

SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ MEDIÁTORŮ JAKO PŘEDPOKLAD ROZVOJE PROFESE

Lenka Holá

Diskuse o požadavcích na profesi mediátora, a tím také na jeho vzdělání, je v oblasti alternativního řešení konfliktů *jednou z nejspornějších*. Zástupci odborné i laické veřejnosti žádají odpovědi na otázky, které můžeme shrnout do dvou základních oblastí:

1. První zásadní otázkou je, *zda je mediátor profesí?* Zda naplňuje atributy potřebné pro zařazení do kategorie samostatné, svébytné profese. Nebo je pouze specializací vykonávanou v rámci jiné profese?
2. Pokud je mediátor samostatnou profesí, pak je druhou zásadní otázkou, jaké by měl (či musí) splňovat *kvalifikační požadavky?*

Definice profese

Při hledání odpovědí na první otázku začneme u znaků, kterými jsou profese definovány. První problém, na který narazíme, je definice termínu „profese“. Většina z autorů (s určitými výhradami) přijímá definici vytvořenou *Greenwoodem*, jejíž podstatou je rozlišení mezi *profesionálním a neprofesionálním statutem* a která je založená na pěti charakteristických znacích profese. Těmi jsou:

1. Systematická teoretická základna
2. Profesní autorita
3. Respekt komunity
4. Kontrola vstupu do profese, výkonu profese a vzdělávání v profesi
5. Etický kodex a
6. Profesní kultura

U každého znaku se krátce zastavíme a budeme ho diskutovat ve vztahu k profesi mediátora.

1. Systematická teoretická základna

Systematická teoretická základna zahrnuje soubor znalostí a dovedností, které jsou konzistentně uspořádané a jako takové předávané akademickým vzdělávacím systémem.

2. Profesní autorita

Je-li mediace natolik specifickou odbornou činností, že za ni nelze považovat nic jiného, pak můžeme říci, že mediátoři jsou nenahraditelní. Avšak - *sebepojetí mediátorů* bude pravděpodobně širší, než jak jsou vnímáni ostatními profesemi a veřejností. *Respekt klientů* je odvozen od instituce, kterou mediátor reprezentuje, nebo od jeho osobnosti.

3. Respekt komunity

Respekt komunity by se měl odrážet v určitých *bonusech*, které profese získává. Patří mezi ně: 1. kontrola nad vstupem do profese; 2. kontrola kvality práce uvnitř profese; 3. kontrola nad vzděláváním profesionálů.

4. Etický kodex

Profesní etické kodexy upravují chování, které se očekává od příslušníků určité profese. Etický kodex z tohoto pohledu slouží jako *vnější znak profese*. Posláním etického kodexu je *morální vedení příslušníků profese*.

5. Profesní kultura

Profesní asociace usilují o budování kultury dané profese. Kulturu organizací vymezují přední autoři jako sdílení filozofie, hodnot, předpokladů, názorů, očekávání, postojů a norem, které odhalují skupinový souhlas s tím, jak rozhodovat a řešit problémy (Kilmann, Saxton, Serpa, 1985).

Greenwoodův model založený na charakteristických znacích *nezohledňuje* dynamiku *společenských změn*, dynamiku v jednotlivých charakteristických *znacích*, které tyto společenské změny nutně odráží, ani dynamiku *profese*. Posuzování některých znaků je také *zatíženo formálností*, jako např. u etického kodexu a teorie. Za předpokladu, že všechny znaky budou brány jako něco, co má svůj *stálý vývoj*, může být Greenwoodův model k posouzení profese užitečný. Současně je ale stále jen jedním z možných.

Vyjádřit se k tomu, zda mediátor je profese, je možné ve dvou úrovních:

1. *Širší – mezinárodní*, kde zkoumáme, zda mediátor naplňuje obecně všechny potřebné atributy charakterizující profesi.
2. *Užší – národní*, kde vyjádření se, zda mediátor je v dané zemi profesí, vyžaduje analýzu znaků profese v politickém, ekonomickém, sociálním, kulturním a historickém kontextu.

V České republice se domníváme, že mediátor ještě nesplňuje všechna kritéria profese.

