

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

Rodinná mediace

vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková

autor práce: Růžena Janktová

studijní obor: Sociální a charitativní práce - prezenční

ročník: 3.

2010

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

15. března 2010

.....
Podpis studenta

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Lucii Maliňákové za poskytnutí odborných materiálů, cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

ÚVOD	6
Teoretická část	8
1 Mediace	9
1.1 Význam pojmu mediace	9
2 Historie mediace	9
3 Osoba mediátora	11
4 Cíl rodinné mediace	12
5 Průběh procesu mediace	13
5.1 Fáze podle Matouška	13
5.2 Fáze podle Holé	15
6 Vyjednávání v mediaci	18
7 Komunikace	21
8 Konflikt	23
8.1 Vývoj konfliktu	23
8.2 Styly řešení konfliktů	24
8.3 Čtyři zásady řešení problému	25
8.4 Konflikty vhodné pro rodinnou mediaci	25
Praktická část	27
9 Cíl práce a výzkumné otázky	28
9.1 Cíl práce	28
9.1.1 Dílčí cíle	28
9.2 Výzkumné otázky	28

10 Metodika	28
10.1 Popis metody	28
10.2 Sběr dat	29
10.3 Výzkumný soubor	29
11 Případové studie	29
Shrnutí	31
Diskuze	34
Závěr	37
Seznam použitých zdrojů	38
Přílohová část	41
Seznam příloh	42
Abstrakt	52
Abstract	53

ÚVOD

V úvodu bych chtěla čtenáře seznámit s tím, proč jsem si vybrala toto téma, které je velmi zajímavé.

S rodinnou mediací jsem se setkala poprvé, když jsem se zajímala, co je to mediace.

K mediaci mě přivedla Probační a mediační služba v Českém Krumlově, kde jsem byla na praxi během studia oboru sociální a charitativní práce na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

U rodinné mediace mě zaujal nový způsob řešení konfliktů v rodině. To byl důvod, který mě ovlivnil při výběru tématu bakalářské práce. Při hlubším zjišťování informací jsem se setkala přímo s mediátorkou, která se věnuje dané problematice, a ta mi poskytla informace týkající se rodinné mediace. Při rodinné mediaci se prolínají vědní obory právo, psychologie a sociální práce. Tyto obory jsou mi velice blízké.

Téma rodinné mediace je velice obsáhlé, a proto jsem si vybrala určité metody a procesy, které se používají v rodinné mediaci. Bakalářská práce je zaměřena na problematiku řešení konfliktů v rodině a vztahy v ní.

Při rodinné mediaci je kladen důraz na kooperaci klientů s cílem dosáhnout dohody. Rodinná mediace je dobrovolná, založená na důvěře mezi účastníky a mediátorem. U této služby je důležitá postava mediátora, který je prostředníkem, jehož úkolem je být nestranný. Měl by naslouchat, hlídat proces mediace, dbát, aby byla dodržována pravidla jednání, na kterých se účastníci shodli, je po něm požadována profesionalita. Mediátor pomáhá účastníkům sporu řešit konflikt, který považují za důležitý, ne to, co považuje za důležité mediátor. Mediátor se snaží, aby si klienti problém uvědomili a shodli se na řešení, které bude přijatelné pro obě strany. Proces mediace by měl klienty naučit, aby při komunikaci problém svépomocí vyřešili a byli schopni spolupracovat. Cílem práce je seznámit čtenáře s rodinnou mediací, jakožto alternativním způsobem řešení rodinných konfliktů. Pro svou práci jsem použila tyto zdroje: odbornou literaturu, odborné časopisy

a informace poskytnuté profesionálem, který je získal v průběhu praxe.

Tato bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. V teoretické části se zabývám významem slova mediace, historií pro pochopení vývoje mediace, konfliktem a jeho vývojem, styly při řešení konfliktu, osobou mediátora a jeho úkoly, procesem rodinné mediace a jejími fázemi. Dále se zabývám vyjednáváním a komunikací. První část je zaměřená na teorii rodinné mediace. V praktické části budou zpracovány rozhovory s klienty, kteří prošli rodinnou mediací. Budu se zajímat o to, jak klienti hodnotí rodinnou mediaci, jak jí hodnotí muži a ženy.

Při zpracování tohoto tématu jsem vycházela z odborné literatury a rozhovorů s klienty i mediátorkou.

Primární literaturou, z níž jsem čerpala některé informace, je kniha autora Riskina Leonarda *Mediace aneb Jak řešit konflikty* a další knihou je kniha od Holé Lenky *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*.

Zpracování tohoto tématu mě přivedlo k hlubšímu seznámím s touto specifickou metodou a profesí.

Teoretická část

1 Mediace

1.1 Význam pojmu mediace

Původ termínu mediace je v latinském slovu medium, to znamená střed nebo též v přídavném jménu medius, které v překladu znamená prostřední. Označuje se jím alternativní metoda řešení konfliktů, která využívá přítomnost prostředníka neboli mediátora. Mediátor je odborník na efektivní vyjednávání, který napomáhá stranám konfliktu dospět k urovnání sporu a nalézt vzájemně přijatelné řešení dané situace. Postavení mediátora je vyvážené k oběma stranám. Jeho úkolem je řídit proces jednání, vytvářet podmínky pro dorozumění účastníků a nalezení řešení, které zohledňuje zájmy obou stran. Mediátor podporuje schopnosti účastníků urovnat konflikt vlastními silami, jeho úkolem není daný problém posuzovat či hodnotit, ani rozhodovat o konkrétní podobě jeho řešení.¹

Mediace chápe konflikt jako přirozený jev, který je možné za pomoci prostředníka vlastními silami účastníků řešit, a to vždy s ohledem na vztah účastníků.

2 Historie mediace

Mediace jako metoda řešení konfliktů se začala uplatňovat asi tak před třiceti lety. Kolébkou mediace jsou USA a Kanada, kde se poprvé objevila v první polovině 20. století. Přibližně od 60. let dochází k rozvoji této metody.

R.A. Baruch Bush a J.P. Folger uvádějí, že k rozvoji mediace dochází až koncem 60. a počátkem 70. let. Podle autorů se do té doby metoda ověřovala v laboratorních podmínkách. Později se pozornost na mediaci soustředila z různých oblastí společenské praxe: např. političtí vůdci zaváděli mediaci

¹ Riskin, L. L., Arnold, T., Keating, J. M. Jr., *Mediace aneb Jak řešit konflikty*, Praha: Palata, 1997, s. 7, ISBN 80-901710-6-0.

k řešení společenských konfliktů. Cílem vůdců bylo šířit myšlenku mediace. Díky tomu se mediace stala uznávaným postupem.

Protože byla pozitivně přijata jak v laických, tak i odborných kruzích, rozšířily se možnosti její aplikace na široké spektrum konfliktů: rozvod, bydlení, osobní urážky.²

Rodinná mediace je v České republice v začátcích. Přípravný výbor Společnosti pro rodinnou mediace vznikl v Praze v červnu 1995.³ Tato společnost pracuje jako občanské sdružení a jejím cílem je propagace a podpora rodinné a rozvodové mediace jako alternativy k soudnímu řešení rodinných konfliktů. Sdružení podporuje praktický výkon rodinné mediace, výcviky a zakládání nových středisek rodinné mediace. Spolupracuje s orgány státní správy a samosprávy - orgány péče o děti, s dalšími občanskými sdruženími, profesními organizacemi - zejména manželských a rodinných poradců, i jednotlivci. Významnou podporou rodinné mediace a jejího rozšiřování je Doporučení Rady Evropy o rodinné mediaci č. R(98)1. Cílem je dosažení uznání rodinné mediace u nás jako vhodné metody, která je účinná pro řešení rodinných konfliktů.

Společnost pro rodinnou mediaci vypracovala projekt Středisek rodinné mediace, zřízených jako modelová pracoviště v několika vytipovaných okresech ČR. Jejich cílem bylo ověření způsobů praktického provádění rodinné - rozvodové mediace v podmínkách ČR. Cílovými skupinami byly rodiny v krizi, kdy rodiče hledali jiné (než u nás běžné) řešení situace. Smyslem rodinné - rozvodové mediace je těmto rodičům nabídnout jinou formu řešení jejich krize než použití tradičního způsobu v podobě soudního sporu.⁴

² Srov. Holá, L., Mediace: Způsob řešení mezilidských konfliktů, Praha:Grada Publishing, 2003, s. 29-30, ISBN 80-247-0467-6.

³ Srov. Bakalář, E., Novákovi M. a D. a kol., Průvodce rozvodem pro všechny zúčastněné, Lidové noviny, 1996, s. 161, ISBN 80-7106-157-3.

⁴ Srov. Holá, L., Mediace, s.167

3 Osoba mediátora

Mediátor je kvalifikovaná osoba, která prošla speciálním školením v sociologii, psychologii, rodinném právu a komunikaci. Je podřízen etickému kodexu Asociace pro rodinnou mediaci. Kodex zaručuje mediátorovu nestrannost, kompetence a povinnou mlčenlivost.⁵

Mediátor má specifické dovednosti a zkušenosti a používá je k usnadnění komunikace mezi stranami, které řeší spor. Nezasahuje do rozhodování a výběru řešení sporu účastníků. Dohlíží na to, aby se každá ze stran vyjádřila k dané problematice a aby účastníci získali informace, které potřebují k rozhodnutí. Není kritikem, neradí, nesoudí a nehledá viníka.

Mediátora klienti vyhledají v okamžiku, kdy nejsou schopni při sporu konflikt vyřešit sami a přitom chtějí hledat nějaké východisko.

O mediátorovi můžeme říci, že tvoří most mezi dvěma pravdami, které se střetávají. Spojuje účastníky, může je směřovat k východisku, namísto jednoho vítěze a jednoho poraženého budou dva spokojení vítězové.

