



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Ústav sociálních a speciálně-pedagogických věd

Bakalářská práce

Specifika sociální práce s rodinou v mediaci

Vypracovala: Veronika Hauptová
Vedoucí práce: doc. PhDr. Adéla Mojžíšová Ph. D.

České Budějovice 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Specifika sociální práce s rodinou v mediaci*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované 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, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 27. 4. 2016

.....

(jméno a příjmení)

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat paní doc. PhDr. Adéle Mojžíšové Ph.D. za odborné vedení, připomínky a cenné rady, které mi ochotně poskytovala během tvorby této práce. Poděkování také patří všem respondentům, kteří se účastnili mého výzkumu k bakalářské práci. V poslední řadě bych ráda poděkovala rodině a přátelům za podporu nejen při psaní práce ale i celém studiu.

Abstrakt

Tato práce se zabývá problematikou rodinné mediace a jejího využití v rámci sociální práce s rodinou, kdy je jedním z vhodných prostředků k řešení rodinných sporů, které patří mezi ty emočně nejnáročnější na řešení. Právě mediace umožňuje řešit spory kultivovaným způsobem a to za pomoci prostředníka – mediátora, který spor nerozhoduje, ale pomáhá stranám nalézt nejpříjemnější řešení.

Cílem této práce je zmapování, jakým způsobem je rodinná mediace využívána a jaký je její potenciál. Dílčími cíli pak je identifikace nesnází a benefitů, které mediace do práce s rodinou přináší a zjištění popularity mediace, proč není využívána tolik jako by mohla být. Výzkumnými otázkami jsem dále chtěla zjistit, jak na mediaci nahlíží a jak jsou s ní obeznámeny pracovníce orgánu OSPOD a mediátorky, vykonávající služby rodinné mediace. V neposlední řadě jsem se zajímala o spolupráci těchto dvou subjektů. Celý výzkum byl zaměřen na oblast Jihočeského kraje. K získání potřebných dat byl použit kvalitativní výzkum a jako techniku sběru dat, jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Výzkumný soubor tvořily 4 pracovníce orgánu OSPOD a 5 mediátorek, kdy jsem oběma těmto skupinám pokládala otázky, které byly rozdělené do několika navazujících okruhů. Celkem jsem tedy provedla 9 rozhovorů.

Z výzkumu vyplynulo, že v současné době není mediace využívána, tak jak by mohla být, a tudíž její potenciál není naplněn. Za vinu to dávám především velmi nízkému povědomí o mediaci v široké, ale leckdy i v odborné veřejnosti, kdy jež prozatím se o mediaci ví velice málo. Na druhou stranu se, ale stále jedná o relativně nový institut, který se v našem prostředí musí etablovat a získat důvěru odborné i laické veřejnosti. Abych nebyla pouze negativní od doby, kdy byl přijat zákon č. 202/2012 o mediaci, se situace rapidně zlepšila, proto se i domnívám, že mediace bude mít v budoucnosti svoje místo ve sféře řešení mezilidských problémů a jenom je potřeba čas. To vyplývá i ze zkušeností ze zahraničí, kde má mediace již svoje místo.

Klíčová slova:

Rodina, Rodinné spory, Mediace, Mediátor, Orgán sociálně právní ochrany dětí,
Sociální práce s rodinou

Abstract

This thesis deals with the issue of family mediation and its utilization within social work with families, where the mediation is one of the appropriate means to settle family disputes, which belong to the most emotionally demanding for a solution. Despite all this, mediation enables to settle disputes in a cultivated manner with the help of an intermediary – mediator, who does not make a decision in the dispute but helps both sides to find the most acceptable solution.

The aim of this thesis is to describe a method of utilization of family mediation and what is its potential. Partial objectives are identification of problems and benefits which mediation brings to the work with a family. It is also finding out the popularity of mediation and why is not used as much as it could be. Through research questions, I also wanted to find out, how are on mediation looking and familiarized workers of Authority for Social and Legal Protection of Children and mediators performing services for family mediation. I was also interested in the cooperation between these two subjects. The whole research was focused on the South Bohemian Region. To gain the necessary data has been used qualitative research, and as data collection technique I chose semi-structured interview with open questions. The research sample was composed of 4 workers of Authority for Social and Legal Protection of Children and of 5 mediators, where I asked both groups questions which have been divided into several areas. So I totally conducted 9 interviews.

The research showed that mediation nowadays is not used as it could be, which means that its potential is unfulfilled. Primarily I blame very low awareness of mediation in general, but sometimes even in the professional public, where the mediation is not well-known yet, but on the other hand it is still a relatively new institute which needs to establish in our awareness and gain the confidence of professional and non-professional public. Not to be only negative, the situation has rapidly improved since the acceptance of the Act no. 202/2012 Coll., on Mediation, so I suppose that mediation in a future period will have its place in the sphere of solving interpersonal problems and it just needs a time, which also arise from experiences from abroad, where mediation has already its place.

Key words:

Family, Family disputes, Mediation, Mediator, Authority for Social and Legal Protection of Children, Social work with family

Obsah

ÚVOD.....	10
1.TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU	12
1.1.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE A JEJÍ CÍLE	12
1.1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU.....	13
1.2 RODINA – ZÁKLAD SPOLEČNOSTI.....	15
1.2.1 VÝVOJ RODINY OD 2. POL. 20. STOLETÍ AŽ PO SOUČASNOST	15
1.2.2 DEFINICE RODINY	17
1.2.3 FUNKCE RODINY	18
1.3 KONFLIKT JAKO PŘEDMĚT RODINNÉ MEDIACE.....	19
1.3.1 KONFLIKT A JEHO DOPADY	20
1.3.2 PŘÍČINY KONFLIKTŮ	20
1.3.3 DRUH A ROZSAH KONFLIKTŮ	21
1.3.4 ZPŮSOBY ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ	21
1.4 MEDIACE JAKO MOŽNOST ŘEŠENÍ.....	23
1.4.1 HISTORIE MEDIACE A JEJÍ VÝVOJ	23
1.4.2 MEDIACE V EVROPĚ	23
1.4.3 MEDIACE V ČESKÉ REPUBLICE	24
1.4.4 UKOTVENÍ MEDIACE DO LEGISLATIVY V ČR.....	25
1.4.5 DEFINICE MEDIACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI S RODINOU	27
1.4.6 CÍLE MEDIACE	28
1.4.7 VYUŽITÍ MEDIACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI	28
1.4.8 SILNÉ A SLABÉ STRÁNKY RODINNÉ MEDIACE.....	30
1.4.8.1 <i>Silné stránky</i>	30
1.4.8.2 <i>Slabé stránky</i>	31
1.4.9 ZÁKLADNÍ PRINCIPY MEDIACE.....	31
1.5 PROCES MEDIACE A JEHO FÁZE	33
1.5.1 DALŠÍ MOŽNÉ VÝSLEDKY MEDIAČNÍHO PROCESU	35
1.5.2 FORMY MEDIACE	35
1.5.3 TECHNIKY MEDIACE	37
1.6. ROLE MEDIÁTORA V MEDIACI.....	38
1.6.1 HLAVNÍ ÚKOLY MEDIÁTORA.....	38
1.6.2 HLAVNÍ DOVEDNOSTI MEDIÁTORA	39
1.6.3 KOMPETENCE MEDIÁTORA	39
1.6.3.1 <i>Vzdělání v rodinné mediaci</i>	41
2.EMPIRICKÁ ČÁST	42
2.1 CÍLE PRÁCE	42
2.2 METODIKA	42
2.2.1 <i>Metoda sběru dat</i>	43

2.2.2 Charakteristika výzkumného souboru	44
2.3 VÝSLEDKY	45
2.3.1 Odpovědi pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí	45
2.3.2 Odpovědi mediátorů zabývajících se rodinnou mediací	51
2.4 KATEGORICKÉ SHRNUÍ VÝSLEDKŮ	60
3. DISKUSE.....	62
4. ZÁVĚR	77
5. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	79
5.1 TIŠTĚNÉ ZDROJE	79
5.2 ELEKTRONICKÉ ZDROJE.....	82
5.3 NORMY, ZÁKONY	83
6. SEZNAM PŘÍLOH.....	84
6.1 PŘÍLOHA Č. 1 OKRUHY OTÁZEK URČENÉ PRACOVNÍKŮM /PRACOVNÍM ORGÁNU SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ	85
6.2 PŘÍLOHA Č. 2 OKRUHY OTÁZEK URČENÝCH MEDIÁTORŮM / MEDIÁTORŮM ZABÝVAJÍCÍM SE RODINNOU MEDIACÍ.....	87
7. SEZNAM ZKRATEK	89

Úvod

Poprvé jsem o mediaci slyšela při studiu na vysoké škole, nejdříve to bylo v rámci praxe na Probační a mediační službě v Českých Budějovicích a následně, když přišel čas výběru bakalářské práce. Nebyla jsem si jistá svým vlastním tématem a tak jsem se rozhodla spolehnout na výběr prostřednictvím studijní databáze. Nabízené téma mediace, mě mezi všemi nabízenými oslovilo nejvíce, a jelikož jsem si nebyla jistá, v čem rodinná mediace spočívá, zapátrala jsem po informacích na internetu. Celá problematika mě silně oslovila, takže jsem si ji následně i vybrala za své téma práce. Velmi mě zaujalo jak je metoda mediace univerzální ve svém využití a že kombinuje znalosti z odvětví psychologie, práva a sociální práce, které jsou mi blízké a za celou dobu studia nejvíce oblíbené. Zaměření na rodinné spektrum, mě také více než potěšilo, jelikož v budoucnu bych se ráda profilovala právě v práci s rodinami.

Největší vliv na člověka má právě jeho rodina. Můžeme i říct, že rodina je jedním z nejvýznamnějších faktorů v životě člověka a tvoří základ celé společnosti. Avšak v současné době jakoby se rodina dostávala do krize - neustále stoupá počet rozvodů, narůstá počet problémových rodin a hlavně narůstají spory a konflikty v rodině samotné. I když jsou sice konflikty, nevyhnutelnou a nutnou součástí našeho života, rodinné spory patří k těm emočně nejnáročnějším. Proto je podle mého názoru důležité umět konflikty efektivně řešit, vyhnout se jim totiž bývá nemožné. Jednou z možností efektivního řešení sporů, se budu zabývat ve své práci. Nejdříve se zaměřím na rodinu samotnou a její vývoj, základní funkce, práci s ní a dál již pokračuji obecně s konflikty, které jsou předmětem mediace. V následujících kapitolách se již pak zaměřím na samotnou metodu rodinné mediace, viz její historie, vznik, ukotvení v legislativě, definice, využití v praxi, základní principy, specifika procesu mediace, role mediátora a požadavky, které jsou na něho kladeny, atd.

Osobně mediaci považuji za dobrý způsob jak se pokusit o nalezení společné dohody, kultivovaným způsobem. Mediace může rodičům pomoci k podpoře jejich vzájemné spolupráce při řešení citlivých otázek týkajících se například výchovy dítěte, svěření do péče, stanovení výživného, majetkového či jiného vyrovnání apod. Respektive mediace umožňuje autoritativní rozhodnutí soudu nahradit dohodou, která představuje řešení pro

obě strany a zároveň je v konečném výsledku méně psychicky i finančně zatěžuje, je rychlejší a dává šanci pro zlepšení komunikace mezi partnery.

I když je mediace relativně mladou metodou řešení rodinných krizí (do ČR se dostávala někdy na konci 90. let 20. století) myslím si, že má velkou budoucnost a že je dobrou alternativou při řešení rodinných sporů bez nutnosti vstupování soudu.

Cílem mojí práce je především zmapování, jakým způsobem je rodinná mediace využívána a zda je naplňován její potenciál. Dále zjišťuji jakým způsobem na mediaci, jako na způsob řešení rodinných sporů, nahlízejí pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) mediátorky vykonávající mediaci v nestátních neziskových organizacích a také pracovníci probační a mediační služby (dále jen PMS ČR) Zajímá mě, jakým způsobem a do jaké míry jsou pracovníci těchto služeb obeznámeni s metodou mediace. Nemálo významným cílem je i identifikace nesnází při práci s rodinnou a jaké výhody tato metoda přináší. Zjišťování těchto cílů bude probíhat prostřednictvím rozhovorů s příslušnými pracovníky.

Moje bakalářská práce je složená z teoretické části, jejíž stručný obsah jsem uvedla výše, a z výzkumné části, ve které jsou zpracovány a vyhodnoceny rozhovory se zmiňovanými respondenty, z nichž vyplývá diskuze a výsledky mého výzkumu.

1. Teoretická část

1.1 Sociální práce s rodinou

1.1.1 Definice sociální práce a její cíle

Než se začneme zabývat rodinou a její prací s ní, vymezíme si samotnou sociální práci. Sociální práce je dle Matouška v jeho publikaci *Základy sociální práce* (2007, s. 10) definována jako *společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět, kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.*

Cíle sociální práce se různí a to s ohledem na společenský, kulturní, ale i historický kontext. Jedna z nejstarších definic sociální práce například tvrdí, že: *„sociální práce je prostě, to co dělají sociální pracovníci“* (Hanvey a Philpot 1996 in Navrátil 2001, s. 10). Tato definice byla po nějaké době aktualizována: *„Sociální práce je často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie - nedělají“* (Hanvey a Philpot 1996 in Navrátil, 2001, s. 11). Tento způsob vymezení sociální práce je sice pružný a poskytuje prostor pro neustálé posouvání hranic, ne všichni jsou však s takovou neurčitou formulací spokojeni (Navrátil, 2001).

Podle Navrátila (2001, s. 11) je *cílem sociální práce podpora sociálního fungování klienta v situaci, kdy taková potřeba je buď skupinově anebo individuálně vyjádřena a vnímána. Zjednodušeně můžeme říci, že společným znakem je poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích a sociální práce se na rozdíl od jiných oborů zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím, reflektuje tudíž obě stránky a poskytuje tak komplexnější pohled.*

1.1.2 Sociální práce s rodinou

Rozvoj sociální práce s rodinou je velmi úzce spjat s rozvojem sociální práce zaměřené na řešení problémů jednotlivců. Z původní myšlenky, na které začala stavět sociální práce s rodinou, vznikla později i rodinná terapie a v současné době se s prací s rodinou setkáváme v různých formách v praxi dennodenně (Smutková, 2007). Podle Bronzmanové Gregorové (2006) je sociální práce s rodinou zaměřená na změnu fungování rodinného systému, tedy adaptaci celé rodiny na nové podmínky.

