

Justičná akadémia r. 2014

Lektor: PhDr. Vladimír Cehlár

## TRESTNÁ MEDIÁCIA AKO ALTERNATÍVA K RIEŠENIU SPOROV V TRESTNOM KONANÍ

### ETIKA, HODNOTY A OTÁZKY K TRESTNEJ MEDIÁCII Z POHLADU RESTORATÍVNOTI

- V ktorej situácii a pri ktorých trestných činoch je obeť v stave, že je schopná rozpoznať a vyjadriť svoje potreby?
- Ako to je u páchatel'ov trestných činov? Je vhodné vykonávať mediácie v čase výsluchu na polícii?, v celách predbežného zadržania?
- Aký čas je potrebný na to, aby od spáchania trestného činu sa mohla realizovať mediácia?
- Dokáže probačný a mediálny úradník v rámci procesu mediácie dostatočne chrániť obeť pred druhotnou viktimizáciou?
- Je etické, aby probačný a mediálny úradník (súd, prokurátor) očakával od obeť zločinu citlivosť voči páchatel'ovi?
- Čo urobiť preto, aby bolo zachované právo obeť na vyjadrenie jej prežívania a zároveň chrániť dôstojnosť páchatel'a a procesu mediácie?
- Akú úlohu v tomto procese zohráva probačný a mediálny úradník?
- Je etické, ak trestnú mediáciu vykonáva osoba, ktorá nebola riadne vyškolená, neovláda jej základné aspekty a realizuje ju len na základe vlastnej intuície? .....
- „Nechali by ste sa liečiť človekom, ktorý má len biely plášť a nie je lekárom?  
Akú dôveru potom môže mať zúčastnená strana voči súdnemu systému?“

## DEFINÍCIA MEDIÁCIE

*Mediácia má rôzne definície, ktoré vždy vychádzajú z právneho systému príslušného štátu, preto bola vytvorená jedna všeobecná definícia, inšpirovaná aj Odporúčaniami Rady Európy o mediácii v trestných veciach. V tejto súvislosti možno konštatovať, že mediácia je: „Proces, umožňujúci osobám, ktorých sa týka trestný čin, zúčastniť sa aktívne, slobodne a spôsobom zaručujúcim mlčanlivosť, na jeho riešení pod metodologickým vedením neutrálnej tretej osoby. Jeho cieľom je uľahčiť komunikáciu a podporiť vzájomnú dohodu oboch strán o pravidlách a podmienkach urovnania a ozdravenia vzťahov“.* (Odporúčanie Rady Európy č. (99) 19 o Mediácii v trestných veciach).

## PRÍLOHA ODPORÚČANIA Č. R (99) 19

### Kvalifikácia a zaškolenie mediátorov

**Mediátori musia** byť schopní preukázať zdravý úsudok a interpersonálne schopnosti potrebné pre mediáciu.

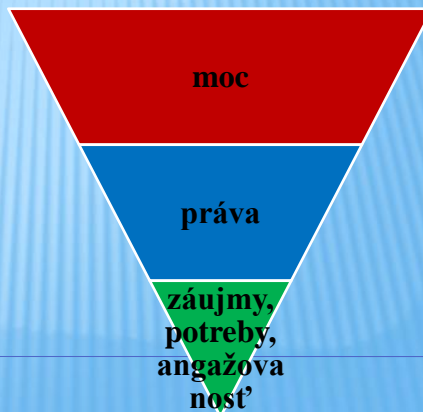
**Mediátori musia** absolvovať úvodné školenie, skôr ako sa ujmú mediačných povinností, ako aj školenia počas výkonu služby. Ich školenie musí byť zamerané na zabezpečenie vysokej úrovne odbornej spôsobilosti, berúc do úvahy schopnosti v oblasti riešenia sporov, špecifické požiadavky práce s obeťami a páchatelmi a základné poznatky o systéme trestného súdnictva.

# TRESTNÁ MEDIÁCIA A RIEŠENIE KONFLIKTOV

RESTORATÍVNA JUSTÍCIA



RETRIBUTÍVNA JUSTÍCIA



## ZÁKLADNÉ PRINCÍPY PRE POUŽÍVANIE PROGRAMOV RESTORATÍVNEJ JUSTÍCIE V TRESTNÝCH VECIACH

**Tento prístup** - poskytuje obetiam príležitosť, aby dosiahli odškodnenie, cítili sa bezpečnejšie a mali záujem na uzatvorení veci; umožňuje páchatelom, aby pochopili príčiny a dôsledky svojho konania a významným spôsobom prevzali zaň zodpovednosť; a umožňuje spoločnosti, aby pochopila základné príčiny trestných činov, podporila verejné blaho a predchádzala trestným činom.

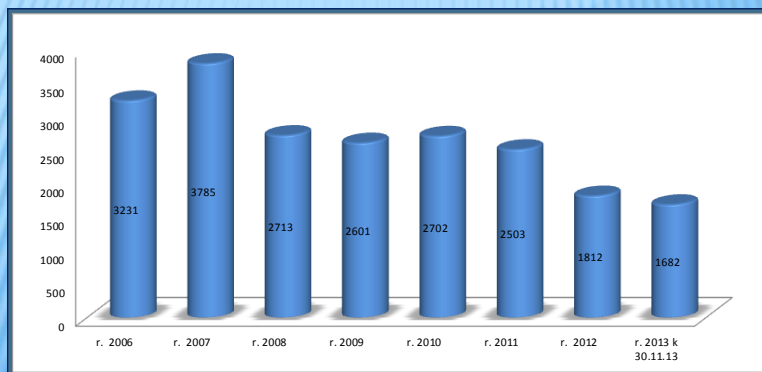
**Restoratívna justícia** - vedie k vzniku súboru opatrení, ktoré sa pružne prispôbujú existujúcim systémom trestného súdnictva, a ktoré dopĺňajú tieto systémy, berúc do úvahy právne sociálne (spoločenské) a kultúrne okolnosti.

## PARADIGMA TRESTNEJ MEDIÁCIE

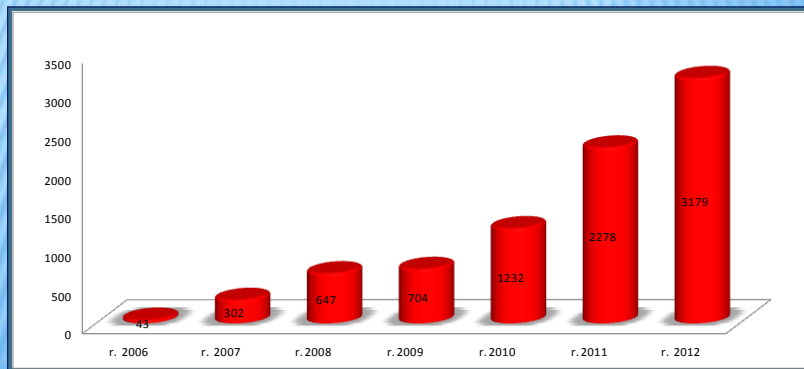
**Paradigma** – je pojem, ktorý zaznamenáva nasledujúci postupný vývoj:

- a) **Platón** – praobraz zmyslami vnímateľných vecí
- b) **Aristoteles** – rétorická metóda robenia záverov
- c) **Wittgenstein** – vzor alebo štruktúra podľa ktorého sa posudzuje skúsenosť
- d) **Thomas Samuel Kuhn** – celok všetkých základných ponímaní týkajúcich sa predmetu záujmu a metód, ktoré ovládajú nejakú disciplínu v danom čase.

