanages workers themselves see the need of leader and manager of these case conferences, as an impartial person, a mediator, as the need of a neutral and unbiased expert in order to improve communication between entities participating in conferences. This paper points to other use of mediation or a person of mediator, the need for his skills in the management of communication in the area of children's homes, especially focusing on the presence and action within the framework of case conferences.

### **Key words**

Facilitation, mediator, case conferences, social work, specialization

Mediáciu ako spôsob mimosúdneho riešenia sporov upravuje zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii v znení neskorších predpisov. V úvodných ustanoveniach tohto zákona nachádzame výpočet sporov, na ktoré sa vzťahuje spomínaný zákon. Ide predovšetkým o spory vznikajúce z občianskoprávných vzťahov, rodinnoprávných vzťahov, obchodných záväzkových vzťahov a pracovnoprávných vzťahov.

V praxi sa často stáva, že okrem sporov uvedených v zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii v znení neskorších predpisov, je oblastí, v ktorých je možné využiť mediáciu, prípadne skúsenosti mediátora, omnoho viac. Jednou z týchto oblastí je oblasť sociálna. V posledných mesiacoch sa zvyšuje dopyt po službách mediátora zo strany detských domovov, kde psychológovia a sociálni pracovníci, apelujú na potrebu vedenie tzv. prípadových konferencií z neutrálneho hľadiska alebo facilitácie. Samotní pracovníci detských domovov vidia potrebu vedenia a riadenia týchto prípadových konferencií nestrannou osobou, osobou mediátora, nakoľko potreba neutrálneho a nestranného odborníka je v záujme skvalitnenia komunikácie medzi subjektami, ktoré sú účastníkmi uvedených konferencií.

Článok poukazuje na ďalšie možnosti využitia mediácie či samotnej osoby mediátora, potrebu jeho zručností vo vedení komunikácie v prostredí detských domovov, špeciálne so zameraním sa na jeho prítomnosť a pôsobenie v rámci prípadových konferencií.

## **Mediácia vs. Facilitácia**

Mediácia v zmysle zákona č. 420/02004 Z. z. o mediácii v znení neskorších predpisov je definovaná ako mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.

Ide o neformálny, štruktúrovaný proces riešenia konfliktov mimosúdnou cestou prostredníctvom nestrannej, kvalifikovanej osoby – mediátora, ktorý pomáha účastníkom sporu prekonávať prekážky v komunikácii a tým efektívne napomáha k vyriešeniu konfliktu.

Facilitácia je jedným zo spôsobov vedenia mediácie. Ide o spôsob akéhosi vyjednávania medzi účastníkmi konfliktu prostredníctvom mediátora-facilitátora, ktorého úlohou je predovšetkým zabezpečiť uplatňovanie pravidiel komunikácie oboma stranami, s ktorými budú zúčastnené strany súhlasiť, čím sa zjednoduší priebeh vyjednávania a pomôže sa tak stranám vo vzájomnej komunikácii za účelom vyriešenia sporu a dosiahnutia dohody, ktorá je výsledkom mediácie.

Facilitácia ako taká sa nevyužíva len v rámci procesu mediácie. V poslednej dobe často dochádza k požiadavkám zo strany rôznych spoločností a inštitúcií na prítomnosť nestrannej osoby facilitátora, napríklad na poradách, za účelom zabezpečenia skvalitnenia komunikácie medzi osobami pôsobiacimi v týchto inštitúciách, a to pri riešení ich vnútorných konfliktov alebo s cieľom efektívneho vedenia diskusií.