Jak Smutková (2007) uvádí, sociální práce s rodinou je náročný proces, v jehož průběhu je nezbytné reflektovat a analyzovat mnoho důležitých skutečností. Proto jak zmiňuje Levická (2004), při práci s rodinou se především předpokládá velké porozumění, které není možné bez bližšího poznání rodiny.

Toho, kdo profesionálně pracuje s rodinou, podle Matouška (2003) nazýváme profesionálem a tím označením není myšlen pouze středoškolsky nebo vysokoškolsky vzdělaný pracovník v pomáhajících profesích poskytující pomoc rodině, jakým je například probační mediační pracovník, sociální pracovnice zastupující nějakou neziskovou organizaci, ale i může jim být i příslušně vyškolení pracovníci státní správy, kteří při výkonu své profese se intervenují do rodiny.

Matoušek a Pazlarová (2014), dále upozorňují, že na začátku každé spolupráce by měl sociální pracovník vědět, kdo se v minulosti rodinou zabýval, a s jakými výsledky a popřípadě jestli se jí zabývá někdo i v současnosti. Freud kdysi popsal termín „odpor“, kdy se klienti vyhýbají konfrontaci a při práci s rodinou je to velmi podobné - rodina se brání, nechce měnit svoje zvyklosti, u mnoho-problémových rodin se často jedná o nedodržování časů schůzek, neotvírají dveře bytu apod. Podle Kagana a Schlossbergové (1989) in Matoušek a Pazlarová (2014) se jedná o reakci na jejich vnitřní problémy. V těchto situacích se dle Matouška a Pazlarové (2014) doporučuje, aby profesionál nezkoušel obranné postoje přemáhat, ale pochopit.

Jak dále zmiňuje Matoušek a Pazlarová (2014) výsledkem prvních kontaktů mezi pracovníkem a rodinou by mělo být hodnocení potřeb rodiny, případně i hodnocení rizik a na toto hodnocení by měla navazovat i smlouva o práci s rodinou, která by měla definovat alespoň cíle podpory, častost kontaktu, formu a délku kontaktu.

V sociální práci se setkáváme s rodinami, jejichž problémy jsou velmi různorodé, často i s velice složitými příčinami a projevy a je to proto, že každá rodina je neopakovatelným subjektem a proto i zdánlivě shodné znaky problémové situace, neukazují možnost jednotného řešení. V současném pojetí sociální práce se neorientujeme pouze na řešení vnitřních problémů rodiny, ale velký důraz je kladen i na pomoc rodinám v jejich začleňování do společnosti a zabránění vyloučení (Smutková, 2007).

Nová metoda při práci s rodinou, o které hovoří Joklová v časopise Sociální práce (2015) a kterou již více než rok praktikují některé pracovnice orgánu sociálně právní ochrany dětí a která je individuálním projektem pod záštitou Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), se nazývá **rodinná konference**. Poprvé byla tato metoda zakotvena v legislativě na Novém Zélandu (Matoušek, Pazlarová, 2010) a vychází z principu ponechání odpovědnosti za vlastní situaci na rodině jako takové. Metody práce přináší postupy, které umožňují aktivizovat vlastní rozhodování a zdroje směřující k řešení a podporují a zplnomocňují rodinu v tom smyslu, aby si první fázi řešení svého problému uměla pomoci sama a využila k tomu nepřírozenější sílu, možnosti a zdroje celé rodiny a jejího širšího okolí – dochází tak k využívání širších vazeb komunity (Joklová, 2015).

1.2 Rodina – základ společnosti

„Člověk prý vynalezl rodinu, když zjistil, že nikomu se nedá věřit. Rodina je ideální krabičkou poslední záchrany, když přijdou těžké časy“ (Možný I.).

Rodina je spjata skoro s celou historií společnosti a je tedy nezpochybnitelné, že se jedná o téma, které bude provázet i naši budoucnost. Je to téma, které zajímá nejen psychologii, sociologii, antropologii, ale i řadu dalších vědních oborů a není divu, jedná totiž o důležitou sociální skupinu, instituci nebo prostředí, ve které každý z nás vyrůstal a v určité podobě nás doprovází po celý život (Kraus, 2015). Odedávna existuje především proto, aby lidé mohli náležitě pečovat o své děti, kromě toho je také významná pro udržení lidstva a je základním jednotkou každé společnosti (Matoušek, 2003). Model rodiny tvořené rodiči, jejich dětmi popř. prarodiči jak zmiňuje Matoušek (2003) vykazuje neobyčejnou stabilitu ve všech epochách vývoje lidstva a ve všech společnostech, kdy neexistuje žádný typ společnosti, který by se neopíral o rodinu.

Rodina je těžko postradatelnou institucí i pro dospělého člověka. Mít stálého partnera a děti, to jsou přední hodnoty téměř každého člověka a závisí na nich i jeho psychická pohoda a zdraví, umožňují mu vidět se realisticky, ve vlastní rodině se může vyhnout chybám, které na něm „napáchali“ jeho rodiče a hlavně rodina dospělému rozšiřuje jeho sociální pole. Na druhé straně je i zdrojem stresu, protože rodiče musí být dětem k dispozici stále, všichni musí navzájem přizpůsobovat, jednotlivci se jednoduše musí podřídit zájmům dané rodiny (Matoušek, 2003). Toto potvrzují i Matoušek a Pazlarová (2010), kteří zmiňují, že od starověku po současnost bylo podniknuto mnoho pokusů vychovávat děti v jiném než rodinném prostředí, avšak tyto pokusy se nikdy neujaly a naopak ukázaly unikátnost a nenahraditelnost rodiny.

1.2.1 Vývoj rodiny od 2. pol. 20. století až po současnost

Kraus (2015) uvádí, že současná situace rodiny je pouze těžko pochopitelná bez návazností na to, co této situaci předcházelo. Z hlediska vývoje můžeme vystopovat 3 základní vývojové etapy - rodina tradiční, moderní a postmoderní (Smutková, 2007). Tradiční rodina byla nejstarší společenskou institucí, která vznikla především z důvodu ochrany svých členů, zejména těch nejmladších a naopak i nejstarších. Vznikla jako instituce provázející člověka od narození do smrti, od kolébky až po hrob a vyznačovala se širokou strukturou a vysoce hierarchizovanými rolami (Smutková, 2007).

První období výrazných změn v rodině, nastalo po vzniku Československa a bylo provázeno zeslabením vlivu církve a náboženství celkově. V tu dobu byla plná sňatečnost, rozvodovost se postupně uvolňovala a ženy byly převážně v domácnosti, avšak v období protektorátu se vše rychle změnilo na pracovní povinnost žen, vyhnout se tomu to jevu dalo pouze otěhotněním a následnou péčí o dítě, v této době jsme byli zemí z největší zaměstnaností žen (Kraus, 2015). Na konci 40. let přichází ze Švédska nový fenomén modelu rodiny a postupně se rozšiřuje po celé Evropě - výrazně se zvyšují počty sňatků a věk mladých lidí vstupujících do manželství se snižuje. Manželství se stává referenční hodnotou a současně se zvyšují požadavky manželů, důležité je porozumění jak v citové, sexuální tak intelektuální oblasti (Kraus, 2014).

V souvislosti s výše uvedeným vývojem Možný (2006) upozorňuje na změny, které zasahují do rodiny v 2. pol. 20. století. Jedná se o změny typu: padnutí monopolu na legitimní sex, padnutí monopolu rodiny na plození a socializaci dětí, minimalizace vlivu rodiny na výběr partnera, křesťanské pojetí manželství bylo nahrazeno pojetím občanským a některé tradiční funkce rodiny převzaly formální organizace, zároveň stoupá počet bezdětných rodin a roste vstup žen na trh práce (Možný, 2006).

V 70. letech však ČSR přináší pozitivní opatření pro rodiny s dětmi a dochází tak k velkému baby boomu a, jak uvádí Kraus (2015) ten je hlavně dílem mladých rodičů. Lidé se dříve žení a vdávají a mají děti (Sullerotová, 1998). V dalších letech význam rodiny zeslabuje a dle Sullerotové (1998) je příčina ve změně hodnot a společenské morálky, kdy základní buňkou společnosti už není rodina, ale jednotlivec, který se stává rovnoprávným a autonomním subjektem. Důsledkem toho je znovu pokles sňatečnosti, narůstá počet rozvodů a dětí, které se rodí, mimo manželství. (Kraus, 2015).

Dle Becka (2011) základní charakteristikou a současně problémem rodin začala být kolize mezi láskou, rodinou a osobní svobodou. Nazývá společnost rizikovou a tvrdí, že jedinec potřebuje být volný a nezávislý, aby mohl vyhovět všem požadavkům, které jsou na něj kladeny, a zároveň tvrdí, že moderní společnost je společností jedinců nikoliv rodin. Fakt, že tradiční rodina je na ústupu, je důkazem toho, že lidé ji necítí a neváží si manželského svazku (Kraus, 2015).

Matoušek a Kroftová (2003) dále pojmenovávají nově přicházející trend tzv. *monogamní rodiny*, kdy jde o jakousi „sériovou monogamii“, která spočívá v tom, že jedinec za život vystřídá několik partnerů, nikoliv však manželů. Dalším trendem je stále se rozšiřující *životní model „singles“*, který je charakteristický tím, že vstoupá počet mladých lidí, kteří vnímají rodinu jako omezování vlastní svobody a aktuálně tento nový životní model tvoří u nás již 1/3 domácností (Kraus, 2015). Přejížděnou formou singles tvoří tzv. *LATs (living apart together)*, jedná se o osoby, které bychom mohli nazvat jako „partnery na půl cesty“, kdy se svými protějšky nesdílejí domácnost a spojují se pouze někdy a z nějakého důvodu (Matoušek, Pazlarová 2014).

S těmito novými trendy se vnučuje otázka, kterou se zabývá Kraus (2015) - je ještě rodina základní sociální jednotkou? Pojem rodina v nás evokuje tradiční funkce, role a jejich plnění, které však už nová moderní rodina neplní. Vysvětlení můžeme hledat v tom, že nynější postmoderní rodiny již nejsou zakládány proto, aby reprodukovaly populaci nebo jinak přispívaly k lidskému společenství, jsou zakládány především kvůli uspokojování citových potřeb partnerů, nikoliv dětí, a tudíž stabilita těchto rodin stojí i padá s citovou bilancí partnerského vztahu (Matoušek, 2008).

Ze všeho výše uvedeného vyplývá, že současná rodina se nachází v nové a složité situaci, kdy vlivem moderní společnosti dochází ke stále větší individualizaci, prudké racionalizaci a nárůstu požadavků. V tom důsledku často slyšíme, že současná rodina je na konci svojí existence, ale pokud se podíváme na rodinu, jako na subsystém společnosti, uvidíme, že změny, kterými prošla a kterými momentálně prochází, jsou nezbytné pro její adaptaci a můžeme tedy říct, že veškeré vlivy, které ji teď provázejí, jsou spjaty s vrcholnou tržní společností, kterou Kraus (2015) nazývá bezdětnou. Paradoxem je, že současná bezdětná doba, význam rodiny určitým způsobem posiluje a to díky tomu, že rodina poskytuje nejlepší útočiště před vnějším světem a svoji úlohu nejlépe plní ve chvílích slabosti kdy slouží jako opěrný bod (Kraus, 2015).

1.2.2 Definice rodiny

Definování pojmu rodiny není tak jednoduché jak se může na první pohled zdát. Záleží totiž na tom, jaký přístup při definici uplatníme – psychologický, sociologický, apod. Proto zde uvedu více možných definic.

Podle Matouška (2003) je rodina v tradičním a užším pojetí skupina lidí spojená pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků (adopce, sňatek) a v širším pojetí se za ní považuje i skupina lidí, která se deklaruje na základě vzájemné náklonnosti a v některých fázích svého vývoje sdílí společnou domácnost.

Rodinu můžeme také chápat jako malou primární společenskou skupinu, založenou na svazku muže a ženy, na pokrevním vztahu rodičů a dětí či vztahu substituujícím a na společné domácnosti, kde, její členové plní společensky uznané role (Dunovský, 1999).

Ze sociologického hlediska, které uvádí Možný (2006) rodina představuje sociální zařízení, jehož základním účelem je vytvářet soukromý prostor pro reprodukci společnosti, stínění proti vířícímu a nepřehlednému světu. Rodina má chránit své členy, nemění svůj tvar, vnitřní uspořádání, a má vyrovnávat změny ve svém okolí.

V psychologickém slovníku, jehož autorem je dvojice Hartl a Hartlová (2010) je definice rodiny ustanovena jako *společenská skupina spojená manželstvím nebo pokrevními vztahy a odpovědností a vzájemnou pomocí*.

1.2.3 Funkce rodiny

Rodina vždy plnila určité funkce, ale jak se v čase mění rodina, mění se i funkce, které plní. Ty nejzákladnější si vyjmenujeme.

- **Biologicko-reprodukční** – význam je spatřován zejména v uspokojování vlastních potřeb a také v pokračování rodu každého jedince (Kraus, 2015).
- **Sociálně ekonomická** – tato funkce se zaměřuje na všechny členy rodiny ne pouze na dítě, jak zmiňuje Dunovský (1999), rodina se totiž jako celek stává významným spotřebitelem a současný trh je na ní závislý.
- **Ochranná** – slouží k zabezpečení lidských potřeb a životních jistot všem členům rodiny, ale především dětem. (Kraus, 2014).
- **Socializačně výchovná** – to co se naučíme ve vlastní rodině, si s sebou neseme celý život – rodina je největším socializačním činitelem. (Dunovský, 1999).
- **Emocionální** – dle Krause (2015) je tato funkce nezastupitelná, nikdo jiný než naše rodina nám nemůže poskytnout takové zázemí, lásku, pocit bezpečí a jistoty, podpory a pomoci.