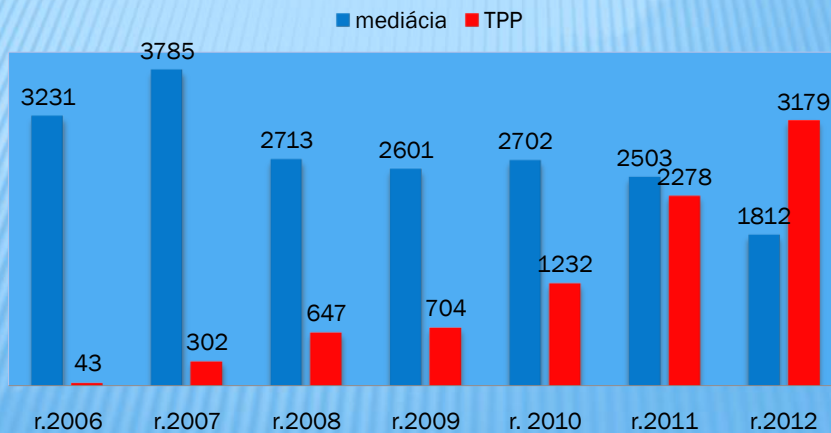
## POČET PRIDELENÝCH MEDIÁCIÍ



## POČET PRIDELENÝCH TPP



## KOMPARÁCIA MEDIÁCIE A TPP



## MEDIÁCIA AKO URČITÝ PRÍSTUP A ŠTÝL PRÁCE Z POHĽADU NOVÉHO ODBORU

**Právo** – rôzne kauzy sú riešené v určitom právnom systéme, ktorý určuje možnosti.

**Psychológia** – ak ide o konflikty, je potrebné ich vnímať ako prejav rôznych emócií, ako sprievodný jav.

**Sociálna práca** – každý konflikt prežíva jedinec (človek) iným spôsobom, pričom konfliktom môže byť zasiahnutá aj jeho rodina, škola, zamestnanie a pod. Ide o saturáciu osobných potrieb a vzťahov, preto je potrebné brať do úvahy všetky vzťahy, ktoré ovplyvňujú fyzické, sociálne, kultúrne, psychologické a pod. systémy v konkrétnej situácii, v konkrétnom živote jedinca..

**Sociológia** – v prevažnej miere, konflikt je situovaný v určitom prostredí, má určitý počet účastníkov, svoju históriu, vývoj ale aj spoločenský kontext, mediátor musí vedieť analyzovať príčinu konfliktu a pracovať s rôznymi riešeniami, možnosťami, vidieť vzájomné súvislosti, využívať určitý druh sociologickej imaginácie.

## MEDIÁCIA AKO INTERDISCIPLINÁRNY ODBOR

**Mediátor** - využíva len určité poznatky z každej profesie a preto je mediácia interdisciplinárnym odborom, jeho metóda je presne definovaná a príprava mediátora si vyžaduje špeciálne vzdelávanie a tomu zodpovedajúcu prax.

**Tento prístup** - vytvára nový pohľad na mediáciu a paradigmu, ktorá má svoje špecifiká najmä v trestnej mediácii. Ide o akceptáciu dohody, ktorá vznikla medzi obvineným a poškodeným.

**Každý, kto mediáciu aplikuje** - ju realizuje podľa vlastných skúseností a predstáv. Aby tento pohľad bol čo najmenej deštruktívny pre účastníkov konania, je nevyhnutné, aby mediátor bol na požadovanej úrovni vzdelávaný, aby získal požadované zručnosti na výkon trestnej mediácie.

## ZÁKLADNÁ CHARAKTERISTIKA VZDELÁVANIA TRESTNÝCH MEDIÁTOROV

**Medzi priority mediátora patrí** - naučiť sa ovládať štruktúrovaný postup v mediácii, aby pri jednotlivých postupoch **vedel** v rámci intrapersonálnej komunikácie si **odpovedať, čo robí a prečo to takto robí.**

**V úvode** - je vhodné novým mediátorom vysvetliť, že znalosti zo svojho pôvodného oboru mu nebudú stačiť a preto by mal rešpektovať potreby praxe, nakoľko mediáciu sa nikto nenaučil len intuíciou.

**Mediátor** – ktorý absolvoval úvodné vzdelávanie a bol preskúšaný, jeho vzdelávanie by malo pokračovať v rámci supervízie a pravidelných stretnutí minimálne na lokálnej úrovni.

## AKÉ SMERY V MEDIÁCII POZNÁME A KTORÉ ASPEKTY Z NICH VYUŽÍVAME V TRESTNEJ MEDIÁCII ?

**Facilitatívna mediácia** – je založená na týchto princípoch:

- zúčastnené strany vzájomne rešpektujú dohodu ako výsledok mediačného procesu
- mediáciu vedie neutrálna tretia strana, aby sa došlo k vzájomnému porozumeniu.

**Proces a rola mediátora** je presne definovaná; - mediátor nehodnotí nápady, pohľady a postoje strán; snaží sa, aby účastníci mediácie si vymieňali informácie a rozumeli im; zoberá sa potrebami a záujmami strán; pomáha tvorivým spôsobom hľadať rôzne riešenia; vytvára priestor, aby strany návrhy analyzovali spoločne a vybrali návrhy podľa vopred stanovených kritérií; riešenia sú navrhnuté na základe potrieb a možností; víťazí riešenie, ktoré prináša zisk obom stranám, niekedy aj mimo právnu normu; tento spôsob umožňuje väčšie zapojenie do celého procesu mediácie.

## AKÉ SMERY V MEDIÁCII POZNÁME A KTORÉ ASPEKTY Z NICH VYUŽÍVAME V TRESTNEJ MEDIÁCII ?

**Evaluatívna mediácia** – mediátor vystupuje skôr v roly hodnotiteľa (evaluátora) s ohľadom na tému – obsah problému (konfliktu). Úlohou evaluatívneho procesu je: sledovať a spájať fakty, ktoré zvažuje, porovnáva a posudzuje i s pravdepodobnými dôsledkami pre ďalší život zúčastnených strán; mediátor v ňom analyzuje realnosť návrhov a posudzuje ich vzhľadom k normám a platným zákonom; ak mediátor v niektorých fázach opúšťa facilitáciu a prestáva byť neutrálny vzhľadom na jeho hodnotenie a porovnávanie; ak niekedy prináša riešenie na základe pozície a nie na základe záujmu; vytvorí situáciu, aby klienti v niektorých častiach boli viac pasívny, mediátor kontroluje proces; ak účastníci sú skôr pasívni a často dochádza k riešeniu vo forme víťaz – porazený;

**Mediátor vystupuje skôr ako expert**, poukazuje na právny rámec, ako vec môže dopadnúť ak nedôjde k dohode.

## AKÉ SMERY V MEDIÁCII POZNÁME A KTORÉ ASPEKTY Z NICH VYUŽÍVAME V TRESTNEJ MEDIÁCII

**Transformatívna mediácia** – ide o najnovší smer, ktorý bol formovaný v roku 1994. *Ide o posilňovanie právomci jednotlivých strán, vychádza sa z poznania potrieb, záujmov, hodnôt a pohľadov každej strany. Určitým spôsobom sa nadväzuje na facilitatívnu mediáciu. Mediátor zdôrazňuje poznanie každého účastníka za účelom pochopenia veci mu dovoľí poznať postoje a potreby druhého, bez toho, aby s nimi musel súhlasiť. Cieľom je dosiahnuť stav, prostredníctvom ktorého sa budú rešpektovať napr. nové role a budú im rozumieť aj po ukončení mediácie, čiže dôjde k trvalým zmenám.*

**Hybrid v mediácii** – ide o arbitráž, kde na jednej strane ide o riadenie procesu a súčasne aj o terapiu.

**Med-arb mediácia**, keď proces riešenia konfliktu je začatý mediáciou, ale strany sa nedohodnú a súhlasia s tým, aby za nich rozhodla autorita.