## **Mediácia a sociálna práca**

„Sociálna práca je odborná disciplína, ktorá svojimi metódami zaisťuje sociálnu starostlivosť o človeka na profesionálnom základe. Má multidisciplinárny charakter, vychádza z poznatkov psychológie, sociológie, filozofie, etiky, pedagogiky, lekárskeho, právnického a ekonomického vied.“ (Strieženec, 1999, s. 161)

Ide o profesionálnu aktivitu: „... ktorá umožňuje jednotlivcovi, skupinám a komunitám eliminovať a riešiť alebo zmierniť osobné, skupinové sociálne problémy alebo vplyvy prostredia, ktoré na nich vplývajú negatívne.“ (Holešová, 2012, s. 8)

Ako uvádza 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, poňatia mediácie ako metódy sociálnej práce, a

predovšetkým uplatňovanie sociálnej práce v justícii, kde je mediácia jednou z hlavných foriem intervencie sociálneho pracovníka. (Holá, 2003, s. 147)

Na prepojenie mediácie, ako odbornej metódy, nie ako podnikateľskej aktivity, so sociálnou prácou poukazuje aj zákon o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele, ktorý v ustanovení § 11 ods. 3 uvádza, že ak orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately pri vykonávaní opatrení zistí, že dieťa, rodič alebo osoba, ktorá sa osobne o dieťa stará, potrebujú pomoc z dôvodu, že nie sú schopný riešiť problémy v rodine, konflikty v rodine, prispôbiť sa novej situácii v rodine, alebo ak ide o rodinu so špecifickým problémom a nemožno vykonať určité presne stanovené opatrenia, navrhne ako súčasť vykonávaných opatrení vykonanie alebo zabezpečenie vykonanie mediácie ako odbornej metódy na uľahčenie riešenie konfliktných situácii v rodine (§ 11 ods. 3 písm. a) zákona č. 305/2005 Z. z.).

Prínos mediácie pre spoločnosť je teda zjavný. Okrem samotnej mediácie, ako mimosúdneho spôsobu riešenia sporov, pri ktorej mediátor priamo svojou činnosťou a aktivitami napomáha stranám pri riešení ich konfliktu, je mediácia ako odborná metóda využívaná aj v iných sférach či profesiách.

Mediátor ako osoba, ktorá svojou aktívnou činnosťou prispieva ku riešeniu konfliktných situácii v procese mediácie, sa vzhľadom na predpoklad jeho znalostí a zručností s vedením komunikácie, javí automaticky aj vhodnou osobou facilitátora. V rámci špecializácie mediátorov by bolo vhodné upriamiť pozornosť aj na možnosť vzdelávania sa, t. j. špecializácie mediátorov, konkrétne so zameraním sa na facilitáciu a získanie tak potrebných zručností na jej vedenie. Facilitácia ako jedna z foriem vedenia mediácie je vyučovaná v rámci základného kurzu mediácie, máme ale za to, že vzhľadom na jej široké využitie je nutnosť osobitného vzdelávania potrebná.

### **Prípadová konferencia**

Významným prvkom v systéme ochrany ohrozených detí sú tzv. prípadové konferencie. Ide o spoločné stretnutie pracovníkov pomáhajúcich profesií podieľajúcich sa na ochrane práv ohrozených detí, ktorí v rámci prípadových konferencií navrhujú riešenia konkrétnej životnej situácie ohrozeného dieťaťa a jeho rodiny. Prípadová konferencia sa týka vždy jedného, konkrétneho dieťaťa.

Prípadových konferencií, v prostredí detských domovov, sa okrem pracovníkov pomáhajúcich profesií, ktorí sú v priamom kontakte s dieťaťom, ktorého sa prípadová

konferencia týka (sociálny pracovník, psychológ, pediater, vychovávateľ, asistent, ...) zúčastňujú aj rodičia dieťaťa, prípadne príbuzní dieťaťa, samotné dieťa, ak s prihliadnutím na jeho vek a rozumové vlastnosti sa má za to, že jeho prítomnosť je potrebná, škola, obec / mesto, ktoré je zriaďovateľom zariadenia (detského domova), kam bolo dieťa umiestnené, prípadne iné zariadenie, z ktorého dieťa prišlo. Nevylučuje sa prítomnosť aj iných osôb, napr. súdny znalec, a i.