- Některé nedostatky byly odstraněny *nedávno*, např. zákonná regulace výkonu profese mediátora (zákon č. 202/2012 Sb., zákon o mediaci)
- Jiné mohou být odstraněny *v kratším čase*, jako např. tvorba a publikování systematické teoretické základny
- Poslední skupinu tvoří ta, jejichž rozvoj bude trvat *delší dobu*, např. respekt profese komunitou či vytvoření a kultivace profesní kultury mediátorů

Kvalifikační požadavky na mediátory

Pokud je mediátor samostatnou profesí, pak je druhou zásadní otázkou, jaké by měl splňovat kvalifikační požadavky? Debata o otázkách kompetencí a vzdělávání mediátorů je u nás i v zahraničí stále živá. Ke konsenzu jsme zatím nedošli.

Členské státy Evropské unie jsou zavázány k provedení opatření nezbytných pro harmonizaci podmínek k využívání mediace a zajištění její kvality. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech vytváří tlak na členské státy, aby vytvořily legislativní, profesní a kvalifikační podmínky k možnosti využívání mediace. Současně zavazuje státy k podněcování vzdělávání a tréninku mediátorů.

Zajímalo nás tedy, jaká je v jednotlivých členských státech EU aktuální situace. V r. 2012 jsme na Univerzitě Palackého v Olomouci provedli *orientační komparační analýzu* požadavků na mediátory ve vybraných zemích EU.

Její výsledky nás dovedly k překvapivému závěru, že v evropských zemích není vzdělávání mediátorů nastaveno tak, aby vycházelo z *identifikovaných kompetencí* pro výkon profese mediátora. Lze se pak domnívat, že nabízené možnosti vzdělávání mediátorů neuspokojují plně jejich *vzdělávací potřeby*, což ve svém důsledku může vést ke zpomalení rozvoje. Zjistili jsme, že praxe vzdělávání mediátorů je v evropských státech včetně České republiky roztržštěná. Požadavky na vzdělání mediátorů se pohybují od 30 hodin výcviku v mediaci bez dalších povinností po požadavek vysokoškolského vzdělání magisterského typu, počátečního vzdělání v mediaci, certifikace mediátora a každoročního průběžného vzdělávání v mediaci v zákonem stanoveném počtu hodin. Chybí propojování teoretických poznatků s praxí a interdisciplinární pojetí. Lze se pak domnívat, že nabízené možnosti vzdělávání mediátorů neuspokojují plně jejich vzdělávací potřeby. To byl první podstatný závěr, ke kterému jsme došli.

Při podrobnější analýze jsme došli k druhému důležitému závěru, a to, že je poměrně velký zájem o téma *počátečního vzdělávání v mediaci* a jeho standardy, chybí však vzdělávání zaměřené na *další profesionální vývoj mediátorů a vzdělávání dle jejich specializace*. Také podle Langa a Taylora (2000) se odborníci dostatečně nezabývají otázkou vývoje mediátora ze „začátečníka“ k „expertovi“. S tím také chybí jasné vymezení, co je adekvátním odborným vzděláváním v těchto dalších fázích vývoje mediátora (Harges, 1997).

Vzdělávání mediátorů

Pokud hovoříme o „*vzdělání mediátora*“, považujeme za něj jak jeho základní (graduální) vzdělání (např. v psychologii, právu, sociální práci, sociologii) a vzdělání v mediaci. *Vzdělávání v mediaci* obsahuje *počáteční vzdělávání v mediaci* a *další vzdělávání*.

Ve vztahu k *historii* bychom mohli uvést, že kvalifikace mediátorů, jejich vzdělání a vzdělávání se staly tématem od konce 60. let 20. stol. S dalším využíváním mediace bylo nutné zajistit důvěru v systém a účinnost mediace a začalo být vyžadováno určité vzdělání mediátorů (Kuhn, 1984). Obecně lze říci, že čím více je mediace využívána v rámci soudního rozhodování a pokud účast na ni je podmínkou pro možnost následného soudního slyšení u vymezených oblastí konfliktů (zejm. rozvodových rodin s nezletilými dětmi), tím se zvyšují požadavky na kvalifikaci mediátorů

Ve vztahu k politickému, sociálně-ekonomickému a kulturnímu uspořádání zjišťujeme, že základní rozdíl v přístupu k mediaci a mediátorům je dán především rozdílností právních systémů. Úprava požadavků na mediátora je vázána na zákonnou úpravu mediace v dané zemi a legislativní úprava mediace je součástí kultury dané společnosti.