**Arb-med mediácia**, ak konflikt rieši autorita a výsledok je vložený do obálky, ktorú strany otvoria len v prípade, ak sa nepodarilo dospieť k dohode.

*„Facilitatívna metóda je vždy základom pre všetky smery v mediácii.“*



## ČO BY MAL EŠTE VEDIEŤ MEDIÁTOR?

- ovládať svoje jednotlivé kroky, postupy, zásady i jednotlivé smery
- **mediátor by mal byť schopný rozlišovať a presne vedieť, čo práve robí, prečo to robí a mal by vedieť popísať vlastné konanie**
- že je potrebné rešpektovať existenciu rozdielov v prístupe k mediácii vzhľadom k osobnému „nastaveniu“ a vplyvu pôvodnej profesie, ktorá by nemala byť na úkor klientov



## Neverbálna a verbálna komunikácia v súvislosti s riešením konfliktov v procese mediácie

*Význam a efektivita verbálnej komunikácie* je závislá od toho, čo komunikujeme, napr. fakty, správy, informácie; emócie a nálady; svoje postoje k veciam, ľuďom a situáciám; svoj subjektívny postoj k poslucháčovi; pochopenie situácie iných ľudí; svoj vzťah k sebe samému; určité normy a pravidlá; naše predstavy, očakávania a želania; návrhy a zmeny; motiváciu a partnerov.

**(Komunikácia a konflikty)** *Komunikácia človeka nie je stále rovnaká*, akoby v rôznych situáciách vychádzala z rôznych úrovní človeka. Preto existuje taká štruktúra psychiky, ktorá zodpovedala rôznym spôsobom a úrovňam komunikácie. V dôsledku uvedeného vznikla teória štrukturálnej analýzy, ktorá vychádza najmä z toho, že psychiku človeka rozdeľujeme do šiestich častí, ktoré sú výsledkom určitého typu komunikácie. V nasledujúcej časti je prezentovaná štrukturálna analýza, ktorá rozlišuje tri základné úrovne, z ktorých komunikujeme, pričom nemajú nič spoločné s vekom komunikujúcich.

## KOMUNIKÁCIA V TRESTNEJ MEDIÁCII

*Ak by sme chceli v krátkosti zhrnúť túto časť*, môžeme konštatovať, že každý človek je autentické individuum, a preto rôzni ľudia komunikujú v rovnakej situácii z rôznych úrovní. Čiže nemáme našu komunikáciu vždy pod racionálnou kontrolou, nakoľko to, z ktorej úrovne budeme komunikovať nemusí byť ovládané našou vôľou, komunikačné vzorce nám naskakujú automaticky.

*V súvislosti s modelmi komunikácie*, komunikačnými bunkami, komunikačnými kanálmi, komunikačnými hladinami a nástrahami vzniká aj transakčný model z pohľadu „rozdielných cieľov (ale taktiež len rozdielov v okamžitých náladách komunikácie) je zrejme najnebezpečnejšia situácia, keď do komunikácie vstupuje snaha vytvoriť alebo rozvinúť nerovnosť medzi komunikujúcimi.“

## KOMUNIKÁCIA V TRESTNEJ MEDIÁCII

*Sigmund Freud v tejto súvislosti hovorí, že „ľudia v sebe neustále nesú rôzne stavy vlastností osobnosti. Môžu s ostatnými jednať, pod riadením freudovho superega (teda ako rodič s deťmi – nariaďovať alebo sa starať), ega (teda ako dospelí, že rešpektujúci sa partneri) alebo id (teda ako deti – hrať sa alebo vyžadovať si starostlivosť). Vplyv týchto stavov chovania konkrétneho človeka sa mení v čase – niekedy z nás hovorí skôr rodič, niekedy sa chováme viac ako deti a prevládnuť môže pochopiteľne i racionálny vplyv, dospelej zložky našej osobnosti.“*

*Pre sprehľadnenie tejto transakčnej analýzy* považujeme za potrebné uviesť aj dimenzie prístupu k sebe a k iným ľuďom. Podľa Erica Bernea, ktorý rozvinul transakčnú analýzu podľa prevládajúcich častí štruktúry „ega“ na štyri scenáre, a to v prístupe k sebe a k iným ľuďom. Predmetná teória vychádza z predpokladu, že existujú štyri základné životné scenáre, ktoré sú založené na ich kombináciách OK a NOK komunikácii:

# ZÁKLADNÉ ŽIVOTNÉ SCENÁRE

## *Prispôsobivý scenár*

JA SOM NOK ← → OSTATNÍ SÚ OK

Tento scenár vychádza z úrovne prispôsobivého dieťaťa, kde človek má pocit, že nie je tak dobrý ako ostatní, že nie je schopný zobrať na seba zodpovednosť. Medzi pozitíva tohto scenára patrí to, že človek akceptuje ľudí lepších od seba, uznáva odborníkov, akceptuje lepšie riešenia.

## *Rivalitný scenár*

x JA SOM OK ← → OSTATNÍ SÚ NOK

- x Ide o scenár ktorý korešponduje s úrovňou rodiča. V tomto prípade sa očakáva, že by sa mali ostatní prispôbiť a akceptovať názory človeka označeného ako OK. Pozitívom tohto scenára je, že je veľmi vhodný v situáciách, kde je potrebné sa rýchlo rozhodnúť pri rôznych mimoriadnych situáciách, ale pri presadzovaní nepopulárnych opatrení.

## *Pasívny scenár*

x JA SOM NOK ← → OSTATNÍ SÚ NOK

- x Uvedený scenár nastáva v situáciách, ak človek stráca dobrú mienku o sebe i o ostatnom svete. Človek má pocit, že sa neoplatí do ničoho zapájať a investovať. Tento scenár môže nastúpiť v prípadoch, ak sa človek sklame v sebe i v iných ľuďoch.

## *Spolupracujúci scenár*

x JA SOM OK ← → OSTATNÍ SÚ OK

- x Scenár nazvaný, ako spolupracujúci je jediný, ktorý nevyplýva z našej biologickej výbavy. Ide o akceptáciu partnera v komunikácii, čím si vytvára priestor pre vzájomnú spoluprácu. V tomto scenári výhodou je to, že nevidíme v partnerovi nepriateľa, rešpektujeme jeho potreby a záujmy, je postavený na dôvere a spolupráci. Pri tomto scenári nejde o víťazstvo v komunikácii za každú cenu, ale ide o pozorné počúvanie partnera, zvažovanie jeho argumentov a snaha o konsenzuálne riešenie.