1.3 Konflikt jako předmět rodinné mediace

Konflikt pochází z latinského slova *conflictus* a v odvozeném významu znamená vzájemný boj dvou partnerů, stran či zápolení nebo šarvátku, konflikt je tedy střetnutí dvou či více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících protichůdných snah, sil a tendencí (Křivohlavý, 2008). Spory a konflikty provázejí celou lidskou společnost a jsou i trvalou součástí mezilidských vztahů (Bakalář, 2006). I když je nikdo běžně nevyhledává, setkáváme se s nimi docela často, a to jak na pracovišti, veřejnosti, s přáteli tak i v rodině (Čákr, 2000).

Každé řešení konfliktu je vysoce náročné a to především v emoční a citové stránce, ke kterým patří i konflikty rodinné, i zde je však možnost kultivovaného řešení prostřednictvím mediace (Bakalář, 2006). Mediace dle Potočkové (2013) přistupuje ke konfliktu jako k něčemu co má svoji pozitivní hodnotu a co je zvládnutelné. Důležité je myslet na to, že uprostřed konfliktu je potřeba vidět příležitost a neobávat se samotného střetu (Potočková, 2013).

Zvláštní povaha konfliktů v rodině pramení ze skutečnosti, že se týkají osob v závislém a trvalém vztahu a pokud se vzájemně uspokojivých vztahů nepodaří v rodině dosáhnout, mohou dlouhodobé, neřešené konflikty vést až k rozpadu rodiny, naopak dobré vyřešení konfliktu může stav v rodině pozitivně změnit (Holá a kol. 2014).

Pokud rodinné konflikty zůstanou neřešeny, přechází do vleklých a eskalovaných sporů s vyústěním v soudním řízení, kdy angažování soudců, sociálních pracovníků, advokátů a dalších odborníků stojí vysoké náklady, čas, energii i psychické investice zúčastněných stran, přitom právě mediace staví na úplně jiných principech, kdy řešení konfliktu vkládá do rukou těch, u nichž konflikt vznikl (Holá a kol., 2014). Ačkoliv se kritéria měření úspěšnosti liší, mnoho autorů dochází k závěrům, že úspěšnost řešení konfliktu pomocí mediace je o 40-80% větší než bez ní – zároveň bylo zjištěno, že manželé, kteří se nezúčastnili mediace a řešili spory soudní cestou, tím zdvojnásobil, ne-li ztrojnásobili, soudní výlohy na rodinu (Holá a kol., 2014).

1.3.1 Konflikt a jeho dopady

Termín konflikt v nás evokuje negativní pocit, přesto sám o sobě není konflikt dobrý, ani špatný, záleží vždy na tom, jakým způsobem danou konfliktní situaci jedinec prožívá, jakým způsobem ji řeší a jaký vliv na něj konflikt má (Holá, 2003).

Důležité je uvědomit si že konflikt má své negativní ale i pozitivní aspekty. Mezi ty negativní DeVito (2008) řadí především nečestné způsoby boje, jejichž důsledkem má být vzrušení negativních pohledů na oponenta, dále vzájemné zraňování a zvyšující se vzájemný odpor, popřípadě pocity zbytečně vynaložené energie, která by se dala lépe využít jinde a v konečném důsledku se snižuje možnost přijímání zisků ze vztahu, často dochází i k jeho zhoršení nebo úplnému ukončení. Významný pozitivní aspekt konfliktu, můžeme dle DeVita (2008) spatřovat ve skutečnostech, které nás nutí zkoumat problém a pracovat na jeho řešení a tím pádem se prostřednictvím konfliktu může dosáhnout posílení a ozdravení vztahu, který bude pro oba členy uspokojivější.

1.3.2 Příčiny konfliktů

Než se budeme zabývat dělením konfliktů do jednotlivých kategorií, podíváme se na možné příčiny konfliktů. Existuje mnoho důvodů, proč konflikty vznikají, za některými stojí odlišné cíle, postoje názory, za jinými odlišné osobnostní nebo hodnotové systémy a platí, že čím více jsou konflikty abstraktní a dotýkají se našich hodnot, víry apod. tím těžší je pro ně nalézt uspokojivé řešení (Potočková, 2013).

Dle Potočkové (2013) vznikají konflikty v těchto rovinách:

1. vztahová – špatná či nedostatečná komunikace mezi stranami, odlišná interpretace chování druhé osoby popřípadě přítomnost silných emocí
2. věcná – spočívají v nedostatku či zkreslování potřebných informací
3. hodnotová – odlišné životní postoje, morálka, víra či přesvědčení

Tyto roviny se vzájemně prolínají a není snadné je od sebe oddělit. V praxi to vypadá tak, že záminkou pro otevření konfliktu se stane věcná rovina, ale skutečnou příčinou je např. vztah s jinou osobou – tedy vztahová rovina (Potočková, 2013).

1.3.3 Druh a rozsah konfliktů

Hovoříme o konfliktech v oblasti humanitárních věd je v první řadě nutné si ujasnit druh a rozsah konfliktu, se kterými se můžeme setkat (Holá, 2013). Křivohlavý (2008) a odborné kruhy obecně uvádí nejčastější rozdělení konfliktů následovně:

Podle počtu zúčastněných osob je konflikty možné rozdělit:

1. interpersonální konflikty – jedná se o konflikty mezi dvěma osobami
2. intrapersonální konflikty – vnitřní konflikty, osobní konflikty jedné
3. skupinové konflikty – konflikty, které existují uvnitř dané skupiny osob
4. meziskupinové konflikty – konflikty mezi dvěma skupinami osob

Podle jejich psychologické charakteristiky:

To co se nám na první pohled zdát zcela jasné a jednoduché, bývá z psychologického hlediska často složité. Například na první pohled některý konflikt může působit jako konflikt představ, avšak při jeho hlubším zkoumání, odhalíme, že se jedná o konflikt zájmů (Holá, 2013). Naznačme si tedy rozdělení konfliktů z psychologického hlediska, jak jej uvádí Holá (2013):

1. konflikty představ – vjemů
2. konflikty názorů – kognitivní techniky / hodnotící techniky
3. konflikty postojů - emocionálního zbarvení
4. konflikty zájmů – motivační konflikty

1.3.4 Způsoby řešení konfliktů

Lidé reagují na konflikt různými způsoby – vtipkují, předstírají, že se nic neděje, postěžují si nebo jdou do boje (Potočková, 2013). Potočková (2013) uvádí, že v 70. letech dva Američané – *Kenneth Thomas a Ralph Kilmann* identifikovali 5 základních stylů řešení konfliktů, které se od sebe liší podle toho, do jaké míry lidé chtějí uspokojit svoje zájmy a zájmy druhé strany. Tvrdí, že každý z nás preferuje jeden styl, k němuž se v konfliktu upíná a každý styl má své přednosti a omezení. Konkrétně se jedná o:

1. soupeření
2. únik
3. přizpůsobení
4. spolupráce
5. kompromis

Dvojice uvádí, že při řešení konfliktu jednáme automaticky, nepřemýšlíme nad výběrem postupu. Účinný přístup ke konfliktu vychází z kontextu dané situace a cílů, kterých chceme dosáhnout (Potočková, 2013).

Matoušek (2013) uvádí, že velké množství konfliktů si lidé mohou vyřešit sami, ale další řada konfliktů je takového charakteru, že je k jejich řešení třeba prostředník.

V takovém případě se lidé někdy dle Matouška (2013) obracejí na soudy, avšak ten musí akceptovat formální postupy a autoritativně rozhodne za účastníky, což někdy může zvyšovat napětí mezi stranami. Proto se v posledních letech stále více rozvíjí nová metoda prostředníků v oblasti mimosoudního vyjednávání, jímž je mediace, která je alternativní metodou řešení sporů a která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sblížení lidí (Matoušek, 2013). Podrobněji o mediaci budeme hovořit v následujících kapitolách.

Ke konfliktům se lze tedy podle Jilemnické a Tesařové (2008) postavit různými způsoby, někoho konfliktní situace motivuje k akci, někdo zvolí způsob úniku nebo přizpůsobení se a jiný člověk zapojí do řešení další osobu nebo instituci. Na dobře zvoleném stylu řešení daného konfliktu velmi záleží, protože tím do jisté míry i rozhodujeme, jaký na nás bude mít celá situace emocionální dopad a nakolik se promítne do našich vztahů s ostatními osobami a zda se podobných konfliktů v budoucnu vyvarujeme, popřípadě je budeme umět lépe a efektivněji řešit (Jilemnická, Tesařová, 2008).

1.4 Mediace jako možnost řešení

1.4.1 Historie mediace a její vývoj

Mediace, jak uvádí Holá (2011), je přístup neboli idea sloužící k řešení konfliktů za pomoci třetí, nezávislé strany a existuje v řadě společností již po staletí.

Podobné postupy jako při mediaci byly popsány dle Holé (2011) již u primátů a její kořeny také nacházíme ve středověku, kde byla mediace dlouho používána v tradičních společnostech a první kdo patrně řešil konflikty uvnitř malých skupin, byly v éře matriarchátu ženy, později v patriarchátu šamani. Ve středověké Evropě byla mediace hojně využívána v oblasti trestných činů (Holá 2011) kdy důkazem toho byly tzv. smírčí kříže. A do tehdejšího evropského práva byla mediace integrována na přelomu 13 – 14. století (Veteška, 2015).

Svoji institucionalizovanou podobu mediace poprvé dostává až počátkem minulého století v USA, a to v souvislosti s dělnickými nepokoji (Potočková, 2013). K dalšímu výraznému rozvoji následně dochází v 60. letech 20. století s nástupem hnutí za občanská a lidská práva, kdy roste nedůvěra ve státní instituce, panuje vysoká přetíženost soudů a to má za následek zavádění nových metod a přístupů v řešení sporů, jedním z nich je právě mediace a z tohoto popudu vznikají první mediační centra, výukové programy a první etické kodexy (Potočková, 2013).

Během 80. let 20. století se mediace začíná prosazovat i v řešení rodinných sporů a postupem času proniká i do jiných oblastí, jako jsou např. spory občanské, obchodní nebo pracovní (Veteška, 2015). Jak uvádí Potočková (2013) dnes není výjimkou ani využití mediačního procesu ve stavebnictví, pojišťovnictví či zdravotnictví.

1.4.2 Mediace v Evropě

V Evropě se s moderním pojetím mediace setkáváme až s počátkem 90. let 20. st., a to ve Velké Británii (Veteška, 2015).

Velkou roli při používání mediace v Evropě sehrála Evropská unie (dále jen EU), kdy v roce 1998 bylo vydáno doporučení Rady Evropy o využívání institutu rodinné mediace a o dva roky později bylo rozšířeno o civilní spory (Veteška, 2015).

V r. 2002 představila Komise Evropského parlamentu tzv. Zelenou knihu o alternativním řešení sporů v občansko-právních a obchodních věcech, dále bylo sepsáno další doporučení Rady EU a návrhy vydané Evropským parlamentem související s mediací a v r. 2004 byl vytvořen Evropský etický kodex pro mediátory (Holá, 2011). V r. 2008 vyústila diskuze členských států v přijetí směrnice Evropského parlamentu a Rady o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech, která zavazuje smluvní státy k zavedení rámcových předpisů pro využití mediace. Tato směrnice však neklade za cíl jednotnou úpravu mediace nýbrž odstranění překážek, které brání v jejím využívání (Potočková, 2013). Současně EU vytváří tlak na státy, které postrádají vlastní úpravu mediačního procesu v civilních věcech (Holá, 2011).

Jak uvádí Holá (2011) praxe a dosavadní zkušenosti evropských zemí jsou rozdílné. Například v Portugalsku, Dánsku nebo Lucembursku se mediace doposud nijak podstatněji nerozšířila, naopak jako příklad dobré praxe a využití mediace nalezneme v Německu, Francii, Belgii, Rakousku, Švédsku, Velké Británii a třeba např. Norsko či Nizozemí řeší prostřednictvím mediace zhruba 80% sporů (Veteška, 2015).

Praxe ukazuje, že kvalitní právní úpravy mediace a zavedení určitých motivačních prvků ze strany států přispívají k většímu využívání mediačního procesu a podstatným způsobem snižují počty sporů projednávaných soudy, i když mediace není všelékem na všechny spory (panacea), jedná se dle Potočkové (2013) o efektivní způsob řešení pro mnoho z nich. U rodinné mediace se například úspěšnost pohybuje kolem 65-70 % (Potočková, 2013).

1.4.3 Mediace v České republice

Mediace do Čech dorazila z USA, a to zhruba v 90. letech 20. st., kdy k ní vlastní know-how ji poskytla nezisková organizace Partners for Democratic Changes (v překladu Partneři pro demokratickou změnu), která vzdělávala první mediátory (Šišková, 2012).

V této době se začínají objevovat první semináře a kurzy mediace, které zpravidla organizují neziskové organizace za pomoci zahraničních kolegů (Holá, 2003). Další významnou skutečností, která přispěla k šíření ideje mediace, a zavádění mediace do praxe, bylo založení Asociace mediátorů ČR (dále jen ASMČR) která vznikla v r. 2000

(Holá, 2011). Asociace je nevládní organizace, ve které se spojují jak profesionální a dobrovolní mediátoři, tak i laická veřejnost, kteří podporují myšlenku mediace. Asociace se zaměřuje především na vysokou profesionální úroveň poskytovaných služeb, supervizi, konzultační činnosti, vzdělávání a řadu dalších aktivit. (Asociace mediátorů ČR, 2011).

Zájem o školení v mediaci byl vysoký a to především od lidí z univerzitního prostředí, akorát poptávka po využití mediačních služeb se však nesečkávala s velkým zájmem, odborná i laická veřejnost pohlížely na mediaci se skepsí a trvalo několik let, než se tento institut etabloval do českého prostředí (Potočková, 2013). Prvotní pokusy směřovaly zejména do oblasti grantových pilotních programů, které byly většinou bezplatné a jednalo se např. o projekty podporující mediaci ve školách a v obcích - spory vzniklé na základě vzájemného soužití (Veteška, 2015).