Otázkou vzdělávání v mediaci se zabývala *celá řada výzkumů*, jejichž závěry se pokusíme co nejjednodušeji shrnout a současně se za tuto redukci omlouváme:

- Mělo by být interdisciplinární, tj. přinášet poznatky vztažných oborů a kombinovat různé profese ve výcvikové skupině
- Mělo by být nedílnou součástí profesionálního a osobnostního růstu mediátorů

- Mělo by zohledňovat kulturní hodnoty a normy při interkulturních a interetnických konfliktech.
- Autoři podporují zážitkový model výcviku v mediaci, který by kromě znalostí zahrnoval nácvik dovedností, sebereflexe a analýzy mediační situace.
- Nejčastěji se uskutečňuje na univerzitách, prostřednictvím vzdělávacích agentur či profesních asociací
- Standardy vzdělávání v mediaci by měly být pravidelně revidovány
- Nabídka dalšího vzdělávání mediátorů je nedostatečná nebo úplně chybí
- Součástí dalšího vzdělávání mediátorů by mělo být hodnocení jejich profesionálního růstu

Systém vzdělávání mediátorů

Na koncepci sebeřízeného učení je postaven navrhovaný *systém vzdělávání mediátorů*, kdy koordinační funkce není dána vnější autoritě, ale učícímu se jedinci. Ten na základě identifikace *svých vzdělávacích potřeb a v souladu s požadavky* na kompetence mediátorů rozhoduje o obsahu a formě svého dalšího vzdělávání. Mediátor musí umět zjišťovat vlastní vzdělávací potřeby a cíle, plánovat, realizovat a vyhodnocovat procesy svého vzdělávání, udržovat koncentraci a motivaci. Stát nevystupuje jako hlavní regulátor, ale jako partner. Jeho úlohou je určitá centrální koordinace, rozhodování probíhá na úrovni organizací, účastníků, profesních skupin a regionů. Cílem je pokud možno velká flexibilita systému.

Na základě studia literatury, výsledků výzkumů, trendů k profesionalizaci a zvyšování požadavků na kompetence (obecně i v mediaci) a inspirovaní vlastními zkušenostmi z poskytování mediačních služeb a vzdělávání v mediaci navrhujeme *systém vzdělávání mediátorů* k získání a rozvíjení kompetencí pro výkon profese mediátora. Kritéria, která jsme si stanovili na začátku jeho tvorby:

- Zaměření na základní obsahy kompetencí mediátorů, tedy na znalosti, dovednosti, postoje, zkušenosti, osobnostní a sociální dispozice
- Uspokojení vzdělávacích potřeb budoucích i praktikujících mediátorů
- Získání specializací
- Respektování odlišné profesionální úrovně frekventantů
- Flexibilita systému (možnost jeho dotváření podle situace ve společnosti i v profesi)
- Prostupnost systému (vzájemná provázanost a současně jistá volnost v jednotlivých úrovních systému)
- Otevřenost systému (otevřenost mediátorů různých specializací, také dalším odborníkům, kteří se setkávají či řeší mezilidské konflikty)
- Využitelnost (možnost jeho zavedení na různých úrovních)

Navrhovaný systém vzdělávání mediátorů je tvořen třemi úrovněmi:

- I. Základní (počáteční) výcvik v mediaci
- II. Specializační (oborové) výcviky
- III. Tematické kurzy

Ad. I. Základní výcvik v mediaci

Cílem výcviku je předat a vytvořit základní znalosti a dovednosti pro výkon profese mediátora. Jedná se o odborné znalosti problematiky konfliktu a jeho řešení a odborné znalosti a dovednosti metody mediace. Absolvování základního výcviku v mediaci je dle našeho mínění *nezbytnou podmínkou* pro poskytování mediačních služeb a nelze ho nahradit. Za minimální časovou dotaci považujeme 100 výukových hodin. Současně připouštíme jistou *variabilitnost* dle účelu výcviku a cílové skupiny. Výcvik by měl být *ukončen zkouškou* k zhodnocení teoretických vědomostí a praktickou zkouškou vedení mediace (v reálné či modelové situaci) k zhodnocení dovedností frekventanta. Je tak naplněn princip seberegulujícího učení, kdy účastník získá *cennou zpětnou vazbu pro další rozvoj* a vzdělání.