# KOMUNIKÁCIA V TRESTNEJ MEDIÁCIÍ

*Touto prezentáciou a grafickým znázornením možno konštatovať, že každý má v sebe v rôznom pomere obsiahnuté všetky štyri scenáre. Práve umením správnej komunikácie a jednania z pohľadu probačného a mediáčného úradníka je, ak vieme dobre prečítať základnú situáciu a využiť prvky takého životného scenára, ktorý prináša prevažne optimálne riešenia. Samotný obsah tejto časti nám naznačuje, že na tomto princípe je založená flexibilita komunikácie a jednania, ktoré sú nezlučiteľnou zložkou v pomáhajúcich profesiách, ale aj pri riešení konfliktov.*

***Zhrnutie pre prax:** Aby nedochádzalo ku komunikácii medzi mediátorom a obvineným v rovine rodič a dieťa alebo medzi mediátorom a poškodeným v rovine dospelý a dieťa. Poznanie transakcie v komunikácii a jeho dimenzie prístupu k sebe a k iným v súvislosti s mediáciou je základom pre zefektívnenie celého procesu komunikácie, aby bolo zrejmé, že mediátor je v tomto smere sprostredkovateľ a uľahčovateľ komunikácie.*

## Konflikty a ich možné riešenia

**„Prečo je potrebné zaoberať sa konfliktami?“** Jednou z odpovedí môže byť napr. „lebo sa s nimi stretávame v rôznych životných situáciách“, či už je to v práci, v rodine, ba dokonca aj v najintímnejších vzťahoch. Na otázku „Co je konflikt?“ môžeme nájsť veľmi veľa definícií, či už prekladom z latinčiny **conflictus, us, m.** – **zrážka**, alebo predpona **con** nám naznačuje, že môže ísť o vzájomné stretnutie dvoch účastníkov, ďalej slovo **confligere**, podľa toho neznamená len boj, ale aj vzájomne sa zasahovať atď.

**Konflikt z pohľadu mediácie:** „za konflikt môžeme považovať (Boulding, in Folberg – Taylor, 1984) situáciu súťaženía, v ktorej si zúčastnené strany uvedomujú **nezlučiteľnosť** potenciálnych budúcich pozícií a v ktorých každá strana chce zaujať **pozíciu**, ktorá je nezlučiteľná s prániami druhého. Boulding rozoznáva statický a dynamický model konfliktu. V dynamickom ponímaní každý pohyb strany A ovplyvňuje následný pohyb strany B, ktorý spätne vplýva na pohyb strany A atď. Dynamický model konfliktu sa uplatňuje vo všetkých sférach interakcii človeka: konflikty medzi manželmi, odbormi a vedením podniku, národom a národom.“

## KONFLIKTY A ICH MOŽNÉ RIEŠENIA

**Prezentovaná časť konfliktov** v predchádzajúcej časti nám umožňuje zhodnotenie, že zdrojom konfliktov je teda odlišnosť – názorov, predstáv, potrieb, prání, hodnôt, záujmov, postojov, jednoduch o ľudí. Preto konflikty, s ktorými sa môžeme v živote stretnúť, sú rôznorodé, výstižným spôsobom ich popisuje aj Křivohlavý (2002). Tie, ktoré považujeme za relevantné z pohľadu zamerania tejto prednášky, by sme chceli upozorniť predovšetkým na **interpersonálne konflikty**, t. j. konflikty:

- **medzi dvoma ľuďmi**
- **skupinové konflikty (vo vnútri danej skupiny ľudí)**
- **medzi jednotlivcom a skupinou**
- **medzi skupinovými (konflikty medzi dvoma alebo viacerými skupinami ľudí).**

## KONFLIKTY A ICH MOŽNÉ RIEŠENIA

Z *pohľadu mediácie* opisným spôsobom Pružinská (2006) v kapitole s názvom „*Konflikty v živote človeka*“ popisuje zaujímavú časť konfliktov v súvislosti s mediáciou, ktorú prezentuje Morton Deutsch, ktorý rozlišuje oblasť medzi **manifestovaným a skrytým konfliktom**. Pri manifestovanom konflikte sa hovorí, že je otvorený, prejavovaný, a za skrytý konflikt sa považuje základný alebo implicitný, ktorý môže byť aj popretý. **Pri manifestovanom konflikte** symbolické komponenty základného konfliktu sú precitované a prežívané v bezpečnejšej rovine, ktorá menej ohrozuje. V tomto prípade manifestovaný konflikt, ktorý je medzi učiteľom a žiakom kvôli prestávke je bezpečnejší na hádku ako základný konflikt o tom, kto je silnejší. Samotný rozpor medzi otvoreným sporom a skrytým konfliktom sa v mediácii nazýva **prezentovanie problému a skryté očakávania**. Takýto druh konfliktu by mal mediátor dokázať rozlíšiť s tým, ktoré problémy patria do manifestovaného a ktoré do skrytého konfliktu, aby následne mohol spoločne s účastníkmi mediácie hľadať efektívne voľby a dosiahnuť očakávaný výsledok. „*Ak je mediácia dohoda vytvorená len na základe manifestovaného konfliktu, má malú pravdepodobnosť, že bude efektívna.*“

## KONFLIKTY A ICH MOŽNÉ RIEŠENIA

„*Na označenie konfliktu používame aj iné slová, napríklad nedorozumenie, nehoda, rozpor, spor, súperenie, rozkol, nesúhlas, hádka, zrážka, súboj, bitka, zápas, boj, vojna... dvoch protichodných síl. V odbornej literatúre 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 sa musia vyriešiť na základe procesov analýzy a riešenia problému (resolution) spôsobom, ktorý neohrozuje hodnoty a potreby človeka.*“ Z pohľadu psychologickej charakteristiky podľa Křivohlavého (2002) je možné pri konfliktoch pozorovať rôzne kategórie, ktorých súčasťou sú:

**Konflikty predstáv** – kognitívny konflikt prezentuje, aký podiel predstáv si vytvoríme na tom, čo vidíme, počujeme, pričom ide aj o rolu vnímania (percepcie).

**Konflikty názorov**, ktoré sa líšia od predstavy tým, že popri predstave o tom, čo hodnotíme bude nasledovať za názorom určitý výrok, napr. Žilina je veľká, krásna, hlučná atď.

**Konflikty postojev**, myslí sa tým názor zafarbený citovým vzťahom, čiže nevnímame okolo nás ľudí aj udalosti nezúčastnene, ale skôr s určitým citovým vzťahom.