Postupně vznikala v Česku i další sdružení, byla to například Sekce ADR při České advokátní komoře, Evropský institut pro smír, mediaci a rozhodčí řízení, Conflict Management International a další (Veteška, 2015).

Během posledních let se v ČR objevuje mediace zejména v oblasti rodinné (Potočková, 2013). Svoji úlohu zde sehrála první konference o mediaci, která se konala pod záštitou Slezské univerzity v Opavě v roce 2000 a která poukázala na využití mediace v rodinné oblasti (Šišková, 2012).

1.4.4 Ukotvení mediace do legislativy v ČR

První zmínka o mediaci, jak uvádí Potočková (2015), byla uvedena v novele zákona o rodině č. 91/1998, kdy se jednalo se o zákon, kterým se měnil a doplňoval zákon č. 94/1963 o rodině, ve znění pozdějších předpisů a o změně a doplnění dalších zákonů. Samotný pojem mediace sice neobsahoval, ale zmiňoval smírné řešení rozvodu. O další dva roky později přišel zákon č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů, kdy na základě tohoto zákona vznikla i samostatná státní instituce Probační mediační služba ČR, která řeší konflikty v trestně právní oblasti (ASMČR, 2011). Důležité je upozornit na to, že tento zákon upravuje mediaci pouze v trestně právním měřítku nikoliv mediaci rodinnou.

Dlouhou dobu neměla mediace jinou než trestně právní úpravu, ale mohla být vykonávána na základě živnostenského oprávnění jako volná živnost, tedy i bez této samostatné úpravy mohly strany dobrovolně podstoupit mediační řízení a výsledkem řízení pak mohlo být uzavření smlouvy podle občanského nebo obchodního zákoníku, kterou si strany nechaly schválit jako smír (Holá, 2013).

Potřebu vnést institut mediace v netrestní oblasti vyvolaly souvislosti s přijetím směrnice Evropského parlamentu a Rady Evropy 2008/52/S ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech, které musí členské státy Evropské unie transportovat do svých vnitrostátních právních řádů (Holá, 2013).

Návrh zákona o mediaci v netrestních věcech byl předložen Ministerstvem spravedlnosti v souladu s plánem legislativních prací vlády (Kohoutek, 2010) a ministerstvo následně roku 2011 vypracovalo návrh zákona o mediaci a o změně některých zákonů, který byl v květnu roku 2012 schválen Parlamentem České republiky, a po podpisu prezidenta ČR vyhlášen ve Sbírce zákonů pod číslem 202/2012 Sb. (Holá, 2013). Předmětem návrhu zákona, jak je zmíněno ve sborníku Vetešky, Pavlové a dalších autorů, není však úprava veškeré mediační činnosti v civilních netrestních případech, ale pouze úprava mediace prováděné registrovanými mediátory, avšak nevylučuje, aby byla mediace prováděna mimo tento režim (Kohoutek, 2010).

Hlavním důvodem pro přijetí zákona byla snaha regulovat právním předpisem poskytování mediace a sjednotit zapisování do seznamu mediátorů (Holá a kol., 2014). Mezi další důvody patřilo odlehčení soudů, možnost řešení bez dlouhých čekacích lhůt, bez zbytečných finančních nákladů a bez zbytečné psychické zátěže zúčastněných stran. V neposlední řadě důvodová zpráva uvádí zájem dítěte, kdy v rodinných věcech je vždy významná schopnost komunikace rodičů, k jejímuž může institut mediace přispět (Holá a kol., 2014).

Zákon také přichází s novým pojmem „*zapsaný (registrovaný) mediátor*“ a to je mediátor, který složil státní zkoušky z mediace a je zapsaný na oficiálním seznamu Ministerstva spravedlnosti ČR (ASMČR, 2011). Zapsaným mediátorem se podle tohoto

zákona rozumí osoba, která splňuje uvedené podmínky, a těmi jsou: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, vysokoškolské vzdělání magisterského typu a hlavně úspěšné složení zkoušky mediátora, na jejímž základě je zapsán mediátor do registru (Kohoutek, 2010).

První úpravou na národní úrovni je až zákon č. 295/2008 Sb., který novelizoval zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, přičemž v §110 umožňuje, aby soud se souhlasem účastníků přerušil řízení za účelem mimosoudního / smířčího nebo mediačního jednání. Tato úprava však naráží na velkou slabinu a tou je nedostatek finančních prostředků, jelikož mediace či jakákoliv terapie jsou časově i finančně náročné, proto soudce, který zvažuje toto rozhodnutí, musí zajistit krytí takovýchto nákladů (Kasíková, 2010). V praxi jak ve svém článku zmiňuje Kasíková (2010) budou nařizovány mediace v případě, že náklady budou pokryty z prostředků nestátní sféry.

1.4.5 Definice mediace v sociální práci s rodinou

Literatura není ani v definici mediace jednotná. V zásadě bychom mohli říci, že jsou dva typy definic - první je výrazně menšinová a považuje mediaci za zásah či formu intervence do konfliktu a ta druhá většinová, ji považuje za způsob zvládnutí konfliktů (Plamínek, 2013).

Původ slova mediace najdeme v latinském slově „*medium*“ – *střed anebo „medius“ – prostřední* a označuje se jím, alternativní metoda řešení konfliktů, využívající přítomnost prostředníka / mediátora (Riskin, Arnold, Keating, 1997).

Podle Holé, Westphalové a kol., (2014) je mediace řešení konfliktu komunikací.

Dle Vetešky (2015) představuje jednu z forem alternativního mimosoudního řešení sporů, při němž účastníkům pomáhá třetí, neutrální a osoba, již je mediátor. Oproti soudnímu nebo rozhodčímu řízení mediátor neposuzuje míru zavinění jednotlivých stran, nezkoumá důkazy, nevyslýchá svědky ani neanalyzuje právní kontext sporu (Veteška 2015). Mediátor vstupuje do konfliktu v podstatě poté, co se klienti „opevnili ve svých zákopech a zatvrdili se ve svém sporu“ a jejich důvodem proč se obrátily na mediátora je, že konflikt nejsou schopni vyřešit sami (Molčanová, Kall, 2013).

Jak dále uvádí Potočková (2013) výsledkem nemá být vynesení rozsudku naopak, má dojít k dosažení dohody, tím pádem strany se nemusí přesvědčovat o své vině či nevině, ani není třeba očerňovat druhou stranu nebo ovlivňovat sympatie mediátora.

Mediace je ze všech procesů intervence nejméně rušivá a je tak nejvhodnějším prostředkem pro úpravu vztahů, ve kterých vedle konfliktního základu existuje silný podíl emocionální složky. Typickým příkladem jsou rodinné spory (Veteška, 2015).

1.4.6 Cíle mediace

Cílem mediace je podle Vetešky (2015) dosažení vzájemného porozumění a smírného náhledu na konfliktní situaci a na základě obnovení aktivní a nenásilné komunikace účastníků nalezení konstruktivní možnosti řešení.

Definice cílů dle ASMČR (2011) zní, že mediace je proces, který se má soustředit na budoucnost s cílem najít nová řešení na danou situaci, přitom je podstatné, aby odsouhlasená řešení byla reálná, měřitelná a uskutečnitelná, a aby zohledňovala možnosti a potřeby všech zúčastněných. Jindy můžeme považovat mediaci za skutečně úspěšnou a uzavřenou teprve poté, kdy jsou dohody uskutečněny, a spor přestává existovat. Plamínek (2013) také zmiňuje, že posláním mediace je především spokojenost všech účastníků s věcným, procesním i osobním vyzněním, tvrdí, že hlubokým smyslem mediace je pomáhat lidem ke spokojenosti, a na závěr dodává, že stanovování cílů mediace nás staví do jistého rozporu s principy mediace, především s principem tolerance, protože cílem mediace je to na čem se strany dokáží dohodnout.

1.4.7 Využití mediace v sociální práci

Potočková (2013) poukazuje na to, že oblasti, kde je mediace využívána, je složité je vymezit. Mediaci lze totiž využít v podstatě pro všechny druhy mezilidských vztahů a rozepří, pravdou avšak je, že ne pro každý jednotlivý konflikt je pro mediace to nejlepší řešení (Potočková, 2013).

Nejnámějšími oblastmi, které jsou řešeny pomocí mediace, jsou:

- ✓ pracovně-právní vztahy - patřila mezi první oblasti
- ✓ obchodní mediace
- ✓ komunitní mediace a mezinárodní mediace
- ✓ **rodinná mediace** - u rodinné mediace se na chvíli pozastavíme.

V oblasti rodinných záležitostí nemá mediace dlouhou tradici, její počátky spadají do 70. let 20. století (Molčanová, Kall, 2013). I přesto, jak uvádí Holá (2011), je mediace v rodinných konfliktech jednou z nejrozšířenějších metod a v současnosti je využívána především k řešení sporů mezi rodiči procházejícími rozvodem (Vrabcová, 2015).

Základní charakteristikou a specifikem rodinné mediace dle Holé a kol., (2014) je přítomnost intenzivních emocí, přičemž rodinná mediace je uspořádána jako krátkodobá intenzivní pomoc, která není limitována vlastním rozpadem rodiny. Zpravidla je orientována na vyřešení konkrétního konfliktu a dosažení dohody přijatelné pro všechny účastníky, též se výrazně orientuje na budoucnost (Holá, a kol., 2014).

Cílem rodinné mediace je podle Holé a kol. (2014) stabilizace poměrů členů rodiny, nejčastěji rodičů a dětí. Bakalář (2006) k tomu dodává, že v konečném důsledku se jedná i o prevenci negativních sociálních jevů, které rodinné krize doprovázejí.

Důležité je zmínit, že v oblasti rodinné mediace panuje jistá nesourodost - rozlišujeme totiž: *mediaci rodinnou*, která se snaží řešit spory ve vzájemném spoluzítí (Molčanová, Kall, 2013) a *mediaci rozvodovou*, která řeší spory v rámci rozvodového a porozvodového řízení (Holá, 2011). Rodinná mediace v sobě též slučuje prvky rodinného poradenství a psychoterapie (Molčanová, Kall, 2013). V praxi se dále někdy překrývají hranice mezi rodinnou terapií a mediací, ačkoliv se jedná o dvě rozdílné disciplíny (Holá a kol., 2014).

Jedním z nejdůležitějších faktorů pro dobrou aplikaci a úspěšnost rodinné mediace je nízká míra konfliktu jinak řečeno, existuje určitá míra konfliktu, do kterého se ještě dá vstupovat prostřednictvím mediace, pokud je tato míra překročena, mediace zde přestává být funkční tudíž nepoužitelná a to, že je prakticky použitelná jen do určité fáze sporu, může být jedna z jejích nevýhod. Další z podmínek, která musí být u rodinné mediace splněna je ochota obou rodičů, partnerů spolupracovat i když je tato podmínka základním předpokladem, není vůbec snadné jí dosáhnout (Bakalář, 2006). Další princip rodinné mediace je postaven na zjištění, zda rodiče popřípadě partneři mají zachovanou schopnost a vůli zůstat kompetentními rodiči (Holá, 2011).

Za účastníky rodinné mediace Holá (2011) označuje klienty a mediátora, popřípadě mediátory. Molčanová a Kall (2013) v článku zmiňují, že rodinné mediace jsou možné někdy i vhodnější za účasti dvou mediátorů, např. muže a ženy a to proto, aby docházelo k lepšímu zachování neutrality a rovnováhy. Klienty, jsou tedy manželé, partneři, rodinní příslušníci, bývalí manželé, ale i děti, respektive každý kdo je sporem nějak dotčen a pokud mluvíme o účasti dětí, je potřeba dbát velké opatrnosti. Dalším z účastníků, o kterém hovoří Molčanová a Kall (2013) jsou tzv. nepřímí zúčastnění jednotlivci nebo skupiny, které mají nějaký zájem, ať už podporující nebo rušící na konečném výsledku procesu.

Jak uvádí Bakalář (2006) klíčovou úlohu při zavádění rodinné mediace do praxe mohou sehrávat i orgány sociálně právní ochrany dětí a je to proto, že určitá část rodičů se na tyto orgány obrací s žádostí o pomoc a příslušné sociální pracovnice mohou efektivně informovat rodiče o využití mediačních služeb, ale i o jiných formách pomoci.

Výčet předmětů rodinné mediace je rozsáhlý, téměř by se chtělo podlehnout iluzi, že rodinná mediace je schopná řešit jakýkoliv konflikt v rodině, ale úplně tak tomu není. (Holá a kol., 2014). Proto je dobré na závěr zmínit, že chápání rodinné mediace jako všeléku na rozvodové a jiné neduhy není správné a už vůbec ji nelze považovat za továrnu na rozvody i když jejím velkým kladem bezesporu je, že je prospěšná pro všechny členy rodiny a nakonec i pro samotnou společnost (Bakalář, 2006).

1.4.8 Silné a slabé stránky rodinné mediace

1.4.8.1 Silné stránky

Oproti soudnímu řízení mediační proces přináší několik nesporných výhod, jeho největším přínosem je to, že vede k takovému řešení, které by ve standardním soudním řízení bylo obtížně dosažitelné a navíc je lidsky mnohem přijatelnější (Sotolář, 2000).

Na úspěšnosti mediace se také podílí fakt, že o věcné podstatě řešení rozhodují sami účastníci, a z toho by následně měla vyplývat větší stabilita, která je základním přínosem mediace (Plamínek, 2013). Mediace je procesem, který jak uvádí Plamínek (2013), je poměrně jednoduchý z pohledu organizace, tedy zásadním způsobem šetří čas obou stran a další úsporu pocítí strany konfliktu i ve svých peněženkách, jelikož je

výrazně méně nákladová ve srovnání se soudním řízením a je pozoruhodné, že tuto výhodu nesmazala ani snaha státu dostat mediaci pod kontrolu zákona. Největší zisk z rodinné mediaci pochopitelně plyne ze stabilizace vztahů v rodině, ale její ekonomické faktory nelze přehlížet (Holá a kol., 2014).