Hlavními úkoly mediátora jsou:

- vysvětlení procesu mediace, její fáze a postupy, získat souhlas s pravidly mediace a vyjednat podmínky, kterými se všichni účastníci budou během procesu řídit
- napomáhá komunikaci mezi stranami a podporuje ji, učí strany naslouchat a kooperativně vyjednávat, vyměňovat informace a tím získat informace od účastníků, kteří se seznámí se sporem
- vytváří bezpečnou a důvěrnou atmosféru mediačního jednání
- analyzuje informace - definuje sporné body, rozlišuje jejich závažnost⁶

⁵ Bajer, P., Mediace umožňuje rychlé a kultivované mimosoudní řešení konfliktů, *Sociální práce-časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 4/2005, s. 26, ISSN 1213-6204

⁶ Srov. Riskin, L, Mediace, s. 12

- odděluje konfliktní partnerskou rovinu od roviny rodičovské a podporuje vůli a schopnosti partnerů být přes konflikt komunikujícími účastníky a kompetentními rodiči
- minimalizuje nepřátelství mezi účastníky
- podporuje rodiče v zaměření na potřeby dětí a také by jim měl připomenout jejich odpovědnost, která se vztahuje na péči o jejich děti

4 Cíl rodinné mediace

Cílem je zlepšit komunikaci v případech rodinných konfliktů. Předcházet potenciálním konfliktům a rodinným dysfunkcím. Zlepšit rodinné vztahy a přistoupit k nim odlišným způsobem. Pomoci objasnit problémy a odstranit nedorozumění. Uspokojit potřeby rodičů a dětí. Rodinná mediace se snaží o udržení vztahu mezi rodičem a dítětem i po rozvodu. Snaží se znovu vložit rodinným příslušníkům do rukou vedení vlastní budoucnosti. Má naučit členy rodiny mluvit o problémech a nalézt konkrétní řešení odlišným způsobem.⁷ Pomáhá např. dětem pochopit rozchod rodičů a lépe se s ním vyrovnat. Zaměřuje se na snížení následků stresu atd. v situacích rozchodu rodičů. Podporuje konstruktivní domluvu zúčastněných osob, která směřuje do budoucnosti. Zvládání konfliktů je považováno za důležitější než najít konkrétní řešení.⁸

Výsledkem rodinné mediace je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná dohoda, která je přijatelná pro všechny účastníky. Na její podobě se podílejí všichni účastníci mediačního procesu. Dohoda se písemně zaznamenává, stvrzuje se podpisy. Zahrnuje konkrétní postupy řešení, rozdělení zodpovědností, úkolů i sankce za jejich nedodržení.

⁷ Srov. Trélaun, B., Překonávání konfliktů v rodině, Praha:Portál, 2005, s.112, ISBN 80-7178-935-6.

⁸ Srov. Plamínek, J., Řešení konfliktů a umění rozhodovat, Praha:Argo, 1994, s.121, ISBN 80-85794-14-4.

5 Průběh procesu mediace

Proces rodinné mediace zdůrazňuje odpovědnost rodičů za rozhodnutí, která ovlivní jejich děti. Práce mediátora spočívá v usnadňování komunikace, udržování těžiště pozornosti na současných problémech. Snaží se předejít stížnostem, které se vztahují k minulosti.⁹

Při rodinné mediaci se postupuje podle fází. Uvedené fáze jsem přebrala z knih od Matouška a Holé z důvodu, že se shodují s praxí.

5.1 Fáze podle Matouška

Nultá fáze mediace: Příprava

V této fázi se mediátor zaměřuje na získání klientů pro mediaci, ověřuje, zda chtějí konflikt řešit. Také jim musí dát informace týkající se mediace, aby se mohli rozhodnout podstoupit mediaci nebo ji odmítnout. Pokud se klienti rozhodnou využít mediaci, mediátor dojedná termín a místo prvního setkání.

Tato fáze probíhá telefonickým jednáním, kdy mediátor vysvětlí, co je mediace, její zásady, principy a výhody. Mediátor rozhodne, zda je případ vhodný k mediaci. Mediátor také musí zjistit klientovo očekávání a případně mu toto očekávání zkorigovat.¹⁰

1.fáze mediace: Zahájení

Při této fázi mediátor účastníkům vysvětlí postup a svou roli, základní pravidla jednání. Snaží se navodit pozitivní atmosféru.¹¹

⁹ Srov. Warshak, R., *Revoluce v porozvodové péči o děti*, Praha:Portál, 1996, s.184, ISBN 80-7178-089-8.

¹⁰ Srov. Matoušek a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Praha:Portál, 2008, s.143-144, ISBN 978-80-7367-502-8.

¹¹ Srov. Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, s.144

2.fáze mediace: Mediátoři naslouchají stranám

Tato fáze je charakteristická nasloucháním účastníkům, porozumět tomu, jak účastníci vidí situaci. Klienti se s mediátorem snaží vyjádřit, v čem spočívá konflikt, tedy se snaží o charakteristiku předmětu jednání.

Při jednání mediátor dbá na to, aby každá strana měla prostor k vyjádření, hlavním účelem je aktivní naslouchání, které pomáhá ke shromáždění informací. Klienti se snaží najít jádro problému a zájmy obou stran, také se snaží popsat pocity a shrnout problémy.¹²

3.fáze mediace: Strany naslouchají jedna druhé

Mediátor se snaží, aby každá strana pochopila, jak vnímá konflikt druhá strana. Mediátor se zaměří na nejsnáze řešitelný bod jednání a dohlíží na to, aby strany neodbíhaly od tématu. Snaží se vytvořit prostor pro kooperativní jednání a pomáhá během rozhovoru tak, aby si strany navzájem naslouchaly. Každá ze stran má za úkol zformulovat vlastní náhled na stanovisko druhé strany a ověřit si, jestli její zájem chápou a rozumí mu. Mediátorovým úkolem je potvrdit, v kterých bodech se strany vzájemně pochopily, pochválí je za pokrok, kterého při jednání dosáhly a pochválí je za snahu konflikt řešit.¹³

4.fáze mediace: Hledání možných řešení

Mediátor se pokouší pomoci stranám hledat možná řešení ve prospěch všech. Znovu se snaží zformulovat problém, který má být řešen. Podporuje aktivitu stran tím, že jim dá prostor pro předkládání návrhů a poté vybere návrhy, které jsou pro obě strany přijatelné, a vyloučí ty, které jsou pro strany nepřijatelné. Pak začne diskuzi o společných návrzích.¹⁴

¹² Srov. Matoušek, Metody a řízení sociální práce, s.144-145

¹³ Srov. Matoušek, Metody a řízení sociální práce, s.145-146

¹⁴ Srov. Matoušek, Metody a řízení sociální práce, s. 146

5.fáze mediace: Dosažení dohody

Mediátor se snaží pomoci stranám, aby dospěly ke vzájemně přijatelné formulaci návrhů, na kterých se obě strany předběžně shodly. Pracují na konkrétní dohodě a shrnují to, na čem se strany dohodly.

6.fáze mediace: Sepsání dohody a závěr mediačního procesu

V této závěrečné fázi se sepíše dohoda tak, aby byla reálná, konkrétní, časově vymezená a dosažitelná. Mediátor znovu uvádí jednotlivé body zvlášť, zaměřuje se na chování a jednání účastníků. Dohoda obsahuje alternativní řešení, kterými jsou tzv. pojistky. Ty obsahují, co se stane, když dojde k nedodržení nějakého bodu dohody.

Před ukončením se sepíše návrh a je přečten nahlas. Mediátor se ujistí, že návrh je srozumitelný a odpovídá přání stran. Poté je dohoda podepsána stranami i mediátorem.

Na závěr se mediátor s účastníky mediace rozloučí a ocení jejich snahu, která přispěla k nalezení přijatelného řešení.¹⁵

5.2 Fáze podle Holé

1.Zahájení mediace

Mediátor zahajuje mediaci úvodním slovem. Jeho úkolem je navodit atmosféru důvěry a spolupráce při řešení, stručně vysvětlit proces mediace, roli mediátora a zdůraznit dobrovolnou účast. Pozornost je zaměřena na vytvoření pravidel jednání. Klienti přicházejí na mediaci s určitými pocity, kterými jsou napětí, nejistota, obavy z neznámého prostředí, z průběhu jednání a přístupu mediátora. Mediátor by měl určit společné body jednání a sestavit seznam předmětů jednání.¹⁶

¹⁵ Srov. Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, s. 146-147

¹⁶ Srov. Holá, *Mediace*, s.106-107

2.Získ informací

V této fázi klienti sdělují mediátorovi, jak vnímají svou situaci. Mediátorovým úkolem je naslouchat, podporovat klienty při sdělování a tím získat informace, které budou důležité i pro druhého účastníka. Ověří si, zda správně porozuměli informacím, které jim druhá strana sdělila. Pro mediátora je důležité to, co považují za důležité klienti. Mediátor také získává nové informace o účastnících pomocí pozorování klientů během jednání. Při procesu mediace je důležité dodržování pravidel, na to dohlíží mediátor. Při této fázi má klient možnost sdělit, jak chápe daný konflikt a jak ho prožívá. Tím, že klient sdělí prožívání, tím se do jisté míry uvolní napětí.

Při závěru mediátor shrne sporné body a připraví seznam, který se bude týkat jednání. Tento seznam netvoří sám mediátor, ale přivede účastníky mediace k tomu, aby se na jeho tvorbě aktivně podíleli.¹⁷

3.Porozumění zájmům

Zde přichází na řadu komunikace mezi účastníky a snaha o odstranění soupeření mezi účastníky, kteří postupně začnou odhalovat své zájmy, motivy, hodnoty a potřeby.