**Konflikty záujmov** - ktoré považuje za najťažší a najzložitejší druh konfliktov.

## KONFLIKTY A ICH MOŽNÉ RIEŠENIA

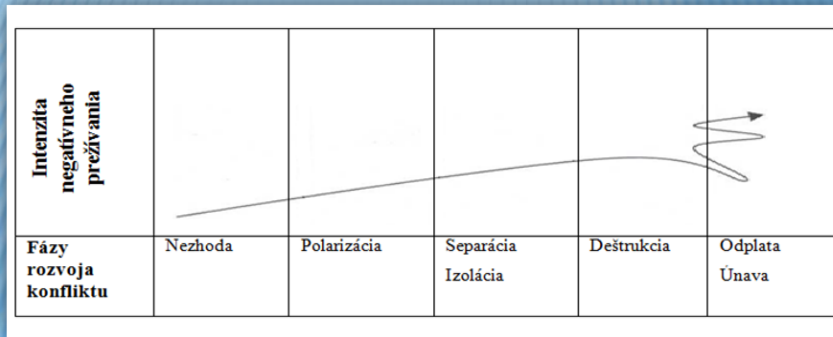
Samotný prístup k riešeniu konfliktu, aké postavenie zaujmeme, ako budeme prežívať a utvárať celkovú atmosféru okolo konfliktu bude relevantným prvkom, ktorý výrazným spôsobom ovplyvní jeho priebeh a v neposlednom rade aj samotné riešenie. Ak hovoríme o stratégii *vít'az a porazený*, máme na mysli kroky, ktoré boli realizované určitou silou, či už ide o silu dôkazov, svedkov, pozície, argumentu, hlasu alebo dokonca aj stavbou svojho tela, atmosféra bude pre zúčastnené strany napätá. V tejto situácii budeme horšie ovládať seba a konflikt sa bude stupňovať, pričom v danej situácii sa ešte ťažšie bude riešiť samotný konflikt. Tento spôsob si vyžaduje neustálu pozornosť na to, čo náš oponent opäť vymyslí, aké silnejšie argumenty proti nám použije. Už zo samotného obsahu je cítiť, že takýto druh riešenia konfliktu, komunikácie, nás značne vyčerpáva a končí tým, že jeden vyhral a druhý spravidla prehral. V rámci kooperácie hľadáme pri konflikte také riešenie, ktoré uspokojí obidve strany a tejto stratégii hovoríme *vít'az a víťaz*. Podľa Křivohlavého (2002) výhodou tohto typu stratégie konfliktu je fakt, že sa snažíme o porozumenie situácii, dokážeme rozpoznať, čo je pre nášho partnera v spore dôležité, čo predovšetkým potrebuje a tiež si dokážeme uvedomiť, čo je dôležité pre nás. Samotná spokojnosť podľa tohto autora je fakt, že spokojnosť si niekedy zamieňame s krátkodobou satisfakciou, ktorá sa dostavuje okamžite po silovom riešení konfliktu. V tomto smere by sme mali hovoriť aj o *kompromise*, kde ide len o uspokojenie jednej a druhej strany v určitej časti. V prípade, ak v rámci riešenia konfliktu sa ocitnú takí ľudia, ktorí sa konfliktu vyhýbajú a za tým účelom prijmu kompromis, nastáva situácia, že konflikt pretrváva a môže sa časom zhoršovať a zneprijemňovať im kvalitu života. Takúto situáciu nazývame slepá ulička a stratégia riešenia je známa ako porazený a porazený. (Křivohlavý, 2002).

## KONFLIKTY A ICH MOŽNÉ RIEŠENIA

**Labáth (2011)** „na základe empirických skúseností pri riešení konfliktov prostredníctvom všeobecnej mediácie, poukázal, že sa identifikovali potreby flexibilne prispôbovať správanie mediátora situácii a prejavom účastníkov sporu. Tento model Labáth nazval dynamický prístup „*v mediácii vychádza z predpokladu, že konflikt je proces a nie stav. Každý proces má nejaký priebeh, isté stupne alebo fázy. Východiskom tohto modelu je koncept R. J. Fischera (2001), v ktorom autor hovorí o štyroch fázach vývoja konfliktu.*“ (Labáth, 2011, s. 128). K ním Labáth priradil piatu fázu, ktorú nazval fázou únavy alebo odplaty, nasleduje po kulminácii konfliktu.

**V nasledujúcom obrázku** chceme graficky prezentovať jednotlivé fázy konfliktu, čo považujeme za efektívnejšie, ako ich len stroho popísať, čím doplníme poznanie Labatha, ktorý doplnil piatu fázu.

## FÁZA KONFLIKTU



## KONFLIKTY A ICH MOŽNÉ RIEŠENIA

*V dynamickom prístupe Labáth uvádza, že: „mediátor má dva základné nástroje – indikátory a intervencie. Prostredníctvom indikátorov môžeme identifikovať stupeň rozvoja konfliktu (od nezhody pod deštrukciu a únavu). Na základe určenia miery eskalácie konfliktu mediátor použije primeranú intervenciu (od permisivity po direktivitu).“ (Labáth, 2011, s. 130).*

**Indikátory, ciele účastníkov sporu** v jednotlivých fázach konfliktu, intervencie a prístupy, ktoré môže mediátor v praxi aplikovať, pre svoju rozsiahlosť sú uvedené v nasledujúcej časti.

Príloha 1: Indikátory, ciele účastníkov, konflikty, intervencie a prístupy

Fáza vývoja konfliktu	Nezhoda	Polarizácia	Separácia	Deštrukcia	Únava/odplata
<b>Indikátory, prejavy účastníkov konfliktu</b>	Odišný názor, záujem, postoj, hodnoty. Nesúhlas s druhou stranou.	Presadzovanie svojho záujmu, názoru, postoja za každú cenu. Hľadanie argumentov na porazenie druhého. Rozlišovanie argumentácie a vzťahovanie iných tém a osôb. Vzťahovanie od pôvodného problému.	Neochota počúvať druhého. Vylňovanie sa druhému alebo niektorým témam. Vznik komunikačných bariér. Odmietanie komunikovať s druhou stranou.	Presmerovanie cieľov. Priama a nepriama agresia.	Apatia, nedôvera, vyčerpanie, nezáujem o riešenie. Pociť krivdy. Pomstychtivosť. Odmietnutie spoločného stretnutia.
<b>Ciele účastníkov sporu</b>	<b>RIEŠIŤ PROBLÉM</b>	<b>VYHRAŤ</b>	<b>NEKOMUNIKÁČIA</b>	<b>ZABLOKOVÁŤ ALEBO ZNIČIŤ</b>	<b>NAZBIERAŤ SILY ODPLATA</b>
<b>Intervencie mediátora</b>	Priam komunikácia mediátora medzi účastníkmi sporu. Keď strany konštruktívne hovoria o problém (fáza nezhody), mediátor verbálne alebo neverbálne podporuje efektívne vyjednávanie. Už nie je potrebné, aby sprostredkovával komunikáciu, stačí, ak ju monitoruje a správa permissívne (nezasahuje, necháva proces voľne plynúť, napriek tomu ho však má pod kontrolou).	Riadená, facilitovaná komunikácia. Ak vidíme, že strany sa začnú zhovárať, sice ešte stále so snahou vyhrať alebo defenzívnym spôsobom, nie však agresívne, môžeme konštatovať, že ide o stav polarizácie. Vtedy je vhodné využívať facilitatívny spôsob, uťahovať komunikáciu, kladenie otázok, stimuláciu konštruktívneho dialógu, ujasňovanie, zameranie sa na proces komunikácie, akceptácia atď.	Sprostredkovaná komunikácia v jednom priestore. Ak mediátor zachytí signály separácie, využíva tradičné mediačné zručnosti, sprostredkovanú komunikáciu cez mediátora, parafrázovanie, sumarizáciu, zmenu sťažností na záujmy, preformulovanie emocionálnych výrokov na neutrálne, rozširovanie problému alebo jeho zužovanie.	Oddelené stretnutie (sprostredkovaná komunikácia) „Vzdelávanie“ – poskytnúť informácie o dynamike konfliktu, možnostiach riešenia, princípoch výhry – výhra, testovať realitu, hovoriť na tému, čo bude nasledovať, ak nedôjde k dohode. Tu je cieľom obnoviť dialóg a eliminovať deštruktívne prejavy. Direktívia je v tejto oblasti primeraná a účinná	Oddelené stretnutie so zameraním na utlmenie negatívnych emócií a matováciu k mediácii „Vzdelávanie“ strán. Testovanie reality.
<b>Prístup</b>	<b>Permissívny</b> ←				<b>Direktívny</b> →