Podle Kohoutka (2010) je výhodou mimosoudního řešení především rychlost, hospodárnost, nižší psychické zatížení stran. Holá (2011) k přednostem ještě přidává dobrovolnost, rovnoprávnost, důvěrnost, vstřícnost a lepší porozumění situaci.

1.4.8.2 Slabé stránky

Je potřeba odlišovat mediaci nařízenou soudně a mediaci dobrovolnou, velký rozdíl je totiž ve finanční náročnosti, zatímco u soudně nařízené mediaci je základní taxa nastavená na 400 Kč/hodina u dobrovolných se částky pohybují od 1000 Kč/hodina a výše, tudíž se tu objevuje velká finanční náročnost (Švandelíková, 2014). Nevýhodou také může být, že v případě není-li dosaženo mediační dohody, strany znovu obrací na soud a celý proces se prodlužuje a zvyšují se tak jeho náklady (Chlumská, 2013).

1.4.9 Základní principy mediaci

Pokud má být mediaci účinná, tj. má dosáhnout svého cíle, je zaprvé zapotřebí, aby respektovala zákon, a za druhé, aby byly naplňovány její základní principy, na nichž je její filozofie založena (Veteška, 2015). V různých publikacích můžeme najít trochu odlišné výklady principů, jde ale spíše o výklad jednotlivých termínů či rozsahu v jakém jsou použity, podstata je, ale vesměs stejná (Plamínek, 2013).

Klíčovými principy především jsou:

- **Princip dobrovolnosti** – spočívá v dobrovolné účasti na mediaci, nesmí být nijak nucena zvenčí – to, že strany vstupují do mediaci, je jejich svobodným rozhodnutím vyplývajícím z posouzení jejich situace. (Plamínek, 2013).
- **Princip důvěrnosti/mlčenlivosti** – povinnost mediátora zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s výkonem mediaci, je stěžejním principem procesu, bez ní by bylo složité motivovat strany ke sdílení informací. Důvěrnost a mlčenlivost mediátora ukotvují zákonné úpravy, uzavírané smlouvy a příslušné etické kodexy - mlčenlivost je dále garantována tím, že mediátor nebude vypovídat v roli svědka soudního procesu (Potočková, 2013).

- ***Princip neutrality / nestrannosti*** – mediátor dokáže být objektivní a udrží si nadhled - je dalším klíčovým pilířem procesu (Šišková, 2012). Mediátor mediuje pouze takové konflikty, v nichž může být nestranný k oběma účastníkům, a pokud toho není schopen, může odstoupit, jelikož být neutrální představuje vystavení velkému tlaku, avšak je skvělým testem schopností mediátora (Holá, 2011).
- ***Princip svobody rozhodování*** – úzce souvisí s principem převzetí odpovědnosti a dobrovolnosti. Klientům je dána příležitost uvažovat o všech navržených řešeních a rozhodnout se podle vlastní potřeby a zájmu, avšak v silách mediátora není možné úplné zaručení, že strany se rozhodly správně, může maximálně doporučovat potřeby konzultace s dalšími odborníky (Holá, 2011).
- ***Princip převzetí odpovědnosti*** – strany přebírají za své rozhodnutí odpovědnost. To stanovuje i zákon o mediaci v §3 „ Za obsah mediační dohody jsou odpovědné pouze strany konfliktu“ (Plamínek, 2013).
- ***Princip tolerance*** – mediátor by měl vést proces tak, aby bylo pro strany, co nejjednodušší akceptovat odlišné názory a způsoby uvažování, není tím míněn pouhý souhlas nýbrž oboustranné uznání, kdy určitá dávka tolerance je v procesu nutná především z důvodu nalezení stabilního řešení. (Plamínek, 2013)
- ***Princip změny ze soupeření na spolupráci*** – je výsledkem procesu mediace a současně také jejím předpokladem (Holá, 2011).
- ***Princip orientace na budoucnost*** – mediace je zaměřená na budoucnost a minulé události v životě klientů jsou důležité pouze ve vztahu k přítomnosti a budoucnosti, i když opakované popisování minulých událostí může někdy přinést nové informace a dočasnou úlevu, často při něm dochází ke zhoršení napětí a eskalaci hádek a to není cílem mediace (Holá, 2011).

Ostatní autoři popisují, ještě další principy, avšak, ty základní jsou vyjmenovány výše a pro potřebu této práce jsou dostačující.

Výsledkem procesu dobrovolné, důvěrné, nestranné, nezávislé a svobodné mediace by měla být písemná mediační dohoda, která je vyvážená a obsahuje práva a povinnosti obou stran sporu (Veteška, 2015).

1.5 Proces mediace a jeho fáze

Proces mediace vyjadřuje jakousi dynamickou stránku metody, a jedná se vlastně o postupnou řadu po sobě následujících a k sobě se vztahujících událostí a změn (Holá, 2003). Základním prostředkem procesu mediace je dle Holé (2011) rozhovor, můžeme říct i komunikace. Mediáci tedy nechápeme jako „zprostředkované vyjednávání nýbrž „zprostředkované jednání“ mezi účastníky konfliktu a mediátorem (Holá, 2011).

Mediační proces se skládá z několika na sebe navazujících fází, jejichž struktura je v naší i zahraniční odborné literatuře zpracována velmi podobně, drobné odchylky můžeme najít v rozdělení jednotlivých fází, a to podle toho, kterou událost považuje dotyčný autor za důležitou (Holá, 2003). Celkem je fází 7.

Nultá fáze – příprava

Cílem této fáze je dle Matouška (2013) získat klienty pro mediaci a ověřit si, zda chtějí svůj problém řešit. Mediátor by měl klientům poskytnout veškeré informace, které zúčastněné strany potřebují k rozhodnutí. V této fázi se také domlouvá termín a místo prvního společného setkání popřípadě výše honoráře (Matoušek, 2013).

1. fáze – Zahájení

V této fázi se mediátor představí, vysvětlí klientům proces a svoji roli a společně si mohou vytvořit i základní pravidla, která budou platit při jejich setkáních (Šišková, 2012). Klienti často přicházejí na první setkání v napětí a s obavami, proto by se měl mediátor snažit navodit pozitivní atmosféru (Matoušek, 2013).

2. fáze – Mediátoři naslouchají stranám (získání informací)

Cílem mediátora v této fázi je podle Matouška (2013) co nejvíce naslouchat účastníkům a snažit se porozumět a pochopit, jak situaci vidí a vnímají, měl by se také vyjádřit, jak konflikt vnímá on a v čem spočívá předmět jednání. Šišková (2012) se dále zmiňuje o vytyčení oblastí shod a neshod a odhalení skrytých zájmů.

Mediátor by podle Matouška (2013) měl hodně pracovat s emocemi a měl by využívat co nejvíce technik aktivního naslouchání, avšak vzájemná komunikace stran avšak není

ještě povolena, protože si účastníci ještě nejsou schopni naslouchat, nicméně slyší, a na to upozorňuje Šišková (2012). O další vhodné alternativě se zmiňuje i Plamínek (2013), kdy uvádí, že v některých případech je možné využít i oddělená jednání, na kterých mediátor mluví s každou stranou zvlášť, především z důvodu zdráhavosti.

3. fáze – Strany naslouchají jedna druhé

Ve 3. fázi je mediátorovým úkolem dle Matouška (2013) pomoci každé ze sporných stran pochopit, jak vnímá konflikt druhá strana. Klienti si navzájem sdělují nové informace, které se od druhé strany dozvěděli, komunikace se začíná zefektivňovat. Podle Šiškové (2012) by měl nastat zlom a příslib spolupráce při hledání nových řešení. Matoušek (2013) avšak upozorňuje, že v případě kdyby, se tak nestalo, měl mediátor by požádat strany, aby si vyměnily role a uměly se tak na věc podívat očima druhé strany.

4. fáze – Hledání možných řešení

Cílem je pomoci stranám hledat řešení, která budou ku prospěchu oběma. Strany by si měly, dle Matouška (2013) předkládat návrhy, které se zaznamenávají na tabuli, a následně si vybírat, ta řešení, která budou pro obě strany přijatelná, a vyloučit ta nereálná. Proces hledání řešení by měl postupovat od nejjednodušších sporů po ty složité a všechny dílčí kroky i výsledná dohoda by měly uspokojovat zájmy obou stran (Matoušek, 2013). V této fázi využíváme nejrůznější techniky tvůrčího myšlení, jako je např. vývojový diagram, apod. Dalším úkolem mediátora je podněcovat klienty k tvůrčímu a kooperativnímu přístupu, který je zaměřený na budoucnost (Holá, 2011).

5. fáze – Dosažení dohody (rozpracování vybraných řešení do kroků)

Spočívá v pomoci stranám dospět k vzájemně přijatelnému řešení, na němž se shodly, jde tudíž o práci na konkrétní dohodě, kdo, kde, kdy, jak a co splní, a na závěr této fáze by měl mediátor ocenit jednání přítomných stran a shrnout vše, na čem se dohodly (Matoušek, 2013). Šišková (2012) upozorňuje, na formulaci tzv. „pojistky“ pro případ překážek.

6. fáze – Sepsání dohody a závěr mediačního procesu

Výsledkem je sepsaná dohoda, která je vyvážená, reálná, konkrétní, časově vymezená, dosažitelná a měla by být čitelná s využitím neutrálních slov a vyvarováním se nejasností. Měly by zde být zabudovány i tzv. pojistky (Matoušek, 2013). V dohodě je dle Šiškové (2012) přesně zapsán předmět jednání, způsob realizace, v případě pokračování bude stanoven termín, téma a platba, pokud jde o konečnou mediaci, uvedou se všechna řešení a strany i mediátor dohodu podepíší a tím je mediace oficiálně ukončena.

1.5.1 Další možné výsledky mediačního procesu

Výsledkem procesu mediace nemusí vždy být jen dohoda, se kterou jsou klienti spokojeni, rozeznáváme ještě další 3 možné způsoby ukončení, které uvádí Holá (2011):

1. Dohoda o odkladu nebo přerušení – jde o dohodu mezi klienty, že jednání bude pokračovat v budoucnu, ale kdy k tomu dojde, nemusí být stanoveno.
2. Dohoda o „nedohodě“ – výsledkem mediace může být i shoda o tom, že dohoda není možná, překážky mohou být různé. (věcné, personální, falešná očekávání)
3. Dohody není dosaženo z důvodu rezignace účastníků včetně mediátora.

1.5.2 Formy mediace

Každá forma mediace má svá specifika a jejich společným základem je, že jsou všechny formami komunikace. Holá (2011) ve své knize nejdříve rozeznává 3 základní formy mediace, které jsou dány kontextem jejího uplatnění.

První je tzv. ***zákonná neboli povinná*** a do této formy spadají spory, které jsou zákonem vymezené za účelem lehčího, rychlejšího a účelnějšího řešení, za druhé je to mediace ***soudní*** a to je taková mediace, kterou stranám navrhnou nebo nařídí soud jako vhodný způsob řešení a jako poslední je z ***vůle stran (tzv. dobrovolná)*** při které se strany samy dobrovolně rozhodly pro řešení situace mediací (Holá, 2011).

Dalšími formy mediace, které Holá (2011) zmiňuje, jsou pojmenované podle hlavní ideje a cíle: mediace zaměřená na řešení konfliktu, mediace zaměřená na schopnost řešit konflikt, mediace s důrazem na neutralitu nebo s důrazem na efektivitu.

Další formou, dle Holé (2011) je **mediace krizová**, která řeší jen určité aspekty konfliktu přímo související se vzniklou krizí. **Týmová mediace** je vedena týmem mediátorů, popř. minimální variantou je mediace vedená jedním mediátorem za přítomnosti druhého mediátora, který je v roli pozorovatele. Tato forma se osvědčila zejména v rodinné mediaci muž-žena, kdy mediátor muž – vede první rozhovor s klientem a mediátorka – žena, vede rozhovor s klientkou, poté následuje společný rozhovor, kdy oba mediátoři reflektují informace získané z předcházejících oddělených jednání. Odlišné pojetí skutečností, které vychází z odlišných pravd, je následně základem pro rozhovor mezi oběma partnery, avšak důležité je si uvědomit, že mediátoři se nenacházejí v pozici obhájce hovořícího partnera, ale nabízejí zpětný pohled do vývoje vztahu (Holá, 2011).

Další forma, kterou Holá (2011) uvádí, je využívána k projednávání trestného činu zejména u mladistvých a za účasti pachatele, rodiny pachatele, oběti a rodiny oběti se nazývá **rodinnou skupinovou konferencí**. Rodinné konference se staly účinnou metodou restorativní justice a spočívají v účasti širšího okruhu lidí dotčených spáchaným trestným činem, který umožňuje pachateli lepší uvědomění situace a společenského dosahu jeho jednání a zároveň průběhu mediace je umožněno pozitivně působit na pachatele (Holá, 2011). V průběhu konference nejdříve pachatel popíše průběh svého jednání a svou motivaci, poté každý z přítomných vyličí, jakým způsobem se daný čin dotkl jeho života - nejprve mluví poškozený tedy, pokud si to přeje, ostatní příslušníci poté mohou vyjádřit své názory a subjektivní pocity (Holá, 2011). Tato metoda, lze použít jen tehdy, je-li podmíněna kvalitou rodinného zázemí a v ideálním případě, může rodinná skupinová konference vyústit i v určitou kolektivní záruku, že pachatel škodu napraví (Holá, 2011).

Jednou z hodně využívaných forem, kterou Holá (2011) také představuje, je **kyvadlová mediace**, je formou, kdy mediátor jedná jako zprostředkovatel mezi dvěma stranami, které jsou od sebe fyzicky odděleny. Mediátor předává vzájemné vzkazy, tím však podstupuje riziko, že bude porušena nestrannost a neutralita (Holá, 2003). Alternativou kyvadlové je **mediace nepřímá**, která je vhodná u dlouhodobých a hluboce emočně prožívaných sporů a v takovém to případě má svá jasná specifika a je uskutečňována dvěma mediátory (Holá, 2011).