Toto odhalování emocí je pro klienty mnohdy emočně náročnou situací. Proto se mediátor musí pokusit o to, aby klienta zbavil strachu. Poté klientovi pomůže začít hledat řešení konfliktu. Mediátor během procesu musí dbát na dodržování pravidel a podporovat komunikaci. Pro zjištění potřebných informací používá mediátor při procesu různé techniky, které jsou zaměřené na dotazování. Snaží se najít, co mají účastníci společného (např. v rozvodové mediaci je společným zájmem rozvádějících se manželů dobro jejich dětí). To už vytvoří základ pro hledání řešení a možné přijetí dohody.¹⁸

¹⁷ Srov. Holá, Mediace, s.106-107

¹⁸ Srov. Holá, Mediace, s. 107-108

4. Hledání řešení

V této fázi je cílem hledat vhodná řešení, která vyplývají z nalezených společných zájmů a potřeb klientů. Úkolem mediátora je podporovat klienty k tvůrčímu a kooperativnímu přístupu. Měl by vytvořit prostor pro rozvíjení tvořivé činnosti. Při této fázi se využívají různé techniky tvůrčího myšlení. Proces hledání řešení postupuje od nejjednodušších sporných bodů ke složitějším. Klienti se podílejí na vymýšlení různých alternativ řešení. Později si stanovují kritéria pro hodnocení, která jsou založená na zájmech. Podle těchto kritérií se posuzují jednotlivá navrhovaná řešení. Na konci této fáze by se mělo dospět k dílčímu řešení i výsledné dohodě, která by měla uspokojovat zájmy účastníků.¹⁹

5. Vytváření (a sepsání) dohody

Výsledkem fáze hledání řešení je sepsání řešení, na kterých se klienti shodli a které považují za nejlepší. Vytvoří se tzv. rámcová dohoda, jež je základem pro konečnou dohodu. Vyvrcholením procesu rodinné mediace je právě toto vytvoření a sepsání dohody. Při této fázi se někdy vytvoří mylná představa jak u klientů, tak mediátora, že většina problémů je odstraněna. Přesné formulování dohody může odhalit případné další problémy, které do té doby byly skryté. Přijatá dohoda může mít různé podoby, např. písemnou, ústní, nezávaznou nebo dočasnou. Mediátor dbá, aby dohoda byla vyvážená, realistická, konkrétní, dosažitelná, časově omezená, měřitelná.²⁰

Mediátor za pomoci klientů znovu ověřuje sepsanou dohodu, zda splňuje uvedené vlastnosti. Je důležité, jak dohodu vnímají samotní klienti a ne mediátor.

6. Závěrečné slovo

V této fázi mediátor shrne proces mediace s tím, že se převážně zaměří na dosažené výsledky. Závěrečné zhodnocení poskytuje zpětnou vazbu jak pro

¹⁹ Srov. Holá, Mediace, s. 108

²⁰ Srov. Holá, Mediace, s. 108-109

klienty, tak pro mediátora. Účastníci i mediátor dojednávají podmínky, za nichž se bude dodržovat a kontrolovat dohoda.²¹

Výsledkem procesu mediace nemusí být vždy jen dohoda, se kterou by klienti byli spokojeni. Rozeznáváme čtyři možné způsoby ukončení mediace:

- a) ***Dohoda je dosažena.*** Jedná se o dohodu, která řeší prakticky proveditelným způsobem konflikt. Je jednoznačná a srozumitelná. Je uskutečnitelná, počítá se všemi účastníky, přihlíží k okolnostem, zamezuje vzniku vyvolání nového konfliktu a uspokojuje všechny účastníky.
- b) ***Dohoda o odkladu nebo přerušení.*** Je to dohoda mezi klienty, kdy jednání bude pokračovat v budoucnosti. Nemusí zde být stanoveno, kdy dojde k pokračování. Mediátor shrne dosažené výsledky a pochválí klienty za účast a snahu.
- c) ***Dohoda o „nedohodě“.*** Také se může stát, že shoda mezi klienty není možná. Tyto obtíže však mohou vést k dosažení shody věcné, personální nebo k jiným očekáváním. Mediátor opět shrne výsledky a zmíní se o možnosti dalšího kontaktu. Tato dohoda otevírá možnost pro řešení konfliktu.
- d) ***Dohoda není dosažena.*** Účastníci sami ukončí proces mediace.²²

6 Vyjednávání v mediaci

Při procesu rodinné mediace je důležité vyjednávání. Vyjednávání je proces, jehož pomocí se přinejmenším dvě strany s odlišným vnímáním, s odlišnými potřebami a motivy pokoušejí shodnout na věci společného zájmu.

Důležitým pojmem ve vyjednávání je slovo *batna*, které vzniklo zkrácením výrazu *Best Alternative To a Negotiated Agreement* (tedy nejlepší alternativa

²¹ Srov. Holá, Mediace, s. 109

²² Srov. Holá, Mediace, s. 109-110

k vyjednávané dohodě).²³ Jedná se o záložní variantu, která je k dispozici pro případ nedohody. Batnou se rozhoduje o motivaci účastníků konfliktu dohodnout se. Čím horší je batna, tím větší bývá snaha o dosažení dohody. Batna je měřítko, se kterým každou navrhovanou dohodu můžeme porovnat, je měřítkem úspěchu vyjednávání. Obecným cílem vyjednávání není sjednat libovolnou dohodu. Obecným cílem vyjednávání je sjednat dohodu lepší než batna. Cílovým prostorem vyjednavče je tedy oblast, kde leží potenciální dohody, které jsou výhodnější než jeho aktuální batna. Do tohoto cílového prostoru se bude vyjednavč snažit umístit sjednanou dohodu.

U vyjednávání jsou důležité tři faktory, kterými jsou:

1. pohoda a uvolněnost,
2. důvěra a sebedůvěra,
3. optimismus a očekávání.²⁴

Při vyjednávání se postupuje pomocí pěti kroků:

1.Jděte na balkón. První krok je založen na ovládnutí svého chování. Klient by se měl vyvarovat vytvoření protiútku, oplácet chování nebo nutkání ustupovat. Klient by se neměl nechat vyprovokovat, spíše by měl ovládnout své reakce. Je důležité poznat, jakou hru hraje druhý účastník. Také je důležitý čas na rozmyšlenou, aby si klient mohl ujasnit své zájmy. V průběhu vyjednávání by klient neměl zapomínat na svůj cíl, kterého chce dosáhnout.²⁵

2.Přejděte na stranu svého oponenta. Před vyjednáváním se musí připravit příznivé klima. Tím se myslí zmírnit hněv, obavy a podezřívavost. Jelikož druhý účastník bude mít pocit, že na něj bude druhý účastník útočit, měl by udělat opak. Tedy naslouchat, respektovat jeho pohled na situaci a občas s ním souhlasit, kde to bude možné. Měla by se respektovat jeho autorita a kompetence. Klient by měl druhého účastníka překvapit tím, že přejde na jeho stranu.²⁶

²³ Plamínek, J. Jak řešit konflikty, Praha: Grada Publishing, 2006, s.59, ISBN 80-247-1591-0.

²⁴ Casse, P., Jednání začíná za hodinu, Praha: Management Press, 1994, s.17, ISBN 80-85603-65-9.

²⁵ Ury, W., Jak překonat nesouhlas, Praha: Management Press, 1995, s. 126, ISBN 80-85603-83-7.

²⁶ Tamtéž, s.126

3. Neodmítejte...zasad'te jednání do nového rámce. Tento další krok je založený na změně hry. Jde o to, aby se pozornost obou účastníků zaměřila na problém a na to, jak uspokojit zájmy obou stran. Jedná se o pokus zabývat se problémem. K dosažení vyřešení problému by měly být nápomocny dotazy, které jsou zaměřeny na problém. Účastníci by se měli snažit poučit z problému, který řeší.²⁷

4. Vytvořte svému oponentovi ústupovou cestu. Tato fáze nastane až po zvládnutí předešlých kroků, kdy se může začít vyjednávat. V této fázi se může stát, že druhý klient stále ještě není přesvědčen, že vyjednávání má pro něj smysl, a proto může otálet s vyjednáváním. Proto by druhý účastník neměl začít tlačit do vyjednávání. Spíše by se měl snažit ho nasměrovat tam, kam potřebuje. Účastník by se měl pokusit druhého vtáhnout do vyjednávání tím, že ho na tom zainteresuje. Účastník by měl poznat jeho neuspokojené zájmy a uspokojit je, zvláště pak ty, které jsou spojeny se základními lidskými potřebami. Mělo by se dbát na to, aby účastníci neztratili tvář, neměli by spěchat, aby se dříve dostali k cíli. Měla by se vytvořit druhému účastníkovi případná ústupová cesta a usnadnit mu tak dohodnout se a souhlasit.²⁸

5. Přiveďte svého oponenta k reálnému pohledu na situaci, nesnažte se ho srazit na kolena. Je to v případech, kdy druhý účastník se nechce podílet na vyjednávání, protože má pocit, že může zvítězit a získat to, co chce, aniž by musel jednat s druhým účastníkem. V této chvíli by mu druhý účastník měl ztížit situaci tím, že řekne ne. Poté už by se měl druhý účastník zapojit do procesu vyjednávání. Nemělo by se používat výhrůžek a síly, protože se to může obrátit proti tomu, kdo s tím začne. Druhý účastník by mu měl naznačit, kolik úsilí ho bude stát jeho nesouhlas. Klient by se měl ovládat, aby oslabil jeho odpor. Také by se měl snažit o to, aby věděl, že se snaží o oboustrannou spokojenost a ne o vlastní vítězství. Během procesu by se měl účastník ujistovat o tom, že druhý

²⁷ Tamtéž, s. 126

²⁸ Tamtéž, s. 126-127

účastník si je vědom, že má ústupovou cestu otevřenou. V této fázi jde o to, přivést druhého účastníka k reálnému pohledu na situaci a ne k tomu, abychom ho srazili na kolena.

Těchto 5 kroků vyžaduje schopnost odolat přirozeným lidským sklonům a dělat pravý opak toho, co by každý obvykle udělal. Učí naslouchat ve chvílích, kdy má člověk pocit, že by měl přejít do protiútoků nebo se postavit na odpor. Učí vysvětlovat, přesvědčovat a pokládat otázky.