## MODELÝ RIEŠENIA KONFLIKTOV

### A) model bez sprostredkovateľa

### B) model so sprostredkovateľom

- s konciliátorom
- s mediátorom

### C) Mocenský model

- s autoritou (arbitráž, rozhodcovské konanie)
- s autoritou (súdne konanie)



## ŠTÝLY RIEŠENIA KONFLIKTOV

**Prispôsobenie sa – adaptácia**, v tomto prípade sa klient dobrovoľne vzdáva všetkého, nebojuje za seba a zriekne sa svojich potrieb v prospech druhých. Záleží mu na vzťahu s druhou stranou, záleží mu na súhlase, konflikt sa snaží minimalizovať, ospravedľňuje svoj odlišný názor... Táto stratégia je vhodná vtedy ak vzťah je dôležitejší ako samotný výsledok.

**Presadenie sa – autoritatívne riešenie**, v týchto prípadoch jeden z klientov kladie dôraz na výsledok, ide mu len o presadenie vlastných názorov či cieľov, pričom nezohľadňuje iné možnosti.

**Únik**, pri tomto jedinec o veci nechce príliš diskutovať, riešenie odkladá a nemá dobrý vzťah k druhej strane. Problém sa vracia späť, konflikt si nepripúšťa, vyhýba sa mu. Klientovi nezáleží na vzťahu ani na výsledku.

**Kompromis**, je známy tým, že strany niečo získajú v niečom ustúpia a zachovávajú do istej miery dobré vzťahy. Každý účastník sa musí niečoho vzdať, ak sa vzdá niečoho dôležitého, následné sklamanie môže problém ešte zhoršiť. Kompromis je dobrý vtedy, ak nikto sa nemusí vzdať niečoho podstatného.

**Dohoda** – patrí medzi najefektívnejšie a časovo najnáročnejšie činnosti. Je založená na naplnení záujmov, cieľov a potrieb všetkých, čím sa rieši súčasná situácia a budúcnosť. Platí tu spravidla *synergický efekt, že 1+1=3*, potreby sú zachované a nájdu sa ešte ďalšie uspokojivé riešenia.

**Konsenzus alebo kompromis?**

## HLAVNÉ ÚLOHY MEDIÁTORA V TRESTNEJ MEDIÁCI

- M** • stanovuje pravidlá rokovania a dozerá na ne; po dohode s účastníkmi stanoví program str.;
- E** • zodpovedá za štruktúru stretnutia podľa programu; tlmočí –uľahčuje komunikáciu;
- D** • je sprostredkovateľom v komunikácii; je prvkom, ktorý podporuje nové riešenia;
- I** • kladie otázky, objasňuje vyhlásenia, robí zhmutia, rekapituluje;
- A** • presvedčuje sa o pochopení toho, čo je spoločné; poskytuje všetkým rovnaký priestor;
- T** • je neutrálny; sám pre seba analyzuje záujmy oboch strán; hľadá spoločné zárodoky prieniku;
- O** • definuje dôverné a verejné; usporadúva informácie; nerozhoduje, nehodnotí, nemoralizuje;
- R** • dohliada na to, aby v mediácii neboli zakázané prvky; pamätá na to, že mediácia je dobrovoľná;

## SCHOPNOSTI MEDIÁTORA

- prínos pre poškodeného
- prínos pre páchatel'a
- prínos pre mediátora
- prínos flipchartovej tabule
- prínos brainstormingu
- prínos techniky aktívneho počúvania
- prínos neutrálneho jazyka (šakala, žirafy)
- prínos oddeleného jednania (nepriama mediácia)
- prínos mediácie v dvojici (comediácia)
- prínos jednotlivých fáz v mediácii

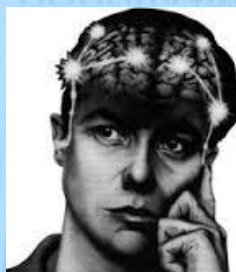
## PRÍNOS FLIPCHARTOVEJ TABULE



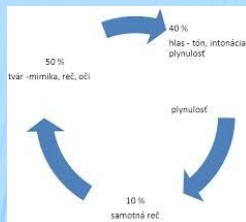
# PRÍNOS BRAINSTORMINGU



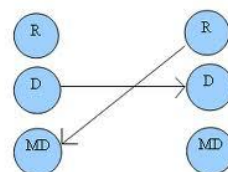
# AKTÍVNE POČÚVANIE



# AKTÍVNE POČÚVANIE



## ZABLOKOVANÁ KOMUNIKÁCIA



# AKTÍVNE POČÚVANIE



## AKTÍVNE POČÚVANIE

*Aktívne počúvanie* je kooperatívnym prejavom v komunikácii a veľmi dobrým nástrojom na zvládnutie napätej alebo fliktnej situácie.

*Aktívne počúvanie* je spôsob počúvania charakteristický týmito prejavmi:

- počúvajúci sa pozerá na rozprávajúceho,
- počúvajúci myslí na to o čom hovorí rozprávajúci a snaží sa tomu rozumieť, ako keby bol v jeho koži,
- počúvajúci nehodnotí čo hovorí rozprávajúci,
- počúvajúci neprerušuje rozprávajúceho,
- počúvajúci dáva slovné najavo ako rozumie.

## AKTÍVNE POČÚVANIE

**Aktívne počúvanie sa dá využívať:**

- keď nám niekto dáva spätnú väzbu, kritizuje nás,
- keď sa niekto sťažuje na produkt, službu,
- keď sme s niekým v konflikte a druhá strana nám hovorí svoje argumenty, názory a záujmy,
- keď nám niekto niečo vysvetľuje - dáva inštrukcie, zadáva úlohu,
- keď niekto chce radu a vysvetľuje svoj problém.

**Prečo aktívne počúvať?**

1. Počúvaním prejavujeme úctu.
2. Počúvaním riadime rozhovor.
3. Počúvaním upokojíme druhú stranu.

## AKTÍVNE POČÚVANIE

### Techniky aktívneho počúvania

#### *Otázky na porozumenie:*

- pýtame sa otázky, aby sme lepšie rozumeli, čo nám chce druhá strana povedať.

#### *Parafrázovanie :*

- preformulujeme hlavné myšlienky a fakty svojimi slovami.

#### *Empatia :*

- vyjadríme s porozumením hlavné pocity hovoriaceho.

## JA VÝROK

**Ja výrok** je spôsob nekonfrontačného oslovovania druhej strany, ktorá nám svojim správaním spôsobuje nepríjemnosti. Názov JA výrok vystihuje jeho podstatu – druhú stranu ním oslovujeme v prvej osobe: „*Ja sa cítim, Mne je nepríjemné...*“ Na rozdiel od tzv. Ty (Vy) výrokov typu „*Ty si taký a taký, Ty jeden..., To ty si urobil, Okamžite prestaň...*“, ktoré obviňujú druhú stranu, hodnotia ju negatívne, odsudzujú, alebo prikazujú.