Ad II. Specializační (oborové) výcviky

Specializační výcviky tvoří základ pro získání specializace mediátora podle předmětu sporu. Navazují na Základní výcvik v mediaci. Jejich cílem je prohloubit znalosti o problematice řešení sporu (např. rodinné konflikty, obchodní spory, komunitní a internetnické konflikty, pracovně-právní problematika), legislativním rámci řešení konfliktů v dané oblasti (např. rodinné právo, obchodní právo, pracovní právo), získat mediační dovednosti pro řešení konfliktů v dané oblasti a poskytnout supervizní podporu. Labath (In. Pružinská a kol., 2011) k tomu uvádí, že důležitou součástí je *reflexe vztahu* mediátora k účastníkům konfliktu.

Tak, jak je systém vzdělávání mediátorů pojat, je specializační vzdělávání v mediaci možné pouze po absolvování základního výcviku v mediaci. Každý specializační výcvik má čtyři části, kdy každá část tvoří jednu čtvrtinu z celkové časové dotace výcviku:

1. Legislativní aspekty řešení konfliktů v dané oblasti
2. Specifika předmětu mediace
3. Návěv v modelových situacích
4. Supervizní podpora

Časové dotace jednotlivých specializačních výcviků zde záměrně neuvádíme. Mohou být stanoveny dle specifik a potřeb. Součástí specializačního vzdělávání je vždy i téma *profesní etiky mediátora*.

V systému navrhujeme osm specializací, které směřují do jednotlivých oblastí mediace. Ty se v ČR i v zahraničí uplatňují nejčastěji: - Mediace v rodinných konfliktech; - Mediace v obchodních sporech; - Mediace v občanskoprávních sporech; - Komunitní a internetnická mediace; - Peer mediace a mediace ve školských institucích; - Mediace v trestní oblasti; - Mediace v pracovní oblasti; - Mediace ve zdravotnictví. Uvedené specializace je možné dále doplňovat o další podle požadavků praxe a vývoje v profesi. Mediátor může absolvovat více specializací.

Ad III. Tematické kurzy

Tematické kurzy prohlubují znalosti a dovednosti mediátorů ve specifických oblastech, které výzkumy ukázaly jako potřebné a mediátory požadované. Účast na nich není *de facto ničím podmíněna*. I když se primárně zaměřuje na mediátory, je otevřená i *dalším pomáhajícím profesím*. Rozhodnutí o účasti na nich by mělo být výsledkem *sebereflexe mediátora*. Mediátor se účastní tematického vzdělávání v mediaci ve kterékoliv fázi svého profesního vývoje a v takovém rozsahu, který si sám určí.

V této úrovni vzdělávání navrhujeme např. témata facilitace; vyjednávání; neverbalita v mediaci; emoce a jejich role v mediaci; modely mediace; zahraniční zkušenosti v mediaci; budování profese mediátora a další.

Závěr

*Cílem příspěvku bylo diskutovat možnosti vzniku a rozvoje systému vzdělávání mediátorů¹ jako samostatné profese. A dále nastavit základní kontury tak, aby se mohl rozvíjet na regionální, celostátní i mezinárodní úrovni, státní i nestátní a poskytoval spektrum vzdělávacích programů širokých obsahem, náročností i formou. Funkčnost systému je *nutné průběžně ověřovat*, a to evaluací i výzkumně. Vzdělávání by mělo být *dlouhodobé* a umožnit mediátorům *kontinuální profesionální vývoj*.*

PhDr. Lenka Holá, Ph.D. působí jako odborná asistentka na katedře politologie a společenských věd Právnické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Svou pedagogickou, publikační a výzkumnou činnost dlouhodobě zaměřuje na problematiku mediace. V praxi působí jako mediátorka zejména rodinných konfliktů, lektorka mediace a supervizorka mediačních týmů.

Tel.: +420 585 63 78 09

E-mail: lenka.hola@upol.cz

¹ Návhr systému vznikl jako podklad pro žádost o evropskou dotaci na projekt „*Mediace – metoda, profese, konkurenceschopnost*“, viz www.cestakmediaci.cz Realizátorem projektu je EducoCentrum, s.r.o. Krnov, Česká republika.