7 Komunikace

Původ českého slova komunikace se nachází v latinském slově communicatio, které původně znamenalo „vespolné účastnění“, a communicare „činit něco společným, společně něco sdílet.“²⁹

Komunikace znamená, že informace přechází z jednoho místa na druhé. To znamená, že informace je předávána jednou osobou druhé osobě nebo si ji jedinec obstarává sám z určitého zdroje.³⁰

Řeč definujeme jako schopnost určitého společenství dorozumívat se navzájem určitým jazykem, je považována za jednu z nejdůležitějších forem sociální komunikace.³¹

U komunikace můžeme říci, že komunikujeme s nějakým záměrem, nebo že nás k tomu vede nějaká motivace.³²

Při rodinné mediaci účastníci komunikují na úrovni a tím vytváří pro sebe stejné podmínky, které jim dají k dispozici stejné prostředky. Tato komunikace klade na všechny zúčastněné stejnou odpovědnost.

Komunikaci na úrovni můžeme charakterizovat čtyřmi základními principy:

²⁹ Srov. Vybíral, Z., Psychologie komunikace, Praha: Portál, 2005, s. 25, ISBN 80-7178-998-4.

³⁰ Srov. Nakonečný, M., Sociální psychologie, Praha: Academia, 1999, s.157, ISBN 80-200-0690-7.

³¹ Srov. Křivohlavý, J., Jak si navzájem lépe porozumíme, Praha: Svoboda, 1988, s.112, ISBN není uvedeno

³² Srov. DeVito, J.A., Základy mezilidské komunikace, Praha: Grada Publishing, 2001, s.33, ISBN 80-7169-988-8.

- přímostí,
- respektem,
- společnou odpovědností,
- cílovostí.³³

Při komunikaci by účastníci měli formulovat věci spíše ve smyslu spolupráce, než konkurence. Také by měli dávat najevo, že vnímají sdělení druhého účastníka.³⁴ Obsah a forma sdělení měly být ve shodě a neprotiřečit si.³⁵

Komunikace je důležitý faktor při vyjednávání. Vyjednávání je komunikační proces pohybující se kupředu i zpět s cílem dojít ke společnému rozhodnutí. Komunikace s sebou nese tři velké problémy. První problém spočívá v tom, že vyjednávající spolu nemluví, nebo alespoň ne tak, aby jeden druhému rozuměli. Zúčastněné strany často přeruší styky a už se nepokusí navázat jakoukoli rozumnou komunikaci. Komunikují s cílem ovlivnit třetí stranu nebo své vlastní členy. Místo, aby se pokoušeli dojít k dohodě s druhou stranou, k dohodě, která by byla vzájemně přijatelná, snaží se spíše házet klacky pod nohy. Místo aby se snažili během komunikace přivést druhou stranu ke konstruktivnějším krokům, snaží se ovlivňovat své okolí.

Během procesu rodinné mediace je důležitá účinná komunikace. Účinná komunikace zúčastněných stran rozhoduje o všem. Jen v jednom případě není tato komunikace možná, a to tehdy, když je vedena na efekt a není zaměřena na cíl. Při komunikaci se také může stát, že i když s někým přímo a jasně komunikujeme, nemusí to vždy nutně znamenat, že nám dotyčný naslouchá.

Při komunikaci může nastat problém, který vyplyne z nepochopení. To znamená, že to, co jeden říká, si může druhý účastník interpretovat jiným způsobem.³⁶

³³Srov. McLaganová, P., Krebs, P., Komunikace na úrovni, Jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace, Praha:Management Press, 1998, s.25, ISBN 80-85943-75-1.

³⁴Srov. Booher, D., Komunikujte s jistotou, Brno:Computer Press, 1999, s. 30, ISBN 80-7226-156-8.

³⁵ Srov. Štěpaník, J., Umění jednat s lidmi 2 Komunikace, Praha:Grada Publishing, 2005, s. 35, ISBN 80-247-0844-2.

³⁶ Srov. Fischer, R., Ury, W., Patron, B., Dohoda jistá (zásady úspěšného vyjednávání), Praha: Management Press, 1994, s. 38, ISBN 80-85603-48-9.

8 Konflikt

Slovo konflikt je latinského původu, conflictus, znamená srážku. Má předponu con, znamenající spolu, s něčím, a kořen odvozený od slovesa fligo, udeřit, uhodit, odvozené pak někoho něčím zasáhnout. Předpona naznačuje, že nejde o jednostrannou záležitost, ale že k tomu musí být nejméně dva.³⁷

Konflikt by se dal popsat jako proces, v němž jedna strana vynakládá vědomé úsilí na zmaření snahy jiné strany a jehož cílem je znemožnit dosažení jejích záměrů nebo zájmů.

Při komunikaci může dojít ke konfliktu z nedorozumění.. *Komunikační zdroj konfliktu představuje ty příčiny, které pramení ze sémantických posuvů, nedorozumění či šumu v komunikačních kanálech.³⁸* Patří sem například nedorozumění, kdy každý z účastníků komunikace hovoří o něčem jiném. Toto mluvení dobře charakterizuje přísloví, že jeden mluví o koze a druhý o voze. Všeobecně by se dalo říci, že konflikt pramení z nedostatku informací. Na druhou stranu také může konflikt začít z nadbytku informací, kdy jsou lidé zahlceni informacemi a mají jich víc, než kolik dokáží zpracovat.

S komunikačními zdroji konfliktu souvisí i situace, tzv. vynucené nebo násilné volby.³⁹ Člověk není vždy schopen rozlišit získané informace, ale přesto se nějak musí rozhodnout. Neví, zda výraz v obličeji druhé osoby něco znamenal, nebo byl náhodný, zda gesto, poznámka byly neúmyslné, nebo záměrné, zda určitá informace je fáma, nebo skutečnost. Jeho omyl pak může být vyložen druhou stranou nesprávně a konflikt je nedaleko.

8.1 Vývoj konfliktu

Vývoj běžných konfliktů mezi lidmi má určité fáze, v nichž konflikt vzniká, sílí, vrcholí a zase se tlumí a zaniká.

³⁷ Srov. Čákr, M., Konflikty v řízení a řízení konfliktů, Praha:Management Press, 2000, s.11, ISBN 80-85943-81-6.

³⁸ Tamtéž, s. 20

³⁹ Tamtéž, s. 21

Ze stavu klidu, tedy oné neustále obnovované dynamické rovnováhy (0. fáze), se začínají před viditelným vypuknutím konfliktu obvykle objevovat varovné příznaky (1. fáze), které se mohou, pokud zůstanou nepovšimnuty, vyvinout ve stále přítomné odlišnosti (2. fáze). Konflikt je stále ještě možné řešit jako problém, ale právě v této fázi obvykle poměrně rychle získává vztahovou dimenzi a stává se sporem. Není-li konflikt řešen, odlišnosti se mohou vyvinout v polaritu (3. fáze). Věcné problémy jsou personifikovány, interakce nabývají charakteru „kdo z koho“, což je náročné a nemůže to trvat věčně. Právě proto má polarita tendenci přerůst v separaci (4. fáze) nebo v destrukci (5. fáze). Ve fázi separace spolu účastníci konfliktu přerušují kontakty. Pokud spolu účastníci konfliktu nemusí žít nebo pracovat, může být separace konečným stadiem vývoje konfliktu. Jestliže spolu mají něco společně vytvářet, konflikt se může vyvíjet vyhocením do destrukce (5. fáze), která může systém zlikvidovat, nebo nezpůsobí-li kolaps systému, postupně přejít přes rozvoj únavových symptomů do fáze vyčerpání (6. fáze). Příznivější možností vývoje separační fáze je zkratka obcházející destruktivní fázi a mířící přímo od separace k vyčerpání. Neřešený konflikt, nezpůsobí-li zhroucení systému, pak přechází do fáze latence (7. fáze), která se může pod léčivým účinkem času vrátit do stavu klidu a stability. (0. fáze).⁴⁰

8.2 Styly řešení konfliktů

Při jakémkoli řešení sporu se lidé pokoušejí něco získat. Zajímá je, zda vyhrají nebo prohrají a průběžně sledují výsledek. Při řešení sporu také lidé berou v úvahu, zda s druhým účastníkem budou někdy v budoucnu jednat nebo spolupracovat, setkávat se s ním apod.

Rozeznáváme pět různých stylů řešení konfliktů:

Přízpůsobení se je styl, při kterém se jedna z dvojic vzdá dobrovolně všeho, nebojuje a tím se vzdává svých potřeb ve prospěch druhých.

⁴⁰ Srov. Plamínek, J., Jak řešit konflikty, Praha:Grada Publishing, 2006, s.30-31, ISBN 80-247-1591-0.

Prosazení se je styl, kdy jeden klade důraz na výsledek a jde mu jen o to, aby prosadil své názory, cíle a přitom nebere ohled na druhého, se kterým řeší konflikt.

Únik je styl řešení, když o věci nediskutujeme, odložíme řešení nebo výsledek.

Kompromis je způsob řešení, při kterém obě strany něco získají, v něčem ustoupí a zachovají do určité míry i dobrý vztah. Jejich zájmy a potřeby jsou uspokojeny jen zčásti. Někdy je tento styl mylně pokládán za nejlepší možné řešení.

Dohoda je nejefektivnější a časově nejnáročnější. Je založena na naplnění zájmů, cílů a potřeb zúčastněných stran. Umožní zachovat dobré vztahy a tím i zachová možnost spolupráce do budoucna.⁴¹

8.3 Rozlišujeme čtyři zásady řešení problému:

1. Identifikování podstaty problému a určení, proč je to problém.
2. Objasnění důvodů, proč problém existuje.
3. Usměrnění klientů, aby mohli problém sami vyřešit.
4. Podpoření snahy klienta vyřešit daný problém.⁴²

8.4 Konflikty, které se dají řešit pomocí rodinné mediace

Pomocí rodinné mediace se řeší mezilidské spory, kdy se upravují vztahy manželů před rozvodovým řízením, v průběhu rozvodového řízení nebo po něm (rozdělení majetku, péče o děti). Řeší se volba druhu výchovy a péče o děti.⁴³ Úprava styku rodiče s dětmi.⁴⁴

Pomocí rodinné mediace se také může řešit podpora komunikace a kooperace mezi rodiči. Rodiče mají možnost i dále rozhodovat o věcech, které se týkají

⁴¹Srov. Matoušek a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s.136-137

⁴²Srov. McGill, A.N., *Řízení konfliktů*, Praha:Grada Publishing, 1996, s. 21, ISBN 80-7169-136-4.