Cieľom tejto metódy je posilnenie rodiny, jej silných stránok, vzťahov a hodnôt, prenos zodpovednosti za rozhodovanie pri riešení svojich problémov na rodinu, mobilizácia a motivácia rodiny, zapojenie a aktívna spolupráca širšej rodiny založená na tímovej spolupráci. V rámci takejto spolupráce v záujme dosiahnutia cieľa sa stanovuje komplexná sociálna diagnóza a prognóza, navrhujú sa postupy a alternatívne riešenia a stanovené ciele sa realizujú prostredníctvom úloh, ktoré sú účastníkom prípadových konferencií presne zadané.

Na prípadových konferenciách sa riešia najmä otázky osamostatnenia mladých dospelých, asanácia rodiny, integrácia maloletého, čiastkové ciele podľa potreby detí, ktoré sú zamerané na obnovu a upevnenie vzťahov, premiestnenie detí, návraty dieťaťa do rodiny, prípadne iné aktuálne problémy.

V procese prípravy prípadovej konferencie zodpovedný pracovník sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately (ďalej ako „SPODaSK“) navrhne, koho z rodiny a zainteresovaných odborníkov prizve na konferenciu a zároveň zafinuje hlavný cieľ prípadovej konferencie a jej jednotlivé témy, ktorým je potrebné sa venovať. Zodpovedný pracovník SPODaSK v rámci výkonu sociálnoprávnej ochrany primárne háji záujem a názory dieťaťa.

Prípadovú konferenciu zvoľáva rodinný asistent, ktorý ju zorganizuje a zároveň na ňu účastníkov pripraví. Zvýšenú pozornosť pri tom venuje príprave rodinných príslušníkov v záujme posilnenia pocitu bezpečia a redukcie možných obáv. V praxi sa stáva, že úlohou facilitátora je poverený rodinný asistent, prípadne sociálny pracovník, ktorí sa priamo svojimi aktivitami podieľajú na práci s konkrétnou rodinou a s konkrétnym dieťaťom, a tak je pochopiteľné, že primárne jednájú v záujme dieťaťa. V prípade, ak rodinný asistent nezabezpečí facilitátora, prípadovú konferenciu facilituje on sám. Práve v tomto momente, keď sa facilitátorom stáva samotný rodinný asistent, ktorý s konkrétnou rodinou pracuje a má teda priamy vzťah k osobám, sa stráca prvok nestrannosti vedenia konferencie. Takáto osoba nie je často schopná nestranného a neutrálneho pohľadu na vec. Diskusii tak chýba nestranný, nezainteresovaný prvok, ktorý by zabezpečil riadny priebeh prípadovej konferencie. Práve potreba neutrálneho a nestranného odborníka na vedenie prípadových konferencií je v záujme skvalitnenia komunikácie medzi zúčastnenými subjektami.

Medzi kompetencie a hlavné úlohy facilitátora v procese prípadových konferencií patrí hlavne vedenie samotného procesu konferencie, pričom facilitátor neprichádza do priameho kontaktu s informáciami o rodine či návrhmi riešení vybraných tém. Facilitátor odhadne potrebný čas hovorenia každého z účastníkov a navrhne štruktúru stretnutia tak, aby každý zo zúčastnených mal dostatočný priestor na vyjadrenie sa. Práve táto úloha by mala byť zodpovedným pracovníkom SPODaSK delegovaná na nezainteresovaného odborníka, ktorý disponuje potrebnými facilitačnými zručnosťami.

Príprava takejto prípadovej konferencie samozrejme obnáša aj rôzne iné administratívne činnosti, ako je rozoslanie pozvánok, príprava prezenčnej listiny atď., ktorými sú zväčša poverené ďalšie osoby.

## **Záver**

V súčasnej dobe sa takmer s pravidelnosťou vynárajú nové a nové oblasti, v ktorých je možné využiť osobu mediátora. Nedostatočná informovať spoločnosti, ako aj slabé skúsenosti mediátorov s facilitáciou spôsobujú, že aj keď je mediácia pomáhajúcou profesiou, nedochádza k jej plnému využívaniu.

