

mediácie. V prípade potreby ponúka kontrolné stretnutie na overenie záväzkov dohodnutých v dohode.

Šišková a Stöhrová (2008, s. 143-147) uvádzajú iné delenie etáp (fáz) procesu mediácie:

Nultá fáza mediácie – príprava;

1. fáza – otvorenie;
2. fáza – mediátori počúvajú jednotlivé strany;
3. fáza – strany počúvajú jedna druhú;
4. fáza – hľadanie možných riešení;
5. fáza – dosiahnutie dohody;
6. fáza – spísanie dohody a záver mediáčného procesu.

Podľa Pružinskej (2011, s. 200) mediátor uplatňuje mediáčne zručnosti a pomáha sporiacim sa stranám dospieť k vzájomne uspokojivému riešeniu situácie. Mediátor má pritom v jednotlivých etapách mediácie konkrétne úlohy, ktorých plnenie pomáha sporiacim sa stranám napredovať v riešení sporu:

- vytvára prostredie, v ktorom strany komunikujú napriek tomu, že predtým toho neboli schopné;
- zabezpečuje, aby každá strana mohla prezentovať svoje videnie sporu;
- mediátor pomáha stranám porozumieť podstate konfliktu, ktorý medzi nimi vznikol; klienti často nevedia konflikt riešiť preto, lebo ho vnímajú skreslene;
- buduje pochopenie situácie druhej strany – pracuje s empatiou, aby sa strany sporu začali vnímať ako ľudské bytosti. Porozumenie konfliktu a pochopenie situácie toho druhého otvára priestor na tvorbu dohody;
- pomáha stranám k preberaniu zodpovednosti za výsledok riešenia sporu.

Pretože účastníci sporu v mediácii pracujú na výsledku vlastnými silami, cítiť k nemu určitú zodpovednosť, čím je zaistená perspektíva rešpektovania dohodnutého (Šišková a Stöhrová, 2010, s. 136). Dohoda ako výsledok mediácie je prejavom kultúry dohody a kultúry konsenzu.

6 KRÍZOVÁ INTERVENCIA

Andrej Máteľ, Milan Schavel

Krízová intervencia ako metóda sociálnej práce má v činnosti sociálnych pracovníkov prirodzené a významné zastúpenie. Ide o metódu, ktorá má časté využitie práve pri riešení krízových situácií súvisiacich s oblasťou sociálno-patologických javov, sociálnoprávnej ochrany, ale aj mimoriadnych životných situácií ako sú hromadné nešťastia alebo niektoré nepredvídané sociálne udalosti.

6.1 Kríza

Z etymologického hľadiska pojem kríza pochádza z gréckeho výrazu *krisis* uživaného už v antickom období na označenie oddelenia, rozlíšenia, rozhodnutia, výberu, voľby, posúdenia, sporu. Toto substantívom vychádza zo slovesa *krínó* s významom zvoliť si, vybrať si, odlišiť, rozhodnúť. Podobne aj latinskina prijala význam *krisis* v zmysle rozhodnutia, rozhodujúceho obratu, zvratu. Pôvodný význam krízy teda involkuje udalosť, kedy človek robí voľbu a rozhodnutie. Kríza teda nemusela byť a priori vnímaná negatívne, ale ako udalosť, ktorá dáva príležitosť k zmene. Podľa Navrátila (2001, s. 115) až v 16. storočí sa termín kríza začal používať v európskej medicíne pre označenie stavu pacienta, keď sa tento náhle zhoršil. V 18. storočí sa podobný význam slova presunul aj do iných vedných odborov a potom aj do bežného života.

V psychologickom slovníku je kríza predstavená ako zlyhanie regulačných mechanizmov, nefunkčnosť v oblasti biologickej (napr. spánok, potrava), psychickej (napr. strata zmyslu života), sociálnej (napr. život s druhými). V psychiatrii, psychológii a psychoterapii ide o výraz pre extrémnu psychickú záťaž, nebezpečný stav, živelnú udalosť, či rozhodný obrat v liečbe. Druhým významom je obdobie prechodu medzi vývojovými štádiami (Hartl, Hartlová, 2009, s. 279). Zo sociologického hľadiska je možné chápať krízu ako situáciu, kedy je vážne narušené fungovanie určitého systému či jeho časti (Keller In Petrussek et al., 1996, s. 541).