**Silnou stránkou JA výroku je**, že obsahuje 4 základné prvky predchádzania konfliktu: „*ako je pomenovanie svojich negatívnych pocitov; oslovujeme druhú stranu nehodnotiacim spôsobom; navrhujeme možnosti riešenia a neútočná ale dôrazná forma komunikácie.*“

# JA VÝROK

*Takže ako taký JA výrok vyzerá?*

- 1. Pomenovanie pocitu**, napr. Cítim sa..., Vadí mi..., Je mi nepríjemné..., Hnevá ma, že...
  - 2. Popis konkrétneho správania druhej osoby** – keď si urobil..., keď mi...
  - 3. Popísanie dôsledkov jeho správania na mňa a moju situáciu** – pretože mi to spôsobuje..., pretože kvôli tomu...
  - 4. Návrh riešenia situácie** - ...a chcel/chcela by som, aby si..., a navrhujem, aby sme..., a potrebujem od teba, aby si..., a prosím ťa, keby si..., a bol by som rád, ak by si...
- CÍTIM SA... ..KEĎ... ..PRETOŽE... ..A PROSÍM ŤA, ABY SI...**

*Techniky aktívneho počúvania v médiácii*

Technika	Cieľ	Prostriedky	Príklad
<b>Povzbudzovanie</b>	prejaviť záujem; povzbudiť hovoriaceho k pokračovaniu rozhovoru	používať neutrálne slova; nevyslovovať súhlas či nesúhlas	<i>Povedzte mi o tom, prosím, trochu viac.</i>
<b>Objasňovanie</b>	objasniť, čo druhý hovorí; získať viac informácií; pomôcť hovoriacemu, aby videl ďalší uhol pohľadu na problém	klásť otvorené otázky; priviesť hovoriaceho k ďalšiemu vysvetľovaniu	<i>Ako to prebiehalo? Kedy ste sa o tom dozvedel? Ako dlho tieto práce nemôžete vykonávať?</i>
<b>Parafrázovanie</b>	ukázať hovoriacemu, že ho počúvame s porozumením; overiť si, či jeho slová chápeme správne; dať mu priestor, aby mohol svoj pohľad na vec vysvetliť a doplniť	opakovať hlavné myšlienky a fakty svojimi slovami	<i>Ak tomu dobre rozumím, považujete za najdôležitejšie... Hovoríte...; Pochopil som správne, že požadujete ...Je to tak?</i>
<b>Zrkadlenie pocitu</b>	prejaviť pochopenie a porozumenie pocitom hovoriaceho; umožniť mu tieto pocity zvládnuť a prehodnotiť ich	vyjadriť základné pocity a emócie hovoriaceho	<i>Vidím, že ste veľmi nahnevaný. Ste nešťastný, keď... Je vám ľúto, že... Je to tak?</i>
<b>Zhrnutie</b>	zhodnotiť dosiahnutý pokrok; zhrnúť dôležité myšlienky, fakty a emócie; položiť základ k ďalšej diskusii; zastaviť opakovanie témy/ motívu stále	stručne zhrnúť hlavné (povedané) myšlienky i fakty a pridať emócie	<i>Hovoril ste o (X) a to vás trápi. Potom o (Y), (A) a to vás znepokojilo. Je to tak?</i>
<b>Ocenenie</b>	Dať najavo rešpekt a význam druhého uznať	prejaviť uznanie, úsilie a oceniť ochotu jednat	<i>Skutočne si cením vašu snahu vyriešiť túto zložitú situáciu. Ďakujem vám za vašu ochotu a čas.</i>

Zdroj: Sadalla (1996, s. 112) upravené na podmienky mediácie

## JEDNOTLIVÉ FÁZY V TRESTNEJ MEDIÁCII



## JEDNOTLIVÉ FÁZY V TRESTNEJ MEDIÁCII

1. fáza - pridelenie mediácie
2. fáza - naštudovanie spisu, nadviazanie kontaktu
3. fáza - úvod mediačného stretnutia, vytvorenie pocitu dôvery, pozitívna atmosféra, základné pravidlá, poučenie, súhlas k mediácii
4. fáza - aktívne počúvanie, neprerušovaný čas strán, pochopiť problém, požiadavky obidvoch strán, poznať ich pocity, obavy, hodnoty, postoje, odhaliť skryté záujmy a potreby každej strany, zaznamenávať oblasti zhody, nezhody
5. fáza - strany sa navzájom počúvajú, snaha o pochopenie, budovanie premostenia,
6. fáza - spoločné hľadanie možností, sporné strany spolupracujú, hľadajú sa možné alternatívy
7. fáza - rozpracovanie vybraných riešení, tvorba dohody
8. fáza - spracovanie dohody; možné vyústenia mediácie , záver.



## SÚČASNÁ LEGISLATÍVA

**Trestnú mediáciu možno aplikovať** v intenciách 216 Trestného poriadku č. 301/2005 Z. z., ktorý vytvára priestor pre odklon v trestnom konaní pri prečinoch, ktorých horná hranica sadzby neprevyšuje päť rokov trestu odňatia slobody. Predmetné ustanovenie v procese mediácie môže byť súčasťou odklonu v trestnom konaní, či jeho výsledkom môže byť dohoda medzi poškodeným a obvineným (páchateľom) o „*podmienečnom zastavení trestného stíhania*.“ Odklon v trestnom práve prostredníctvom mediácie môžeme vykonávať aj za podmienok uvedených v 220 (Trestný poriadok č. 301/2005 Z. z.). V tomto prípade zákon upravuje podmienky, ktoré musí splniť obvinený (páchateľ), aby mediácia mohla byť ukončená v trestnom konaní „*formou zmieru*“.

**Výsledkom mediácie v trestnom konaní** nemusí byť len postup v intenciách ustanovení 216 (podmienečné zastavenie trestného konania) alebo 220 (zmier) Trestného poriadku č. 301/2005 Z. z. Mediácia sa môže realizovať len za účelom uzavretia dohody medzi poškodeným a obvineným o náhrade škody, ktorá vznikla trestným činom, alebo na účely odstránenia ujmy. (Zákon č. 550/2003 Z. z., 3, ods. 1, písm. c ).

## POUŽITÁ LITERATÚRA

- \* BEDNAŘÍK, A. 2008. *Facilitace*. Kladno. Aisis. ISBN 80-904071-0-7.
- \* BIELESZOVÁ, D. 2013. *Rovesnícka mediácia*. IURA EDITION. Bratislava. 2013. 97 s. ISBN 978-80-8078-587-1.
- \* BIELESZOVÁ, D. 2012. *Školská mediácia*. IURA EDITION. Bratislava. 2012. 88 s. ISBN 978-80-8078-510-9.
- \* BOROŠ, J. 2001. *Základy sociálnej psychológie*. Vyd. IRIS. Bratislava. 2001. 225 s. ISBN 80-89018-20-3.
- \* BRATSKÁ, M. 2001. *Zisk a straty v záťažových situáciách alebo príprava na život*. Bratislava. Práca. ISBN 80-7094-292-4.
- \* BRZOBOHATÝ, R. – POLÁKOVÁ, L. 2010. *Modely mediácie – výzvy a perspektívy pro řešení sporu*. In Michančová, S. – Dolanská, R. (Eds.) *Súčasnosť a perspektívy probácie a mediácie*. Prešov. s. 18 – 39. 2010. ISBN 978-80-555-0162-8.
- \* DOLANSKÁ, R. 2011. *Postavenie a etické aspekty činnosti probačného a mediáčného úradníka*. In *Restoratívna spravodlivosť ako výzva*. Michančová S. (Ed.) Prešovská univerzita. s. 32 – 41. 2011. 146 s. ISBN 978-80-555-0389-9.
- \* ERHARD Thiel. 1999. *Reč tela prezrádza viac ako tisíc slov*. Bratislava. Media klub. 1999. 128 s. ISBN 80-88963-14-1.
- \* GABURA, J. – GABURA, P. 2004. *Sociálne komunikácia*. OZ Sociálna práca. Bratislava. 2004. 128 s. ISBN 80-968927-7-0.