⁴³Srov. Everest, C. a S., *Zdravý rozvod pro rodiče a děti*, Praha: Talpress, 2000, s.86, ISBN 80-7197-169-3.

⁴⁴Srov. Černá, P., *Rozvod, otcové a děti*, Praha: Eurolex Bohemia, 2001, s. 38, ISBN 80-86432-11-4.

jejich dětí. Mají širší rozsah variant a možností v porozvodovém uspořádání (svěření dítěte a kontakt s ním).⁴⁵

⁴⁵Srov. Bakalář, E., Novákovi, M. a D. a kol., Průvodce rozvodem pro všechny zúčastněné, Lidové noviny, 1996, s.166, ISBN 80-7106-157-3.

Praktická část

9 Cíl práce a výzkumné otázky

9.1 Cíl práce

Cílem práce je analyzovat proběhlý proces rodinné mediace u vybraných respondentů.

9.1.1 Dílčí cíle

Dílčím cílem 1 je zjistit a porovnat, zda průběh rodinné mediace postupuje dle fází, které jsou uvedené v odborné literatuře.

Dílčím cílem 2 je analyzovat vnímání rozdílnosti rodinné mediace mezi muži a ženami. Jak dlouho trvá sezení s klienty při rodinné mediaci, co tvoří obsah rodinné mediace a jaká je její úspěšnost z pohledu klienta.

Dílčím cílem 3 je na základě rozhovoru analyzovat, jestli se postupuje podle fází, které jsou popsány v literatuře.

Dílčím cílem 4 je zjistit, jak se dozvěděli o rodinné mediaci a co bylo impulzem pro její využití. Jestli by ji po vlastní zkušenosti doporučili a co by udělali jiným způsobem.

9.2 Výzkumné otázky

V1 - Jak subjektivně hodnotí rodinnou mediaci osoby, které jí prošly?

V2 - Jak subjektivně vnímají rodinnou mediaci a jestli existuje rozdíl ve vnímání rodinné mediace mezi muži a ženami?

V3 - Postupuje proces rodinné mediace podle fází, které jsou uvedené v literatuře?

V4 - Jaké je zpětné hodnocení a doporučení klientů?

10 Metodika

10.1 Popis metody

Ke zjištění cílů bakalářské práce jsem použila metodu rozhovoru, kdy jsem se dotazovala klientů, kteří prošli rodinnou mediací. Použila jsem otázky, které byly původně sestaveny pro dotazník. Ten obsahoval 12 otázek, které byly uzavřené a polootevřené. Dotazník nebyl použit z důvodu neformálního styku s klientem.

10.2 Sběr dat

Sběr dat probíhal formou rozhovoru, který byl osobní. Na rozhovor jsem měla 1-3h podle počtu dotazovaných. Při rozhovoru s jedním klientem bylo zapotřebí 1h, při rozhovoru se dvěma klienty 2h.

10.3 Výzkumný soubor

Osloveno bylo šest párů, které prošly rodinnou mediací. Z toho se uskutečnily rozhovory se čtyřmi páry. Jeden pár odmítl a u druhého nebylo možné dokončit rozhovor z důvodu rozrušení klientky. Z tohoto důvodu byl rozhovor přerušen.

Věkové složení klientů bylo následující. Jednalo se o klienty ve věkové hranici 17-70 let. Muži byly zastoupeni v počtu pěti a ženy ve čtyřech.

11 Případové studie

Případová studie č. 1

Petr a Monika spolu žili několik let, za dobu manželství se jim narodili dva synové. Rozcházel se a potřebovali si vyřešit péči o syny, financování, bydlení ... Oba se dohodli na řešení sporu pomocí rodinné mediace.

Případová studie č. 2

Oba manželé jsou v důchodu. K rodinné mediaci se dostali kvůli svému vnukovi. Jejich syn a snacha se rozhodli rozejít. Pro oba rodiče to byl šok, jelikož u syna nepostřehli v manželství nějaké konflikty. O rodinné mediaci se dozvěděli od svého syna, kterému rodinná mediace pomohla vyřešit problém. Důvodem využití rodinné mediace bylo, že jim bývalá snacha nechtěla půjčovat vnuka.

Proto se se snachou domluvili, že tento problém vyřeší přes rodinnou mediaci. Snacha se na první sezení nedostavila, omluvila se, že musela nečekaně do práce.

Případová studie č. 3

Jana pracuje jako vedoucí v papírně. Manžel David byl rok nezaměstnaný, před propuštěním dělal ředitele v jednom podniku. Po dobu nezaměstnanosti svého manžela živila rodinu z jednoho platu. O domácnost se stará sama, má syna a dceru, oba jsou na střední škole. Je toho na ní moc – stresy v práci a „sama táhne“ domácnost. O rodinné mediaci jí pověděla kamarádka, která o tom četla v novinách. Jana se s manželem dohodla, že podstoupí rodinnou mediaci. První konzultace proběhla s Janou, kde se připravovala na jednání s manželem a dětmi.

Případová studie č. 4

Když bylo synovi 14 let, zemřel mu otec. Bylo to pro oba (matku i syna) velmi náročné období, ale tím, že se navzájem podporovali, podařilo se jim toto období zvládnout. Po třech letech si matka našla přítele, který se k nim po čase přestěhoval. Matka však svému synovi dopředu neřekla, že se k nim přestěhuje její přítel. Syn byl překvapen, protože mu to matka neřekla. Po nějaké době se u syna začaly objevovat problémy. Začal chodit za školu, přestal hrát fotbal a začal se bavit s partou, které dával přednost. Začal chodit pozdě domů, nedodržoval slib, že se v domluvenou dobu dostaví domů. K tomu se přidaly hádky. Matčin partner se jí snažil pomoci s výchovou syna, ale bylo to ještě horší. Syn se s ním postupně přestával bavit. Začalo to tím, že ho nezdravil a neodpovídal mu na pozdrav a pak se vztahy mezi nimi pomalu začaly stupňovat k horšímu. Matka už z této situace byla unavená, a proto se rozhodla, že to začne řešit. Při hledání pomoci našla na internetu rodinnou mediaci. Charakteristika této služby ji zaujala a rozhodla se jí využít.

Shrnutí: Všechny čtyři případové studie se shodují v tom, že každý z klientů potřeboval pomoci při řešení svého problému. Třetí a čtvrtá případová studie mají společné to, že bylo třeba vyřešit společné soužití a vztahy v domácnosti. Další

dvě studie se už odlišují v řešení problému. V prvním případě se jednalo o rozchod rodičů, kteří si potřebovali vyřešit péči o děti, financování a bydlení. V druhé případové studii se jednalo o udržení vztahu s vnukem.

Shrnutí

V praktické části jsou uvedené čtyři případové studie provedené s klienty, kteří prošli rodinnou mediací. Chtěla bych zdůraznit, že při zpracování rozhovorů zachovávám anonymitu klientů, neuvádím skutečná jména ani jiné údaje, které by mohly klienty identifikovat.

Výsledky odpovědí k otázkám 1-10 (viz. příloha Dotazník)

1. Nejčastější odpovědi na tuto otázku byly následující.

Dvě osoby se shodly v odpovědi na tom, že informace o rodinné mediaci získaly pomocí novin a internetu. Dvě osoby se o rodinné mediaci dozvěděly od manželky, jedna osoba se o rodinné mediaci dozvěděla od matky a jedna osoba se o rodinné mediaci dozvěděla od přítelkyně. Dvě osoby se o rodinné mediaci dozvěděly od syna, který prošel rodinnou mediací (jeho rodinná mediace byla úspěšná). Jedna osoba se o rodinné mediaci dozvěděla od kamarádky.

2. Mezi uvedenými odpověďmi jsou tyto:

Jedna osoba odpověděla, že to byl strach ze soudu. Jedna osoba odpověděla, že to bylo přání manželky. Dvě osoby shodně odpověděly, že důvodem byla předchozí zkušenost z rodiny. Jedna osoba odpověděla, že důvodem byla potřeba pomoci od někoho jiného. Jedna osoba odpověděla, že impulzem byly informace na internetu o rodinné mediaci. Jedna osoba odpověděla, že chtěla vyhovět přání matky a poslední osoba odpověděla, že chtěl pomoci přítelkyni.

3. Odpovědi na tuto otázku byly:

Dvě osoby se shodly na péči o dítě. Dvě osoby se shodly na odpovědi, že se to týkalo setkávání s vnukem. Jedna osoba odpověděla, že chtěla zlepšit vztahy v rodině a upravit pracovní dobu a pracovní povinnosti. Jedna osoba mi sdělila, že se jednalo o problémové chování jejího syna. Na této předchozí odpovědi se shodla ještě jedna osoba.

4. Na tuto otázku byly odpovědi následující:

Dvě osoby se shodly na péči o dětech, dvě osoby se domluvily na alimentech. Ve dvou případech se odpovědi shodly na tom, že jim rodinná mediace pomohla zlepšit komunikaci mezi nimi. Jedna osoba odpověděla na tuto otázku, že jim pomohla při kooperaci při výchově synů. Jedna osoba odpověděla, že si vyjasnili časový harmonogram. Čtyři osoby se shodly, že pomocí rodinné mediace problém vyřešily. Jedné osobě pomohla při vyřešení problému v práci. Poslední klient uvedl, že mu rodinná mediace pomohla, aby si situaci uvědomil a pochopil ji.

5. Odpovědi na tuto otázku byly u osmi osob shodné. Všichni shodně odpověděli ano, jen jedna osoba napsala do odpovědi neví.

6. U této otázky se všech devět osob jednohlasně shodlo - odpověděly ano.

7. I u této otázky byla u všech devíti osob shodná odpověď ano.

8. Tato otázka je už rozebrána výše u V2 - Jak subjektivně vnímají rodinnou mediaci a jestli existuje rozdíl ve vnímání rodinné mediace mezi muži a ženami?