Pokud není možné osobní setkání, je využívána **mediace v zastoupení**, ta je nejčastěji aplikována především u násilných případů např. oběti sexuálního útoku, využívá se též v konfliktech, v nichž figurují děti (Holá, 2003).

Poslední formou mediace, je **online mediace**, od klasické mediace se liší tím, že zde chybí prvek přímé osobní komunikace a účastníci využívají ke komunikaci, komunikační technologie, např. telefon nebo video (videokonference), internet (chat, email) (Holá, 2011).

1.5.3 Techniky mediace

Základním prostředkem mediace je rozhovor (Holá, 2011). V odborné literatuře najdeme řadu mediačních technik a metod a v podstatě jedná o techniky efektivní komunikace a je na každém jak je dokáže využít. Zásadní je znalost neverbálních a verbálních technik. Ty nejzákladnější si představíme (Holá, 2011).

Když se mediátor sejde poprvé s klientem, má 2 cíle: získat co nejvíce informací a nastolit atmosféru vzájemné důvěry, ale není to tak lehké, jelikož účastníci se mohou zdráhat poskytnout informace z důvodu nejrůznějších obav a pro takové případy existují dobré techniky, které mohou tyto překážky překonat (Riskin, Arnold, Keating, 1997).

Mezi tyto techniky, které zmiňuje Holá (2011), patří především **empatické porozumění**, které má napomáhat k rozvíjení atmosféry vzájemné důvěry a také motivuje klienta ke komunikaci. Další velmi využívanou technikou je **technika aktivního naslouchání**, která se skládá, z 6 jednotlivých fází a je procesem velmi aktivním - mediátorovi pomáhá při pochopení, co jednotlivá slova klienta znamenají a zároveň upevňuje vzájemnou důvěru. Při **technice dotazování** mediátor používá jak otevřené tak uzavřené otázky a jde o komunikaci, která může mít 2 formy a to buď bezprostřední (rozhovor), nebo zprostředkovanou (dotazník) (Holá, 2011).

Doplňkovými technikami mohou být jak **techniky usnadňující proces** - výměna rolí, konfrontace, změna perspektivy, škálování, atd., tak **techniky usnadňující věcné řešení konfliktu**. Neznámější jsou brainstorming, heuristika, synektika apod. (Holá, 2011).

1.6. Role mediátora v mediaci

Mediátor, jak uvádí Veteška (2015) by měl být vyškolený profesionál se specifickými odbornými dovednostmi, analytickými schopnostmi a především se zkušenostmi. Tento soubor kompetencí by měl umět využít k usnadnění komunikace mezi spornými stranami a k efektivnímu vedení mediačního procesu. Avšak v publikaci od Potočkové (2013) se můžeme dočíst, že mediátorem může být každý, koho si strany zvolí a kdo s touto „funkcí“ souhlasí.

1.6.1 Hlavní úkoly mediátora

Úlohou mediátora není zjistit, kdo má či nemá pravdu a zda se jedna strana provinila více než ta druhá, i když je zcela přirozené, že lidé v konfliktních situacích hledají viníka, ale naopak je jeho prvořadou povinností spor spravedlivě rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí i svědomí a tato povinnost vyžaduje co nejpodrobnější seznámení s případem (Potočková, 2013). Plamínek (2013) také dodává, že mediátor pomáhá ostatním, ne sobě a jeho posláním je být k dispozici a posloužit účastníkům jako expert při hledání řešení a dohody.

Prvním úkolem mediátora je podle Vetešky (2015) vysvětlení procesu mediace, jejích fází a postupů klientům a dále by on sám měl stanovit základní pozici a styl, z níž bude sledovat reakce klientů na konflikty a podle toho si zvolit adekvátní postup práce. Šišková (2012) upozorňuje, že je důležité uvědomit si, že mediátor odpovídá za vyjednávací proces, nikoliv za jeho výsledek. Mediátor dále vyjednává podmínky, které si určují strany samy a k jejichž plnění se zavazují, přitom si stále upevňuje svoji autoritu, pokračuje získáváním informací o daném případě, pracuje se stanovisky, emocemi a postoji a následuje jejich analýza a určení míry závažnosti (Veteška, 2015). V procesu mediace je poměrně jednoduché se ztratit, jak říká Plamínek (2013), proto je péče o orientaci dalším zásadním úkolem mediátora a v případě ztráty orientace je prvotním úkolem ji získat zpět, neboť je velmi pravděpodobné ztratí-li orientaci mediátor, budou dezorientovaní i účastníci.

Mediátor jak dodává Šišková (2012) může často také sloužit jako obětní beránek, protože na sebe dobrovolně stahuje projevy hněvu. Avšak stěžejním úkolem mediátora

podle Šiškové (2012) je chránit integritu procesu, aby zajistil dosažení dohody. K tomu dodává Potočková (2013) že by měl ulehčovat komunikaci, hledat alternativy pro vyřešení sporu, ale také by měl myslet na tzv. zadní vrátka a ujišťovat se, zda je výsledná dohoda prakticky uskutečnitelná. Na závěr se jedná o zprostředkování a sepsání případné mediační dohody (Veteška, 2015).

1.6.2 Hlavní dovednosti mediátora

Stejně jako úkoly, jsou popsány i dovednosti, které by měl dobrý mediátor ovládat. K dovednostem efektivní komunikace patří podle Vetešky (2015) zejména znalost technik aktivního naslouchání, mediátor by měl také ovládat rozdíly mezi uzavřenou a otevřenou otázkou. K výbavě mediátora by dále mělo patřit dle Šiškové (2012) zvládnutí zápisu na flipchartovou tabuli, techniky brainstormingu, rozlišování pozic a zájmů, využívání neutrálního jazyka, ledolamka a mnohé další.

1.6.3 Kompetence mediátora

Aby byl mediátor ve své praxi úspěšný, musí být velice kompetentní (Veteška, 2015) a být kompetentní znamená být schopný (Holá, 2011). V odborné literatuře je pojem „kompetence“ mnohdy používán jako synonymum k pojmu „kvalifikace“, avšak pojem kvalifikace je dost často spojován s výkonem méně náročných, dělnických profesí a i v zahraniční literatuře nalezneme spíše pojem **profesní kompetence** (Holá, 2011).

Zahraniční literatura zabývající se těmito požadavky, dále rozlišuje **tvrdé dovednosti** (*hard skills*) ty jsou přesně definované a definují zvládnutí procedur, technik a systémů a **měkké** (*soft skills*) **dovednosti**, které jsou více individuálně pojaté a týkají se postojů lidí, kulturních hodnot a pocitů (Holá, 2011). Friedel (2007) tvrdí, že lidé, u kterých jsou výrazněji rozvinuty měkké dovednosti, jsou považovány, za emočně inteligentní, což znamená, že dokážou správně zacházet se svými vlastními pocity, ale i s pocity druhých lidí. Riskin a kolektiv (1997) na závěr dodávají, že využití a tvořivá kombinace obou typů dovedností je velmi důležitá.

Profesní kompetence jsou základními podmínkami pro výkon profese a podle názoru Holé (2013) zahrnují především **osobnostní předpoklady**. Těmi má Holá a kol. (2014) na mysli morální kvality, komunikační dovednosti, emoční inteligenci, empatii, pozitivní myšlení, vstřícnost a respekt ke klientovi a jako poslední otevřenost.

Dále je to vzdělání, tedy *odborné znalosti* a požadavky stanovené zákonem či jinou právní normou (Holá, 2013). Za odborné znalosti považujeme podle Holé (2003) teoretické vědomosti, získané vzděláním a přitom dále rozlišujeme odborné znalosti oblastí věcného problému konfliktu a odborné znalosti mediace, kdy oba dva druhy jsou stejně důležité, jelikož se může při řešení konfliktů uplatnit různé vzdělání mediátorů.

Jako rodinní mediátoři obvykle pracují profesionálové z oblasti práva, nebo duševního zdraví (psychologie, psychoterapie) sociální práce, pedagogiky, sociologie či jiných příbuzných oborů, na které navazují výcviky v rozsahu minimálně 40 hodin. (Holá a kol., 2014). Ale to je opravdu minimum, například Asociace mediátorů ČR (2011) poskytuje výcviky v celkové kapacitě 100 hodin, tedy 12 výcvikových dní. Mediátor by měl také podle Holé (2011) sdílet morální kvality, které jsou demonstrovány Etickým kodexem mediátora a profesními standardy.

Vzdělání mediátora neodmyslitelně patří do profesních kompetencí, bez něj by nemohl svou profesi vykonávat. Vzdělání podle Holé (2011) můžeme rozdělit do dvou základních kvalifikačních oblastí

1. základní graduální vzdělání
2. specializované vzdělání (např. rodinný či školní mediátor)
 - a. základní vzdělání v mediaci
 - b. specializované vzdělání v mediaci

Každá země má stanovené svoje požadavky na vzdělání mediátorů. V České republice nastal zásadní zlom v době, kdy byla mediace legislativně ukotvena, a současně se zákonem byla vydána vyhláška č. 277/2012 Sb. o zkouškách a odměně mediátora, která stanovuje mimo jiné náležitosti zkoušky tzv. zapsaného mediátora a to jak pro zkoušku základní, tak pro zkoušku v rodinné mediaci (Holá, 2011). Tato vyhláška zároveň upravuje podmínky, za kterých lze zkoušku vykonávat, a těmi jsou:

- ✓ bezúhonnost
- ✓ způsobilost k právním úkonům
- ✓ vysokoškolské vzdělání (odborné vzdělání)
- ✓ úspěšné složení zkoušky mediátora (Veteška, 2015).

V zákoně v odstavci §2 je stanoveno, že při zkoušce za účelem prověření znalostí uchazeče potřebných k výkonu činnosti mediátora se zjišťují znalosti z oblastí mediace a dalších způsobů mimosoudního řešení sporů, včetně příslušné právní úpravy, mediačních technik, základních lidských práv a svobod, občanského, obchodního a pracovního práva, rodinného práva, práva na ochranu spotřebitele, občanského práva procesního a základů psychologie a sociologie.

Zapsána do seznamu mediátorů, který vede MS ČR, může být pouze ta osoba, která splnila veškeré výše uvedené podmínky a nebyla v posledních letech vyškrtuta pro závažné porušení povinností. (Novotný, Salajka, 2012).

1.6.3.1 Vzdělání v rodinné mediaci

K provádění mediace v rodinných věcech je potřeba vedle obecné mediační zkoušky ještě složení zvláštní zkoušky z rodinné mediace. Tento požadavek má především zajistit náležitou úroveň poskytovaných služeb a také ověřit odborné znalosti mediátorů (Holásek, Bříza, 2012). Tuto skutečnost reflektuje, také zákon o mediaci respektive vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, která stanovuje: *že při zkoušce z rodinné mediace se prověřují zejména mediační schopnosti a dovednosti potřebné k řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů, dále znalosti z rodinného práva, úpravy majetkových práv, znalosti z oblasti práv a psychologie dítěte, domácího násilí, mezigeneračních vztahů a komunikace. Součástí zkoušky z rodinné mediace je prezentace mediačních dovedností formou simulovaného mediačního jednání, zaměřeného na vztahy vyplývajících z rodinných konfliktů.*

2. Empirická část

2.1 Cíle práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je zmapování, jakým způsobem je rodinná mediace využívána a jaký je její potenciál. Dílčími cíli pak jsou identifikace nesnází při práci s rodinou v mediaci, zjištění popularity mediace v dnešní společnosti a důvody, proč není využívána tolik, jako by mohla být? A naopak nalezení a vydefinování benefitů, které využití mediace přináší především při práci s rodinou. Celý výzkum je zaměřen na oblast v rámci Jihočeského kraje, především krajského města České Budějovice a západněji položeného města Prachatice.

Výzkum si klade za cíl nalezení odpovědí na tyto následující výzkumné otázky:

1. Existují nesnáze, které ovlivňují aplikaci mediace při práci s rodinami? A naopak jaké benefity, může tato metoda přinést do práce s rodinami?
2. Jakým způsobem na mediaci jako způsob řešení rodinných sporů nahlíží sociální pracovníci pracující na oddělení sociální právní ochrany dětí a mediátoři vykonávající služby rodinné mediace?
3. V jaké míře jsou tito pracovníci obeznámeni s metodami mediace?

2.2 Metodika

K získání potřebných dat byl použit kvalitativní výzkum. Metodolog Creswell (1998) in Hendl (2008, s. 48) takovýto výzkum charakterizoval jako „*proces hledání porozumění, založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník při něm vytváří komplexní holistický obraz a analyzuje různé typy textů a následně o těchto názorech informuje účastníky výzkumu. Výzkum je prováděn vždy v přirozených podmínkách*“.

V typickém případě tedy výzkumník vybírá na začátku téma a určí základní výzkumné otázky, přičemž otázky může v průběhu výzkumu modifikovat nebo doplňovat. I z tohoto důvodu se někdy kvalitativní výzkum považuje za pružný, avšak v jeho průběhu nevznikají pouze výzkumné otázky, ale i hypotézy nebo nová rozhodnutí (Hendl, 2008). Výzkumnou otázku můžeme chápat jako něco, na co chceme znát odpověď v souvislosti se zkoumaným problémem, prostřednictvím výzkumné otázky zjišťujeme náš cíl, popř., potvrzujeme nebo vyvracíme nějaké tvrzení (Hendl, 2008).

Kvalitativní výzkum bývá velmi často vytýkáno, že jeho výsledky představují pouze sbírku subjektivních dojmů a že je neprůhledný, ale na rozdíl od kvantitativního výzkumu je lze jen těžko replikovat, a to je dáno jeho pružným a nestrukturovaným charakterem, jelikož se v rámci kvalitativního výzkumu pracuje pouze s omezeným počtem respondentů a většinou na jednom místě, vznikají i obtíže se zobecňováním výsledků. (Hendl, 2008). Důležité je, ale zdůraznit, že závěry z tohoto výzkumu nebudou zobecňovány, nýbrž slouží k popsání cílů a zodpovězení výzkumných otázek. Naopak výhodou je získání hloubkového popisu případů (Hendl, 2008).