## POUŽITÁ LITERATÚRA

- \* HAYESOVÁ, N. 2000. *Základy sociální psychologie*. 2. vyd. Portál. Praha. 2000. 165 s. ISBN 80-7178-415-X.
- \* HAYNES, J. M. 1994. *The Fundamentals of Family Mediation*. New York. State University of New York Press. 1994. ISBN 0-7914-2035-3.
- \* HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základy metody a aplikace*. Portál. Praha. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.
- \* HOLÁ, L. 2003. *Mediáce. Spůsob řešení mezilidských konfliktů*. Grada. 2003. 187 s. ISBN 80-247-04-67-6.
- \* CHISTIE, N. 1977. *Conflicts as Proterty*. *British Journal f. Criminology*. 1977 (1-15 s.)
- \* J. A. De VITO. 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Grada. Praha. 2001. 420 s. ISBN 80-716998-8-8.
- \* JURÁSOVÁ, K. 2012. *Analogické problémy a ich riešenie. Vplyv a funkcia Emócií*. Vyd. Spolok Slovákov v Poľsku v spolupráci s Filozofickou fakultou Trnavskej univerzity v Trnave. 2012. 138 s. ISBN 978-83-7490-515-2.
- \* KARABEC, Z. et al. 2003. *Probační a mediační služba v ČR*. (Rukopis)
- \* KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Portál. 2002. 192 s. ISBN 80-7178-642-X.
- \* LABÁTH, V. 2004. *Mediácia – alternatívne riešenie sporov*. Bulletin slovenskej advokácie. 2004. 4, 25-28. ISSN 1335-179.
- \* MAREŠ, J. – KŘIVOHLAVÝ, J. 1995. *Komunikace ve škole*. Masaryková univerzita. 1995. 210 s. ISBN 80-210-1070-3.

## POUŽITÁ LITERATÚRA

- \* MARSHALL, T. F. 1996. *The evolution of Restorative Justice in Britain*. *European Journal on Criminal Policy and Research*. 1996. 4.4, 21-43.
- \* MATOUŠEK, M. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Portál. Praha. 384 s. ISBN 80-7178-548-2-
- \* NÁKONEČNÝ, M. 1999. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Academia Praha. 1999. 287s. ISBN 80-200-0690-7.
- \* ONDRUŠEK, D. – LABATH, V. – TORDOVÁ, Z. 2005. *Konflikt, zmierovanie, zmierovacie rady*. PDCS. Bratislava. 2005. 2. vyd. 79 s. ISBN 968934-9-1.
- \* PLAMÍNEK, J. 2008. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. Praha. Grada. 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2706-6.
- \* PLAMÍNEK, J. 2009. *Konflikty a vyjednávání. Umění vyhrávat, aniž by někto prohrál*. Grada Publishing. Praha. 2009. 136 s. ISBN 978-80-247-2944-2.
- \* PRUŽIŇSKÁ, J. a kol. 2011. *Inšpirácie pre prax sociálnej práce*. IRIS. Bratislava. 2011. 235 s. ISBN 978-80-89238-53-8.
- \* PRUŽIŇSKÁ, J. – SZABOVÁ, M. – LABÁTH, V. 2006. *Mediácia – Príručka pre odbornú a laickú verejnosť*. ARK. Bratislava. 2006. ISBN-80-969571-6-3.
- \* RISKIN, L. L. a kol. 1997. *Mediace a neb jak řešit konflikty*. Praha. Palata. 1997. ISBN 80-901710-6-0.

# POUŽITÁ LITERATÚRA

- \* SADALLA, G. a kol. 1996. *Konflikt kořeni života*. Praha. České centrum při vyjednávání a řešení konfliktu. (fotokópia bez ISBN)
- \* SAWICKI, S. 2008. *Riešenie pracovných konfliktov*. STU. Bratislava. 2008. 129 s. ISBN 978-80-227-2893-5.
- \* ŠÍŠKOVÁ, T. 2012. *Facilitatívni mediace*. Praha. Portál. 2012. 208 s. ISBN 978-80-262-0091-8.
- \* ŠKVARENINOVÁ, O. 2004. *Rečová komunikácia 2*. SPN. Bratislava. 2004. 278 s. ISBN 80-1000-290-9.
- \* ŠTERN, P. – OUŘEDNÍKOVÁ, L. – DOUBRAVOVÁ, D. 2010. *Probace a mediace*. Portál. Praha. 2010. 216 s. ISBN 978-80-7367-757-2.
- \* VÁGNEROVÁ, M. 2005. *Vývojová psychológia I. Dětství a dospívání*. Vyd. UK Praha. 2005. 467 s. ISBN 80-246-0956-8.
- \* VERNY, T. – KELLY, J. 1993. *The Secret Life of the Unborn Child*. Printed in the United States of America. (Tajomný život dieťaťa pred narodením) 1993. 164. ISBN 0-385-28971-5.
- \* VETEŠKA, J. 2010. *Kompetence ve vzdělávání dospělých*. Univerzita J. A. Komenského. Praha. 2010. 199 s. ISBN 978-80-86723-98-3.
- \* VÝROST, J. - SLAMĚNÍK, I. 1997. *Sociální psychologie*. Praha. ISV. 1997. 453 s. ISBN 80-58866-20-X.
- \* WILLIAM, URY. 2007. *The Power of a Positive No. How to Say No and Still Get to Yes*. Published By Bantam Dell. New York. 2007. ISBN 978-80-7261-163-8.
- \* WILMOT, William, W. – HOCKEROVÁ, Joyce, L. 2004. *Interpersonálny konflikt. (Interpersonal Conflict)*. IKAR. Bratislava. 2004. 495 s. ISBN 80-551-0832-3.
- \* ZEHR, H. 2003. *Úvod do restoratívni justice*. Praha. 2003. Združenie pre probáciu a mediáciu v justícii.
- \* ZUMETA, Z. D. 2004. *Styles of Mediation: Facilitative, Evaluative and Transformative Mediation*. National Association for Community Mediation. Newsletter. 2004. Č. 4, 5, 8.
- \* Van Garsse, L. 2001. *Op zoek naar herstelrecht. Overwegingen na jaren bemiddelingswer*. Panopticon. 2001. 5, str. 433 ff.
- \* <<https://e-justice.europa.eu/>> dostupné na : Európsky portál elektronickej justície, december 2012.
- \* Zákon číslo 550/2003 Z. z. o probačných a mediačných úradníkoch v platnom znení.

Ďakujem za pozornosť

Otázky?