9. Tato otázka byla zodpovězena výše u V4 - Jaké je zpětné hodnocení a doporučení klientů?

10. Na tuto otázku odpovědělo sedm klientů shodně a to tak, že by si daný problém vyřešili sami. V jednom případě klient uvedl, že by znovu použil

rodinnou mediaci při řešení problému. Jeden klient neodpověděl na tuto otázku vůbec.

Shrnutí odpovědí na výzkumné otázky

V1 - Jak subjektivně hodnotí rodinnou mediaci osoby, které jí prošly?

Subjektivní hodnocení rodinné mediace osobami, které jí prošly, bylo převážně pozitivní, jednalo se o 9 klientů, kteří jednoznačně odpověděli na tuto otázku ano, tedy kladně. Jen v jednom případě bylo hodnocení negativní. Bylo to proto, že klient osobně neprošel procesem rodinné mediace. Procesu se zúčastnila pouze manželka, která postupovala podle rad mediátora, aby vyřešili problém v rodině. Oba se přitom domluvili na řešení sporu za pomoci rodinné mediace, ale na poslední chvíli si to tento klient rozmyslel a rodinné mediace se osobně nezúčastnil.

V2 - Jak subjektivně vnímají rodinnou mediaci a jestli existuje rozdíl ve vnímání rodinné mediace mezi muži a ženami?

Rozdíl ve vnímání rodinné mediace podle pohlaví neexistuje. Nejprve jsem začala hodnotit klady rodinné mediace. 6 klientů se shodlo v odpovědi na tom, že jim rodinná mediace pomohla vyřešit problém. U klientů se objevila shoda i v hodnocení osoby mediátora. 1 osoba ocenila to, že ji mediátor povzbuzoval. 1 osoba kladně hodnotila to, že mediátor zklidnil emoce. 2 osoby se shodly v odpovědi na tom, že jim mediátor usnadnil komunikaci s partnerem. 2 osoby kladně hodnotily přístup mediátora. 2 osoby se shodly v tom, že je mediátor podporoval a 2 osoby pochválily vedení sezení. 1 osoba pozitivně ocenila to, že ji mediátor dal prostor pro vyjádření pocitů, názorů a potřeb. 1 osoba pochválila nabídku nových forem řešení. 1 osoba ocenila schopnost, že ji mediátor naučil naslouchat druhé straně. 1 osoba ocenila snahu mediátora v tom, že jí pomohl definovat problém. 1 osoba uvedla mezi klady rodinné mediace to, že tato služba šetří finanční výdaje.

Zápory rodinné mediace, které uvedli klienti. 2 klienti se shodli v odpovědi na tom, že se jim nepodařilo zformulovat problém na poprvé. V jednom případě se

klientovi nepovedlo přesvědčit manželku, aby se k němu vrátila(to viděl klient jako zápor rodinné mediace). 2 klienti shodně odpověděli, že pro ně byla rodinná mediace daleko (velká vzdálenost). Ve 2 případech se klienti shodli na tom, že pro ně bylo těžké skloubit práci se sezením s mediátorem. V jednom případě klient neviděl žádný zápor při rodinné mediaci. Pro jednoho klienta byla rodinná mediace časově náročná. V jednom případě klient soudil, že se mediátor nadměrně dotazoval.

Shrnutí: Subjektivní vnímání rodinné mediace klienty je velice pozitivní. Klienti kladně hodnotili osobu mediátora i jeho přístup k řešení problému. Rozdíl ve vnímání mužů a žen jsem nezaznamenala, protože obě pohlaví vnímala rodinnou mediaci stejně.

V3 - Postupuje proces rodinné mediace podle fází, které jsou uvedené v odborné literatuře?

Na základě rozhovorů s klienty jsem zjistila, že fáze, které jsou popsány v odborné literatuře, postupují v praxi stejně. Toto mi klienti sdělili osobně.

V4 - Jaké je zpětné hodnocení a doporučení klientů?

Zpětné hodnocení klientů na proces rodinné mediace je ve všech případech stejný, tedy pozitivní. Všichni klienti by rodinnou mediaci doporučili osobám, které mají stejné nebo podobné problémy.

Diskuze

Fáze mediace, které uvádím v teoretické části, se shodují s průběhem fází používanými mediátory v praxi. Přesně se podle nich postupuje a mediátor v každé fázi udělá to, co by měla daná fáze obsahovat. Toto jsem analyzovala z rozhovorů s respondenty.

Po zhodnocení procesu rodinné mediace můžeme říci, že po procesu převažují pozitivní emoce. Na začátku se však objevovaly obavy z osoby mediátora, z průběhu procesu rodinné mediace a pochybnosti, jestli se jim povede konflikt vyřešit. Dále se objevovaly obavy z toho, zda bude mezi partnery možná kooperace na shodě a jaký to bude mít dopad na celou rodinu.

Při zpětném hodnocení klientů můžeme říci, že je rodinná mediace úspěšná. Ve většině případů pomohla klientům vyřešit konflikt. Je považována za rychlou a efektivní službu a také mezi její klady můžeme zařadit i to, že je pro klienty méně finančně náročná. Na základě odpovědí zjištěných na výzkumné otázky V1 - V4 je možné prohlásit, že rodinná mediace popsaná v odborné literatuře se shoduje s praxí.

Zajímala jsem se o to, zda se v nějakém odborném časopise píše o rodinné mediaci a její úspěšnosti. Při hledání jsem našla články týkající se rodinné mediace.

Časopisy, ke kterým jsem měla přístup jsou následující:

1. Soudce, č. 7-8/2008, ISSN 1211-5347
2. Právo a rodina, č. 8/2002, ISSN 1212-866x
3. Právo a rodina, č. 10/2002, ISSN 1212-866x
4. Bulletin advokacie, č. 5/1999, ISSN 1210-6348
5. Právní rádce, č. 11/2003, ISSN 1210-4817

V časopisech se poukazuje na to, že v rodinách dochází ke střetům, které je někdy možné řešit jinou cestou než soudní. Ukazuje se na rodinnou mediaci jako na alternativní řešení rodinných konfliktů. Je zde popsána osoba mediátora, fáze mediace a zásady, podle kterých by se mělo při rodinné mediaci postupovat.

Z bakalářských prací na toto jsem našla práci Lenky Zelenkové Mediace. Její práce je zaměřena všeobecně na mediaci jako takovou. Podrobně se zabývá pojmem konflikt, kde se zaměřuje na řešení konfliktu a druhy konfliktů. Zabývá se historií mediace, právní úpravou mediace, fázemi mediace, osobou mediátora, výsledkem mediačního procesu a chybami při mediaci. Jedinou podobnost jsem v této bakalářské práci našla u fází mediace. Jinak se naše informace liší. Ve své

práci se zabývám cílem rodinné mediace, vyjednáváním při mediaci a komunikací.

Shrnutí fází rodinné mediace

V první fázi **zahájení** vstoupí mediátor do hádky. Vysvětlí svou roli. Posoudí, zda je užitečné vyjmenovat pravidla výměny názorů. V jednom případě může být na místě pravidlo, aby vše, co bylo řečeno, bylo uchováno v tajnosti. Jedná se o důvěrnost mezi účastníky.

Ve druhé fázi **určení problému** mediátor všechny vyslechne a každý účastník jeden po druhém představí svůj pohled na události. Účastníci konfliktu upřesní postupně fakta, aby mediátor mohl jasně a přesně zformulovat problém.

Ve třetí fázi, kterou můžeme nazvat **pocity**, bude mediátor dbát na to, aby každý vyjádřil své pocity. Potom je přeformuluje, ale to jen tehdy, je-li to třeba.

Ve čtvrté fázi **potřeby** se mediátor bude zajímat o potřeby, protože odtud je krok k řešení.

Pátou fázi charakterizujeme jako **řešení**. Mediátor se snaží obě strany podněcovat k tvořivosti, aby se pokusily představit si víc možností. Pokud nikoho nic nenapadá, mediátor může pomoci a začít sám s vyjmenováváním nápadů. Je-li to nutné, může poznamenat nápady na papír.

Šestá fáze **dohoda**. Jakmile se vysloví nejméně čtyři až pět návrhů, mediátor shrne a přeformuluje potřeby všech zúčastněných. Při této fázi by si účastníci měli v rychlosti prohlédnout všechny návrhy. Tato etapa pomáhá posílit dohodu. Je nezbytná tím spíše, pokud se neshody vracejí a opakují. Prostředník může za určitých okolností navrhnout zkušební období, na jehož konci se učiní závěr a v případě potřeby se dohoda pozmění. Na závěr mediátor jasně a zřetelně

zopakuje dohodu, ověří si pohledem, že všichni souhlasí, a pochválí účastníky za to, že dokázali úspěšně spolupracovat.

Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce Rodinná mediace bylo popsat rodinnou mediaci jako službu, která pomáhá při řešení rodinných konfliktů rodinám za pomoci třetí nezávislé strany, kterou je mediátor. Jsou zde základní informace o původu slova mediace, historii rodinné mediace, osobě mediátora, cílech rodinné mediace, o konfliktu a jeho vývoji, průběhu, vyjednávání a komunikaci.

Tento text byl napsán za účelem seznámení s touto službou, aby čtenář porozuměl postupům a cílům této služby. Práce obsahuje i rozhovory pro lepší představivost o rodinné mediaci, aby věděl, jak tento proces probíhá a co zde klienti řeší.

Prací bych chtěla poukázat na to, že rodinná mediace u nás nemá takové dlouhé trvání jako v zahraničí. Veřejnost o této službě není dostatečně informována a stát sám příliš tuto službu nepodporuje.

Při psaní své bakalářské práce jsem získala nové informace od mediátora a klientů, kteří touto službou prošli, a díky nim jsem si prohloubila znalosti týkající se této služby. Tato služba mě velice zaujala svým přístupem k rodinným konfliktům, způsobem jejich řešení a přístupem mediátora ke klientům.

Seznam použitých zdrojů

Bakalář, E., Novákovi M. a D a kol., *Průvodce rozvodem pro všechny zúčastněné*, Lidové noviny, 1996, ISBN 80-7106-157-3.