Jako technika sběru dat byla v kvalitativním výzkumu použita metoda polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami. Jedná se dle Miovského (2006) o zřejmě nejrozšířenější podobu interview, neboť dokáže řešit mnoho nevýhod strukturovaného a nestrukturovaného interview, i když vyžaduje náročnější přípravu, výsledkem je základní schéma, tzv. jádro s jasnou osnovou, avšak s pružností procesu získávání informací, kdy je možné zaměňovat pořadí otázek, abychom tím maximalizovali výtěžnost celého interview. Polo-strukturovaný rozhovor tedy představuje prostor pro lepší vysvětlení a pochopení odpovědí, kdy klademe různé doplňující otázky a téma rozpracováváme do hloubky (Miovský, 2006).

2.2.1 Metoda sběru dat

Samotný výzkum a metoda sběru dat byly rozděleny do dvou velkých samostatných okruhů, které se lišily v cílové skupině dotazovaných. V první části svého výzkumu jsem prováděla rozhovory s pracovníci OSPOD v Jihočeském kraji, přesněji v krajském městě v Českých Budějovicích a další pak v západněji položeném městě Prachaticích. Druhá část mého výzkumu spočívala v rozhovorech s mediátorkami, vykonávajícími rodinnou mediaci. Měla jsem se zabývat i rozhovory s pracovníky Probační a mediační služby (dále jen PMS ČR) avšak po důkladném prostudování jsem došla k závěru, že rozhovory by neměly smysl a nic zásadního by mi do výzkumu nepřinesly, jelikož pracovníci PMS ČR sice vykonávají činnosti mediace, ale pouze ve věcech trestně-právních, nikoliv v netrestně-právních kam spadají i rodinné.

Každá ze skupin dotazovaných měla svoje přesně upravené otázky, na které jsem se prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru dotazovala. I tyto otázky byly

rozděleny do jednotlivých okruhů, které na sebe bezprostředně navazovaly a přitom ponechávaly dotazovaným prostor a volbu, jakým stylem k nim přistoupí. Během dotazování byly kladeny doplňující nebo upřesňující otázky, aby veškeré získané informace byly komplexní. Rozhovory byly zaznamenávány pomocí diktafonu, jenž byl součástí mobilního telefonu, a následně byly převáděny do písemné podoby. V průběhu rozhovoru byly též vytvářeny základní poznámky. Pro nahrávání rozhovorů bylo nutné předem získat souhlas jednotlivých respondentek.

Jako způsob kontaktování respondentek jsem nejčastěji využívala emailovou korespondenci, ve které jsem pracovnice informovala o svém tématu a následně jsem je požádala, zda by byly ochotné mi rozhovor poskytnout. V případě kladné odpovědi jsme domluvily termín setkání. Toto však nebyl jediný způsob kontaktování respondentů. Díky své odborné praxi na příslušných pracovištích, jsem tuto možnost využila s některými pracovnicemi, jsem rozhovory provedla v rámci své praxe.

Před začátkem každého rozhovoru byl každý dotazovaný jedinec ubezpečen, že rozhovory jsou zcela anonymní – jména ani adresa pracoviště nebyly zaznamenávány a výstupy slouží pouze pro účely výzkumu, který je součástí této bakalářské práce.

Rozhovory probíhaly zhruba od února do března a to na různých místech, nejčastěji to v místě pracoviště respondentky, avšak některé rozhovory jsem provedla v místní českobudějovické kavárně, a dokonce i na plovárně, toto vše bylo z důvodu velmi časté vytíženosti pracovnic. Každý rozhovor trval přibližně 30 minut.

2.2.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor tvořily pracovnice orgánu OSPOD, kdy 2 byly pracovnicemi na orgánu v okresním městě v Prachaticích a zbylé 2 byly pracovnicemi orgánu v Českých Budějovicích. Výzkumný soubor dále tvořily mediátorky, zabývající se rodinnou mediací, a to buď samostatně jako právnické osoby nebo pod záštitou nestátní neziskové organizace. Všechny oslovené mediátorky byly zapsanými mediátorkami v registru, který spravuje Ministerstvo spravedlnosti ČR, pouze jedna z oslovených zkoušku zapsaného mediátora neabsolvovala, ale chystá se.

Celkem jsem provedla 9 rozhovorů, z toho 4 byly s pracovníci orgánu OSPOD a zbývajících 5 s mediátorkami, zabývajícími se rodinnou mediací. Všechny dotazované byly ženy. Každý z respondentů má označení R, k němuž je následně přiděleno i číslo.

Vlastní analýzu výstupu z rozhovorů jsem provedla pomocí metody otevřeného kódování, kdy pod pojmem kódování v kontextu zakotvené teorie rozumíme operace, pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a opět skládány novými způsoby, což je ústředním procesem tvorby nové teorie kdy Miovský (2006) tuto metodu popisuje jako přiřazování klíčových slov či symbolů k částem textu a tím se následně usnadňuje práce s textem a je možno pracovat s většími významovými celky. Hendl (2008) popisuje otevřené kódování jako první průchod daty, kdy výzkumník lokalizuje a k textu přiřazuje označení a přitom mu kódování pomáhá odhalovat určitá témata, jež mají vztah k výzkumným otázkám. V každém případě tato fáze vede k souhrnu témat, jež pomáhá výzkumníkovi vidět témata v celku. Tuto metodu jsem si převzala a jako klíčová slova nebo symboly jsem využila předem vytvořené okruhy, se kterými budu následně pracovat.

2.3 Výsledky

2.3.1 Odpovědi pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí

V této kapitole jsou celkem v 5 na sebe navazujících okruzích interpretovány informace získané prostřednictvím rozhovorů s pracovníci orgánu OSPOD, přičemž všechny otázky z okruhů byly pro všechny zúčastněné stejné, tudíž jsou ve vyhodnocení získané informace od respondentů chronologicky shrnuty. Respondentky jsou v případě uvádění citace odpovědí označeny číslem R1-R4.

Zkoumané okruhy:

- Okruh č. 1 Otázky obecně zaměřené na metodu mediace.
- Okruh č. 2 Otázky zaměřené na pracovní pozici mediátora a na vzdělání.
- Okruh č. 3 Otázky zaměřené na spolupráci s mediátory
- Okruh č. 4 Otázky přesněji zaměřené na rodinnou mediaci.
- Okruh č. 5 Otázky zaměřené na zkušenosti a názory pracovníků OSPOD
- Okruh č. 6 Závěrečná otázka

Okruh č. 1 Otázky obecně zaměřené na metodu mediace

První otázkou kterou jsem osloveným pokládala, bylo, kdy a jak se poprvé dozvěděly o metodě mediace. Od většiny jsem se dozvěděla, že s metodou mediace se seznámily přibližně v letech 2012-2013, tedy v době, kdy přicházel v platnosti zákon o mediaci. Co mě dále zajímalo, bylo, zda probíhalo ze strany zaměstnavatele nějaké školení ohledně rodinné mediace. To mi pracovnice popřely, většinou se jednalo o samostudium. Další obecnou otázkou pro bylo, jak chápou **význam slova mediace** a co si o ní myslí. Odpovědi oslovených byly obsahově shodné, třebaže jinak formulované. Pracovnice OSPOD chápou mediaci jako proces nenásilného mimosoudního řešení sporu mezi dvěma lidmi, které probíhá za účasti třetí osoby, přičemž výsledkem by měla být nějaká dohoda, která je kompromisem a akceptovatelná oběma stranami.

R1: „Myslím si, že je to metoda dobrá, i když podle mě je málo využívána.“

V návaznosti na předchozí dvě otázky, mě zajímalo v čem pracovnice OSPOD, spatřují největší **výhody** mediace a v čem naopak vidí její mezery. I když se v této části začínaly odpovědi lišit, pracovnice se shodly na výhodách typu dobrovolnosti - kdy strany se nemusí účastnit náročného soudního řízení a dále v nestrannosti mediace. Další je zklidnění emocí, které mediace přináší a skutečnost, že vede ke zkvalitnění komunikace a uspořádání vztahů a v konečném důsledku k realizaci dohody, která by měla být přijatelná pro obě strany. V této dohodě by dle pracovnic OSPOD měla být větší stabilita, protože partneři si ji sami sestavili a v tom spatřují největší výhodu.

R3: „Pro nás je, v podstatě ta třetí nezávislá osoba něco úžasného, tam si to vypovídají a za námi, už přijdou buď, s hotovou věcí, nebo alespoň nějakým nástinem a navíc pokud je u mediátora uzavřena nějaká dohoda tak my proti ní nikdy nepůjdeme.“

Naopak jako **nevýhody** pracovnice nejčastěji uváděly finance a její nedostupnost pro každého. Jedná se podle nich o dost drahou službu, i když dvě z pracovnic uznaly, že jsou možnosti jak tuto situaci řešit. Jako další nevýhoda bylo uváděno časté nařizování mediace v takové fázi konfliktu, kdy je již pozdě a mediace začíná ztrácet na významu.

R3: „Dost často řešíme i to, že někteří rodiči by do toho šli, ale nemají na to peníze, takže to pak se snažíme řešit za pochodu, že se na financování z určité části podělíme.“

V souvislosti s cílem své práce jsem zjišťovala jak pracovnice OSPOD hodnotí **povědomí o mediaci** ve společnosti. V tomto ohledu to byly rychlé odpovědi, všechny oslovené se shodly, že povědomí o mediaci ve společnosti je velmi nízké a rozhodně její potenciál není naplněn, k čemuž některé dodávaly, že je to škoda.

R1: „Zlepšení bych viděla v lepší medializaci a zveřejnění společnosti, jelikož o mediaci kromě odborných článků není moc slyšet a populace ji teda vlastně nezná.“

Jedna z oslovených dokonce diskutovala o jiných možnostech fungování mediace.

R3: „Já si myslím, že mediace by byla výbornou věcí a že by to mělo fungovat možná trochu jinak, ale to se zpátky vracíme k penězům, které zde momentálně hrají velkou roli. Kdyby třeba fungovali státní mediátoři, že by toho člověka platil stát a tam jsme je mohli poslat buď zadarmo, nebo za nějakou menší úhradu?“ (Otázka do budoucna)

V poslední otázce tohoto okruhu jsem se zabývala **ukotvením mediace v legislativě**, kdy výsledkem rozhovorů bylo hodnocení pracovníků ukotvení jako dobré a pozitivní, i když se objevovaly názory pro zlepšení, a to především v praktických věcech.

Okruh č. 2 Otázky zaměřené na pracovní pozici mediátora a na vzdělání

V tomto okruhu jsem se zaměřila na to jak pracovnice OSPOD chápou mediátora v procesu mediace a jak by měl takový mediátor vypadat – vzdělání, vlastnosti, apod.

Úlohu mediátora vnímají pracovnice jako zásadní a nezastupitelnou přičemž vnímají mediátora, jako někoho, kdo řídí chod a průběh celého procesu, jehož úkolem je dovést strany k dohodě. Mediátor dále podle oslovených musí dodržovat regule dohody, být nestranný a neutrální. Jedna z respondentek, R3, mediátora nazvala „*katalyzátorem – hromosvodem, který vstřebává veškeré informace a snaží se strany dovést k cíli.*“

Co se týče **vzdělání**, oslovené se převážně shodly na vysokoškolském vzdělání se zaměřením na humanitní vědy, pouze jedna z respondentek byla ochotná akceptovat i vyšší odborné vzdělání. Znalosti by měl mít dle oslovených především z oblasti práva, psychologie, ale i sociální práce. Naprostá shoda panovala v povinnosti absolvování kurzu mediátora a s ním souvisejících zkoušek. Mezi vlastnosti, kterými by měl správný

mediátor oplývat, radily respondentky především dobré komunikační dovednosti, vyrovnanost, empatie, měl by být vstřícný ale zároveň i asertivní.

R3: „Jsem též zastánkyní toho, aby mediátoři byli i muži, jelikož my tady v ČB máme pouze samé ženy a myslím si, že chlap by v některých případech působil úplně jinak než ženy. Anebo to opravdu dělat v párech. Máme i zpětnou vazbu od mediátorek, které pracují v páru a ty si to moc chválí, kdy funguje vzájemné propojení a větší všímavost.“

Poslední otázkou jsem chtěla zjistit, zda je dle názoru pracovníků OSPOD, je **dostatečný počet mediátorů** poskytujících tyto služby. Odpovědi, které se ke mně dostaly, zněly celkem jednoznačně - NE. Jedna z respondentek R1 však dodala: *„Množství mediátorů je sice nedostatečné, ale odpovídá způsobu využívání mediace“*

Okruh č. 3 Otázky zaměřené na spolupráci s mediátory

Ve třetím okruhu bylo mým cílem zjistit, zda existuje fungující **spolupráce** mezi orgánem OSPOD a mezi ostatními institucemi a pracovníky, vykonávajícími služby rodinné mediace. Z rozhovorů mi vyplynula fungující spolupráce s alespoň jedním mediátorem na pracovišti. Z toho dvě oslovené respondentky (R3, R4) z Českých Budějovic dodávaly, že spolupráce se každým rokem zlepšuje, ale na druhé straně v některých místech zatím pokulhává z důvodu malého zájmu o mediaci.

R1: „Naše spolupráce je téměř minimální, a to z důvodu, že jsme neměly skoro žádné případy, kde by klienti využily možnost mediace třeba i přes naše doporučení.“

R3: „Myslím si, že ten posun je i v tom, že se na tom finančně podílíme, že máme možnost to těm rodinám nabídnout, že samozřejmě za nějakých podmínek my jsme jim schopné uhradit nějakou tu hodinu mediace.“

Další z otázek zjišťovala, zda jsou pracovníce OSPOD schopny rodiče s mediací seznámit. Každá z pracovníků volila jiná slova, ale v podstatě by jim mediaci, představily a seznámily je s tím. Následně by předaly kontakty na mediátory.