Je však evidentné, že možnosť pôsobenia mediátora, či už ako osoby facilitátora, je rozsiahla. Okrem činností, ktoré mediátor vykonáva v rámci svojej podnikateľskej aktivity, ktorej primárnym zámerom je pomoc osobám zúčastneným na mediácii v ich komunikácii za účelom vyriešenie konfliktu a snahe dospieť k dohode, je pre spoločnosť osožné, keď nie priam žiadúce, disponovať odborníkmi so zručnosťami v oblasti komunikácie.

S myšlienkami špecializácie mediátorov sa na Slovensku pohráva mediátorska obec už dlhšie. Pováčšine sa pod špecializáciou rozumie zameranie sa mediátora vo vzdelávaní na riešenie určitých druhov sporu, napríklad na rodinnú mediáciu, obchodnú mediáciu a i. Stojí ale za uváženie zamerať sa vo vzdelávaní mediátorov na proces facilitácie a upriamiť tak pozornosť na skvalitňovanie zručností mediátora vo vedení komunikácie v skupinách.

Jednou z možností, ktorá prichádza do úvahy v rámci sociálnej oblasti je skvalitnenie vzdelávania sociálnych pracovníkov a ich špecializácia sa na facilitáciu, za účelom zlepšenia ich zručností v oblasti komunikácie a jej vedenia. Ďalšou z možností je využitie potenciálu mediátorov pôsobiacich na Slovensku.

## Zoznam bibliografických odkazov

- [1] HOLÁ, Lenka. 2003. *Mediace: spôsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 2003. 147 s. ISBN 80-247-0467-6.
- [2] HOLEŠOVÁ, Tamra. 2012. *Uplatnenie mediácie v sociálnej práci: bakalárska práca*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. [online]. [cit. 2016-03-07]. Dostupné na internete: <theses.cz/id/zynz6k/Bakalrska\_diplomov\_prca\_Tamara\_Holeov.pdf>
- [3] STRIEŽENEC, Štefan. 1999. *Slovník sociálního pracovníka*. Trnava: AD, 1999, 161 s. ISBN 80-967-589-0-X
- [4] ŠIŠKOVÁ, Tatjana. 2012. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012. ....s., ISBN 978-80-262-0091-8
- [5] Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny. 2013. *Inovativny model manažmentu sanácie rodiny*. [online]. [cit. 2016-03-05]. Dostupné na internete: <www.upsvar.sk/buxus/docs/SSVaR/SPODaSK/Inovativnz?model?manaymentu?sanacie?rodinz.pdf>
- [6] Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov
- [7] Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov

## Kontakt

JUDr. Ivana Gerdová  
MEDIAČNÉ CENTRUM KOŠICE, pobočka MC POPRAD  
Moyzesova 46, 040 01 Košice  
[info@mediator-kosice.sk](mailto:info@mediator-kosice.sk), [mckosice@mcpoprad.sk](mailto:mckosice@mcpoprad.sk), [www.mcpoprad.sk](http://www.mcpoprad.sk)

## Odborný profil autora:

Autorka vyštudovala Právnickú fakultu na Univerzite Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, kde v roku 2012 získala titul JUDr. Od roku 2011 aktívne pôsobí v OZ Spoločnosť pre vzdelávanie a osobnostný rozvoj ako lektorka právnych častí akreditovaného kurzu Mediácia a rôznych iných seminárov a workshopov s právnym zameraním. V roku 2014 sa začala aktívne venovať mediácii ako mediátorka. V októbri 2014 bola Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR zaradená ako garant a lektor akreditovaného vzdelávacieho programu Mediácia, modul – Legislatívne normy mediácie v civilnom práve. Bola pri založení MEDIAČNÉHO CENTRA POPRAD, v ktorom pôsobí ako mediátorka a zároveň ako riaditeľka pobočky – Mediačné centrum Košice.