Booher, D., *Komunikujeme s jistotou*, Brno: Computer Press, 1999, ISBN 80-7226-156-8.

Casse, P., *Jednání začíná za hodinu*, Praha: Management Press, 1994, ISBN 80-85603-65-9.

Čakrt, M., *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*, Praha: Management Press, 2000, ISBN 80-85943-81-6.

Černá, P., *Rozvod, otcové a děti*, Praha: Eurolex Bohemia, 2001, ISBN 80-86432-11-4.

DeVito, J. A., *Základy mezilidské komunikace*, Praha: Grada Publishing, 2001, dotisk 2004, ISBN 80-7169-988-8.

Everett, C. a S. V., *Zdravý rozvod pro rodiče a děti*, Praha: Talpress, 2000, ISBN 80-7197-169-3.

Fischer, R., Ury, W., Patton, B., *Dohoda jistá (zásady úspěšného vyjednávání)*, Praha: Management Press, 1994, ISBN 80-85603-48-9.

Holá, L., *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*, Praha: Grada Publishing, 2003, ISBN 80-247-0467-6.

Křivohlavý, J., *Jak si navzájem lépe porozumíme*, Praha: Svoboda, 1988, ISBN není uvedeno

Matoušek a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál, 2008, 2. vydání, ISBN 978-80-7367-502-8.

McGill, A. M., *Řízení konfliktů*, Praha: Grada Publishing, 1996, ISBN 80-7169-136-4.

McLaganová, P., Krebs, P., *Komunikace na úrovni, Jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace*, Praha: Management Press, 1998, ISBN 80-85943-75-1.

Nakonečný, M., *Sociální psychologie*, Akademie věd ČR, 1999, dotisk 2000, ISBN 80-200-0690-7.

Plamínek, J., *Jak řešit konflikty*, Praha: Grada Publishing, 2006, ISBN 80-247-1591-0.

Plamínek, J., *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*, Praha: Argo, 1994, ISBN 80-85794-14-4.

Riskin, L. L., Arnold, T., Keating, J. M. Jr., *Mediace aneb Jak řešit konflikty*, Praha: Pallata, 1997, ISBN 80-901710-6-0.

Štěpaník, J., *Umění jednat s lidmi 2, Komunikace*, Praha: Grada Publishing, 2005, ISBN 80-247-0844-2.

Trélaün, B., *Překonávání konfliktů v rodině*, Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178-935-6.

Ury, W., *Jak překonat nesouhlas*, Praha: Management Press, 1995, ISBN 80-85603-83-7.

Vybíral, Z., *Psychologie komunikace*, Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178-998-4.

Warshak, R. A., *Revoluce v porozvodové péči o děti*, Praha: Portál, 1996, ISBN 80-7178-089-8.

Bajer, P., *Mediace umožňuje rychlé a kultivované mimosoudní řešení konfliktů*, *Sociální práce časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 4/2005, s. 20-31, ISSN 1213-6204.

Přílohová část

Seznam příloh

Příloha I – Dotazník

Příloha II – Rozhovor č. 1

Příloha III – Rozhovor č. 2

Příloha IV – Rozhovor č. 3

Příloha V – Rozhovor č. 4

Příloha I

Dotazník

1. pohlaví
2. věk
3. Jak jste se dozvěděli o rodinné mediaci?
4. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci?
5. Čeho se dotýkal Váš konflikt?
6. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit?
7. Viděli jste nové způsoby řešení problémů?
8. Vyřešily jste to, co jste potřebovali?
9. Byli jste spokojeni s mediátorem?
10. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace?
11. Doporučili byste ji ostatním?
12. Co byste v této věci nyní udělali jinak, kdybyste se znova dostali do stejné situace?

Příloha II

Rozhovor č. 1

Průběh mediace:

V průběhu mediace vychází najevo silný citový vztah, který mezi nimi byl před lety. Oba byli zodpovědní, chtěli přivést na svět první dítě, až když budou finančně zabezpečeni a budou mít bydlení.

Nepatrné konflikty se začali objevovat po narození druhého syna. Petr v té době zajišťoval rodinu po finanční stránce - pracoval pro jednu firmu, kde dělal přesčasy, aby zabezpečil svou rodinu a aby měli vše. Petr se cítil ukřivděný názorem, že se o rodinu nestaral, byl přesvědčen, že tomu dával hodně sil a energie tomu, aby je zabezpečil. Tvrzení Moniky, že se o ně nestaral, ho mrzelo. Byl ochotný akceptovat odchod Moniky, ale chtěl se podílet na výchově svých synů. Chtěl střídavou péči. Kvůli tomu odešel z firmy, kde pracoval a našel si jinou práci, která by mu umožňovala trávit čas se syny a také to, aby jim byl na blízku.

Z pohledu Moniky nebylo toto rozhodnutí (pro ni) lehké, i když iniciátorem rozchodu byla ona. Vyčítala Petrovi, že se nezajímal o to, jak se cítí ona nebo jeho synové. Nepopírala, že je Petr dobře finančně zajišťoval, ale vyčítala mu, že to bylo na úkor trávení volného času s rodinou.

Při prvním mediačním jednání byly zformulovány tyto body:

1. péče o syny
2. komunikace zaměřená na syny
3. výchovné principy
4. časový harmonogram

Nejprve se sestavil časový harmonogram, kdy mají synové školu a volný čas. Pak se řešila práce a volný čas manželů. Při tomto zjišťování informací týkajících se volného času a zaměstnání si oba uvědomili, že na syny nebudou mít dostatek času. Matka se jim nebude moct věnovat naplno, jako tomu bylo do teď.

Další jednání:

1. jaký to bude mít vliv na děti
2. finanční zabezpečení dětí
3. komunikace o dětech a společné rozhodování

Petr s Monikou se domluvili, kdy mu bude půjčovat syny i během týdne a jednou za 14 dní je bude mít na víkend. Domluvili se, jak bude děti doprovázet do školy a vyzvedávat je. Také se dohodli na alimentech.

Při procesu mediace si uvědomili, že mezi nimi byla nedostatečná komunikace, že bude důležitá kooperace mezi nimi. Také porozuměli situaci a uvědomili si své možnosti a hranice v situaci.

Otázky a odpovědi klientů

Žena 1, 30 let

1. Jak jste se dozvěděla o rodinné mediaci? – *Hledala jsem jinou alternativu řešení, nechtěla jsem to řešit soudně. Četla jsem článek v novinách a díky této informaci jsem si podrobné informace našla na internetu.*
2. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci? – *Strach ze soudu.*
3. Čeho se dotýkal Váš konflikt? – *Péče o děti.*
4. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit? – *Domluvili jsme se na péči o děti (svěření matce), alimony. Pomohla nám zlepšit komunikaci mezi námi a kooperaci při výchově synů.*
5. Viděla jste nové způsoby řešení problému? – *Ano.*
6. Vyřešila jste to, co jste potřebovala? – *Ano.*
7. Byla jste spokojena s mediátorem? – *Ano.*
8. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace? – *Klady: vyřešení problému, povzbuzování mediátora, mediátor zklidnil emoce. Zápory: problém při formulaci toho, co chtěli řešit dál-manželé se nemohli shodnout.*
9. Doporučila byste ji ostatním? – *Ano.*
10. Co byste v této věci nyní udělala jinak, kdybyste se znova dostala do stejné situace? – *Dohodla by se s manželem sama- bez mediátora*

Muž 1, 30 let

1. Jak jste se dozvěděl o rodinné mediaci? – *Přišla s tím manželka.*
2. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci? – *Přání manželky.*
3. Čeho se dotýkal Váš konflikt? – *Svěření dětí do péče.*
4. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit? – *Svěření dítěte do péče, komunikaci o dětech, alimony, časový harmonogram*
5. Viděl jste nové způsoby řešení problému? – *Ano. Nové úhly pohledu na domluvě ohledně půjčování dětí.*
6. Vyřešil jste to, co jste potřeboval? – *Ano.*
7. Byl jste spokojen s mediátorem? – *Ano.*

8. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace? – *Klady: vyřešení problému, mohl vyjadřovat své pocity, názory a potřeby, vyjadřovat názory ohledně dětí, mediátor mezi nimi usnadnil komunikaci. Zápory: na poprvé se jim nepodařilo zformulovat problém a jak ho řešit dál (čekal, že to zformuluje mediátor), nepovedlo se mu přesvědčit, aby se k němu manželka vrátila.*
9. Doporučil byste ji ostatním? – *Ano.*
10. Co byste v této věci nyní udělal jinak, kdybyste se znova dostal do stejné situace? – *Vyřešil by si to sám.*

Příloha III

Rozhovor č. 2

Při prvním sezení, kterého se snacha nezúčastnila, začali rodinnou mediaci bez její účasti. Mediátor zjišťoval, jaký mají vztah k vnukovi, jejich bývalé snaše, jak s ní vycházeli, když byla synovou manželkou a jak s ní vychází teď. Jestli jsou se snachou v kontaktu. Pak se mediátor ptal na vnouče - věk, jak s ním vychází, jaký je mezi nimi vztah a vazby. Jak daleko od nich vnuk bydlí. Také se připravovali na budoucí rozhovor se snachou, co jí chtěli sdělit, na čem by se s ní chtěli dohodnout. Mediátor se pokusil nastínit možné reakce snachy.

Při druhém sezení byla přítomna i snacha. Na začátku procesu to nevypadalo dobře, protože snacha neměla zájem se domluvit. Po delším rozhovoru snacha změnila postoj a s prarodiči se domluvila na půjčování syna. Domluvili se, že jednou za tři týdny u nich bude vnuk na víkend, ale dala si podmínku, že jí syna přivezou vždy nejpozději v 18h.

Otázky a odpovědi klientů

Žena 2, 67 let

1. Jak jste se dozvěděla o rodinné mediaci? – *Od syna.*
2. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci? – *Synova úspěšná rodinná mediace.*

3. Čeho se dotýkal Váš konflikt? – *Půjčování vnuka.*
4. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit? – *Dospěli jsme k vyřešení sporu a snacha nám umožnila půjčování syna.*
5. Viděla jste nové způsoby řešení problémů? – *Ano.*
6. Vyřešili jste to, co jste potřebovali? – *Ano.*
7. Byla jste spokojena s mediátorem? – *Ano.*
8. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace? – *Klady: dosažení souhlasu, nabídka nových forem řešení, šetří finanční výdaje. Zápory: dojíždění, časová náročnost - byla po mediaci unavená.*
9. Doporučila byste ji ostatním? – *Ano.*
10. Co byste v této věci nyní udělala jinak, kdybyste se znova dostala do stejné situace? – *Sami by se sešli se snachou a domluvili by se na rodinné mediaci, neřešili by setkání se snachou přes syna..*

Muž 2, 70 let

1. Jak jste se dozvěděl o rodinné mediaci? – *Od syna.*
2. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci? – *Zkušenost z rodiny- úspěšnost u syna.*
3. Čeho se dotýkal Váš konflikt? – *Setkávání s vnukem.*
4. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit? – *Umožnila nám setkávání s vnukem.*
5. Viděl jste nové způsoby řešení problémů? – *Ano.*
6. Vyřešili jste to, co jste potřebovali? – *Ano, dohodu se snachou.*
7. Byl jste spokojena s mediátorem? – *Ano.*
8. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace? – *Klady: vedené sezení, usnadnění komunikace, naslouchání druhé straně. Zápory: vzdálenost.*
9. Doporučil byste ji ostatním? – *Ano.*
10. Co byste v této věci nyní udělal jinak, kdybyste se znova dostala do stejné situace? – *Sešli by se celá rodina a vyřešili by to v rodinném kruhu.*

Příloha IV

Rozhovor č. 3

První sezení

Jana si začala brát práci navíc. Pokaždé, když někdo ze zaměstnanců ze směny onemocněl nebo si vzal dovolenou, tak za něho vzala práci u stroje. Byla unavená a vždy, když přišla domů, tak nekomunikovala s rodinou a chodila brzy spát. Mediátor se ptal na zaměstnání - jak probíhá pracovní den, jak komunikuje s kolegy a nadřízenými. Se všemi kolegy vychází dobře.

Druhé sezení

Jana se připravovala na rozhovor s ředitelem, kvůli úpravě pracovní doby a práce navíc. Mediátor s ní začal řešit, jak by měla oslovit ředitele a sdělit mu, že by chtěla zkrátit pracovní dobu. Příprava na tento rozhovor byla probrána do detailů. Jaké způsoby jednání může uplatnit při rozhovoru s ředitelem. Mediátor se snažil, aby si uvědomila možná řešení, jejich důsledky a reakce ředitele.

Třetí sezení

Příprava na rozhovor s manželem i syny, možné reakce manžela i dětí, jaký dopad to bude mít na rodinu.

Výsledek

Ředitel jí nezkrátil pracovní dobu, ale nemusela už dělat práci za zaměstnance, kteří byli nemocní.

I v rodině došlo ke zlepšení - manžel si našel práci a dcera jí začala pomáhat v domácnosti, syn se zapojuje při pracích v domácnosti málokdy, spíše si našel brigádu.

Otázky a odpovědi klientů

Žena, 45 let

1. Jak jste se dozvěděla o rodinné mediaci? – *Od kamarádky.*

2. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci? – *Brala to jako jedinou možnost řešení, protože už toho na ní bylo hodně a potřebovala poradit a pomoci.*
3. Čeho se dotýkal Váš konflikt? – *Zlepšit pomoc v rodině a upravit pracovní dobu a povinnosti.*
4. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit? – *Pomohla v rodině i v práci, v práci jen pracovní povinnosti, ne změnu pracovní doby.*
5. Viděla jste nové způsoby řešení problémů? – *Ano.*
6. Vyřešila jste to, co jste potřebovala? – *Ano.*
7. Byla jste spokojena s mediátorem? – *Ano.*
8. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace? – *Klady: vyřešení problémů částečně, přístup mediátora. Zápory: klientka měla problém skloubit práci se sezením*
9. Doporučila byste jí ostatním? – *Ano.*
10. Co byste v této věci nyní udělala jinak, kdybyste se znova dostala do stejné situace? – *Promluvila by si s rodinou hned na začátku.*

Muž, 55 let

Sezení s mediátorem se nechtěl zúčastnit, protože to považoval za zbytečné a bral to jako ztrátu času. Kdyby věděl, že manželka bude toto řešit přes rodinnou mediaci, tak by si s ní o tom promluvil, pokud by mu řekla, co ji trápí. On sám by nikdy rodinnou mediaci nevyužil. Na otázku, Proč by to nevyužil, odpověděl: *Jsem zvyklý si řešit problémy sám a cizího člověka k tomu nepotřebuji. Jak mi může pomoci cizí člověk, když nemůže vědět, jak se cítím?*

Příloha V

Rozhovor č. 4

První sezení (1,5h)

Proběhlo s matkou a synem, kdy si oba poprvé po dlouhém čase promluví, vyslechli své názory. Syn jí řekl, aby se pokusila vžít do něho, kdyby on jí udělal

to samé (tzn., přivedl by si někoho domů, bydlel by tam s nimi, ale jí by to dopředu neřekl). Matka si uvědomila, jak se asi musel cítit a slíbila mu, že se to změní, bude ho tolerovat a víc mu naslouchat.

Druhé sezení (3h)

Účastnil se ho i přítel, protože synovi vadily některé jeho návyky a také způsob, jakým se ho snažil převychovávat. Vše si vyříkali na tomto sezení.

Otázky a odpovědi klientů

Žena, 38 let

1. Jak jste se dozvěděla o rodinné mediaci? – *Hledala způsob řešení problému (sama).*
2. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci? – *Informace na internetu, charakteristika služby.*
3. Čeho se dotýkal Váš problém? – *Problémové chování syna.*
4. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit? – *Ujasnit si, kde se stala chyba.*
5. Viděla jste nové způsoby řešení problémů? – *Ano.*
6. Vyřešila jste to, co jste potřebovala? – *Ano.*
7. Byla jste spokojena s mediátorem? – *Ano.*
8. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace? – *Klady: vyřešení vztahu se synem, přišlo se na problém, podpora mediátora. Zápory: žádné.*
9. Doporučila byste ji ostatním? – *Ano.*
10. Co byste v této věci nyní udělala jinak, kdybyste se znova dostala do stejné situace? – *Znovu bych použila rodinnou mediaci.*

Muž, 17 let

1. Jak jste se dozvěděl o rodinné mediaci? – *Matka ho o to požádala.*
2. Co bylo impulzem pro rozhodnutí využít rodinnou mediaci? – *Vyhovět přání matky.*
3. Čeho se dotýkal Váš problém? – *Mé postoje vůči matce a jejímu příteli.*

4. Co Vám rodinná mediace pomohla vyřešit? – *Vztahy s matčíným přítelem.*
5. Viděl jste nové způsoby řešení problémů? – *Nevím.*
6. Vyřešil jste to, co jste potřeboval? – *Ano, mohl jsem říct, co mi vadilo.*
7. Byl jste spokojen s mediátorem? – *Ano.*
8. Kde vidíte klady a zápory rodinné mediace? – *Klady: uvědomil jsem si své chování, nevybral jsem si správný způsob řešení problému. Zápory: nadměrné dotazování mediátora, některé otázky mi přišly zbytečné.*
9. Doporučil byste ji ostatním? – *Nevím, možná.*
10. Co byste v této věci nyní udělal jinak, kdybyste se znova dostala do stejné situace? – *Promluvil bych si s matkou o samotě, protože mi bylo ze začátku trapně, že řešíme problém prostřednictvím třetí osoby.*

Muž, 40 let

1. *Od přítelkyně.*
2. *Pomoci přítelkyni vyřešit problém se synem.*
3. *Chování jejího syna.*
4. *Našel jsem si ke klukovi cestu, jak bychom spolu mohli vycházet.*
5. *Ano.*
6. *Ano.*
7. *Ano.*
8. *Klady: definování problému, vyřešení vztahu mezi mnou a jejím synem. Zápory: čas, vzdálenost.*
9. *Ano.*
10. *Promluvil bych si s klukem, co mu vadí.*

Abstrakt

JANKTOVÁ, R. *Rodinná mediace*. České Budějovice 2010. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce L. Maliňáková

Klíčová slova: mediace, konflikt, vyjednávání, komunikace

Bakalářská práce se zabývá novým alternativním způsobem řešení rodinných konfliktů. Může mít preventivní charakter. Mediátor pomáhá klientům, aby si uvědomili danou situaci a pokusili se ji vyřešit jinak, než aby to skončilo rozvodem.

Práce se zabývá přednostmi rodinné mediace a nestrannosti mediátora, který během průběhu mediace dohlíží na dodržování pravidel jednání a podporuje příjemnou atmosféru při řešení konfliktů.

V teoretické části jsem shrnula teoretický základ rodinné mediace, o který se v praxi opírá. V praktické části ukazuji použití rodinné mediace v praxi na rozhovorech se čtyřmi manželskými páry, které prošly rodinnou mediací. Tyto rozhovory jsem vyhodnotila a porovнала.

Abstract

JANKTOVÁ, R. *Family Mediation*, České Budějovice 2010. Bachelor Thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Practical Theology. Supervisor L. Maliňáková

Key words: mediation, conflict, negotiation, communication

Bachelor thesis deals with a new alternative way of solving family conflicts. It might have preventive nature. A mediator helps clients to realize the situation they are in and to try to solve it differently than by a divorce.

The work is concerned with the advantages of family mediation and with the mediator's impartiality. Mediator supervises the mediation, controls if the rules of behaviour are kept and encourages friendly atmosphere while solving the problems.

In the theoretical part I summed up the theoretical basis of family mediation which is then applied in practice. In the practical part I showed actual use of family mediation in interviews with four married couples which had undergone family mediation. I analysed and compared those interviews.