R2: „Rodičům vysvětlím, doporučím, o co vlastně jde, představím jim tuto metodu, popřípadě předám kontakty. Neodpustím si říct, že je to v zájmu jejich dítěte.“

Okruh č. 4 Otázky přesněji zaměřené na rodinnou mediaci

Ve čtvrtém okruhu jsem se zaměřila na detailnější poznání pracovnic OSPOD. Dotazovala jsem se na specifika rodinné mediace, nedoporučení anebo naopak doporučení mediace a jejich postup při práci. Jednalo se o otázky více hloubkově zaměřené a někdy se mi stávalo, že pracovnice nedokázaly přesně odpovídat, ale i to mi ukázalo, jak se pracovnice v mediaci angažují, jak na ni nahlíží a jsou s ní obeznámeny.

Na otázku co je specifické pro rodinnou mediaci, nedokázaly pracovnice většinou odpovědět, proto jsem zbytečně rozhovor neprotahovala a zajímala se, jaké konflikty kromě rozvodových se dle jejich názoru dají řešit prostřednictvím mediace. Odpovědi se různily, ale nejčastěji zmiňovanými byly majetkové spory, následovaly konflikty spojené s problematickým vztahem dítěte a rodiče, otázky výživy, výchovy, otázky styku, apod., tedy konflikty s rozvodem bezprostředně související. Následovala otázka, v čem přesněji může podle názoru oslovených pracovnic rodinná mediace pomoci. Ač odpovědi nebyly totožné, jádro měly stejné, tudíž mediace může pomoci rodinám se dohodnout, vyřešit si otázky týkající se dítěte, ale i majetku a v konečném důsledku jim může pomoci vylepšit společnou komunikaci a zejména vyřešit celý konflikt smírem, bez náročného soudního procesu. Jedna z dotazovaných toto hezky shrnula, proto její odpověď cituji. *R4: „Projít rozvodem bez újmy.“*

Poslední otázkou z tohoto okruhu jsem chtěla zjistit, v jakých případech je podle oslovených respondentek **vhodné mediaci doporučit** a v jakých případech by ji naopak nedoporučily. Podle pracovnic OSPOD je vhodné metodu mediace doporučovat ve všech případech, je-li samotný konflikt na začátku, tedy když není situace vyhrocená a oba rodiče jsou ochotni svoji situaci řešit a komunikují spolu.

Naopak **nevhodné je doporučit** mediaci v případech, kdy je konflikt už vyhrocený a dvojice není schopná žádné normální komunikace. Jedna z oslovených avšak uvedla:

R3: „Na druhou stranu, mediátoři by měli být schopní zvládnout i tu vyhrocenou situaci, takže nevhodnost je zde velmi spekulativní“.

Okruh č. 5 Otázky zaměřené na zkušenosti / názory pracovníků OSPOD na rodinnou mediaci

V předposledním okruhu jsem se zaměřila na zkušenosti a názory pracovníků OSPOD v souvislosti s rodinnou mediací, kdy mě zajímala zpětná vazba ze strany klientů, názory ohledně účasti dětí na mediaci a vše s nimi spojené, dále to byla finanční dostupnost a v neposlední řadě budoucí vize mediace.

Jako první jsem se dotazovala na **zkušenosti s mediací** ze strany klientů a v tomto ohledu se mi odpovědi rozdělily na dva póly. Dvě oslovené respondentky uváděly, že zpětnou vazbu skoro vůbec nemají z důvodu, že mediace je u nich velmi málo využívána. U dalších dvou odpovědí se mi dostalo od pracovníků, které již uvedly, že nějakou zpětnou vazbu mají, i když také v malém měřítku. Na čem se však všechny shodly, je nízký zájem ze strany rodin. Jedna z respondentek k tomu i dodala R4: „*Ještě se mi nestalo, že by rodiče přišli sami od sebe, že mají zájem o mediaci*“

R3: „*No takhle poměr klientů, kteří projdou mediací je opravdu malý zlomek, ale když to vezmu tak, že ten zlomek má nějakou zkušenost tak si myslím, že převažuje pozitivní, kdy oni sami uznají, že to k něčemu bylo, i když třeba nedošli k dohodě.*“

V odpovědi na otázku jakým způsobem jsou zohledňovány **zájmy dětí**, se pracovníky shodly, že mediátor by nepodepsal dohodu, která by poškozovala zájmy dítěte. Avšak u otázky účasti odpovědi nebyly tak jednoznačné. Dvě pracovníky se shodly, že děti do mediace nepatří, jedna pracovníky si nebyla jistá a poslední by nad tím uvažovala a ve vhodných případech i dítě do mediace i zapojila.

R3: „*Já si myslím, že děti nemají na mediaci co dělat a vůbec bych je tam nepouštěla. Jednoduše jsou věci, které si musí vyříkat dospělí mezi sebou a děti je slyšet nemají.*“

R2: „*Co se týče možné účasti, když je dítě ve věku, kdy je schopno říct svůj názor tak si myslím, že by to nemuselo být od věci, když by se zapojilo do mediace a řeklo si, co by bylo fajn, co by se mu líbilo / nelíbilo. Samozřejmě by to bylo pod odborným vedením*“

Finanční dostupnost mediace všechny oslovené zhodnotily jako nedosažitelnou pro každého, kdy její nákladovost je vysoká a bez podpory na ni dosáhne jen malá část

klientů. I přesto dvě pracovnice přiznávaly možnost finanční podpory od orgánu OSPOD. Podle nich důležité tyto věci dořešit, aby mohla být mediace více využívána.

Poslední otázkou byla **otázka na budoucnost**, zda pracovnice OSPOD spatřují budoucnost této metody v řešení rodinných sporů. Odpovědi byly rychlé a jednoznačné, kdy všechny oslovené respondentky spatřují budoucnost mediace a některé i velkou.

R2: „Určitě ano, já sama osobně bych to dala za úkol rodičům, před tím než se budou chtít rozvést, aby prošli takovým procesem, pokud nebudou schopni uzavřít dohodu.“

Okruh č. 6 Závěrečná otázka

Otázka na závěr zněla, zda pracovnice OSPOD, navrhují samy metodu mediace svým klientům. Všechny odpověděly, že navrhují, kromě jedné pracovnice, která prozatím dává přednost jiným odborníkům – psychologům, psychiatrům, apod.

R2: „Ano, navrhuji, mně se to líbí a je to opravdu v zájmu dítěte.“

2.3.2 Odpovědi mediátorů zabývajících se rodinnou mediací

V této kapitole jsou celkem v 6 na sebe navazujících okruzích interpretovány získané informace prostřednictvím rozhovorů s mediátory, kteří vykonávají služby rodinné mediace. Pro potřeby výzkumu bylo vyzpovídáno celkem 5 mediátorek, kdy všechny pocházely z Českých Budějovic, z toho jedna pracovnice byla advokátka - mediátorka, a dvě pracovnice vykonávaly párové mediace. Kromě jedné z oslovených pracovnic všechny absolvovaly kurz mediátora a jsou zapsány mediátory pod Ministerstvem spravedlnosti ČR. Ve vyhodnocení jsou získané informace chronologicky shrnuty, a v případě citací odpovědí jsou respondentky označovány R5-R9.

Zkoumané okruhy:

- Okruh č. 1 Otázky obecně zaměřené na metodu mediace.
- Okruh č. 2 Otázky zaměřené na pracovní pozici mediátora a na vzdělání.
- Okruh č. 3 Otázky zaměřené na spolupráci s orgánem OSPOD
- Okruh č. 4 Otázky přesněji zaměřené na rodinnou mediaci.
- Okruh č. 5 Otázky zaměřené na samotný proces rodinné mediace
- Okruh č. 6 Otázky zaměřené na názory/zkušenosti mediátorů s rodinnou mediací

Okruh č. 1 Otázky obecně zaměřené na metodu mediace

V prvním okruhu jsem se zabývala otázkami typu kdy a jak se poprvé mediátorky seznámily s metodou mediace, co si o ní myslí, v čem spatřují její největší výhody a nevýhody, jak hodnotí povědomí ve společnosti a ukotvení v legislativě.

Odpovědi na první otázku se lišily, některé oslovené odpovídaly ve smyslu, že o mediaci věděly, ještě před vznikem zákona, respektive se o ni zajímaly, a jiné se naopak o mediaci dozvěděly až v souvislosti s přijetím zákona v r. 2012. V tomto ohledu bych tedy zaujala stanovisko, že to bylo tak „půl na půl“, kdy vliv na toto měl určitě věk pracovníc a jejich původní povolání. Shoda nastala v případě, kdy mediátorky po roce 2012 absolvovaly první kurzy a připravovaly se na vlastní mediátorské zkoušky.

Dále se o mediaci mediátorky vyjadřovaly jako o nové, ale dobré metodě mimosoudního řešení sporů, která může být v dosti případech užitečná. Hovořily o ní jako o novém přístupu, jak pomoci lidem, kteří se nacházejí v určitém konfliktu a neumí ho sami vyřešit. Oslovené zmiňovaly nestrannost mediace. Jedna z oslovených uvedla:

R7: „Já mediaci chápu jako něco co tady vždycky nějakým způsobem bylo, vždycky ve společnosti existoval nějaký prostředník, který pomáhal lidem řešit jejich konflikty, podle mě je to přirozená funkce, akorát teď se institucionalizovala.“

Mezi největší **výhody** mediátorky řadily, že je mediace zaměřená na budoucnost a obnovuje komunikaci mezi stranami. Další zmiňovanou výhodou bylo, že strany mají rozhodnutí plně ve svých rukou, a tudíž by výsledná dohoda měla být i stabilnější než rozhodnutí od soudu, a s tím souvisí si i mnohem menší časová a v konečném důsledku i finanční náročnost. Zajímavá otázka byla otázka dobrovolnosti, kterou některé pracovnice řadily k výhodám a jiné k nevýhodám. To, že je mediace soukromou věcí, kdy se žádné řečené informace nedostanou na veřejnost, bylo též hodnoceno pozitivně.

Naopak **nevýhody** mediátorky spatřovaly především v neznalosti mediace u české společnosti a nízkém povědomí. Jedna z mediátorek (R7) dokonce uvedla, že někteří právníci mediaci spatřují jako konkurenci a poškozují ji. R8 *„Nevýhodná je i v případech, kdy je potřeba autoritativně rozhodnout“*. Jistá nevýhoda byla spatřována

právě i v té dobrovolnosti, kdy se účastníci musí chtít dohodnout. Kritizováno bylo i hodně pozdní, anebo nesmyslné soudní nařizování mediace.

Co se týká otázky povědomí o mediaci ve společnosti, toto mediátorky hodnotily jako velmi nízké, někde skoro nulové, tudíž ani její potenciál nemůže být naplněn. Všechny oslovené se na tomto snaží pracovat pomocí vlastní prezentace.

R8: „Pořád se dost často stává, že si lidi pletou mediaci s meditací nebo medializací.“

Ukotvení mediace v legislativě hodnotily mediátorky, pozitivně, přičemž některé z oslovených v několika směrech vidí nedostatky. Dle jejich názoru chybí konkretizace, doladění soudně nařizovaných mediací, apod., ale i to se zřejmě dořeší během vývoje, který před sebou mediace má. Pouze jedna z oslovených uvedla, že o tom nepřemýšlela.

Okruh č. 2 Otázky zaměřené na pracovní pozici mediátora a na vzdělání

V tomto okruhu jsem se zaměřila, jak mediátorky chápou svoji úlohu v procesu mediace a co by dle jejich názoru měl mediátor splňovat, jaký by měl být, čeho by se naopak měl vyvarovat. Jako poslední mě zajímal pohled mediátorek na současný stav mediátorů.

Mediátorky svoji úlohu vnímají jako prostředníka, třetí nezávislou osobu, která řídí celý proces a pomáhá stranám k dosažení dohody, přičemž využívá techniky, které ovládá. Co se týče vzdělání, většina oslovených respondentek upřednostňovala VŠ vzdělání, kdy by se mělo jednat o související profesi (psycholog, právník) I když respondentka R7 dodala, že: *„ono je to vlastně jedno, protože člověk musí vystoupit ze své původní profese a zaměřit se na mediaci“*. Pouze jedna z oslovených uvedla (R5), že: *„VŠ není zárukou kvality“*. Jako důležitý dále zmiňovaly patřičný výcvik a složení zkoušky mediátora. R8 *„Se vzděláním souvisí i nějaký věkový limit – je zde jistota, že mediaci nebude provádět 20 letý člověk – věrohodnost!“* Jedna z mediátorek (R5) ještě uvedla nutnost povinných supervizí, tedy nějaký čas pracovat pod dohledem zkušenějšího kolegy. Co se týče vlastností mediátora, každá z oslovených uvedla několik důležitých vlastností, ty nejčastější jsou: komunikativnost, empaticnost, mediátor by měl umět naslouchat a mít chuť pomáhat, měl by být schopen udržet si nadhled a nebát se konfliktu, avšak být trpělivý, neměl by být příliš dominantní a podléhat stresu.

Další otázkou která mě zajímala, byla, zda dle názoru mediátorek je dostatečné množství vyškolených mediátorů poskytujících služby rodinné mediace. 4 z 5 oslovených mediátorek zhodnotily množství jako dostatečné. Jedna z respondentek (R9) dokonce uvedla, že v současném stavu dokonce až moc. Pouze jedna z oslovených uvedla, že jich není dostatečné množství.

Poslední otázkou tohoto okruhu bylo, co by měl mediátor při výkonu své profese splňovat a čeho by se naopak měl vyvarovat. Splňovat by dle oslovených mediátorek měl vzdělání, které je stanovené zákonem, přičemž jde i o celoživotní nekončící vzdělání, u kterého jedna z respondentek (R7) dodala, že zde v ČR je v tomto ohledu zoufale málo možností. Pokračování odpovědi uvádím.

R7: Co v ČR postrádám je mnohem delší výcvik mediátorů, jako tomu je i zahraničí a hlavně tam mediátoři zhruba 2 roky ještě pracují pod supervizí a to mi tu fakt chybí!“

Další podmínkou, kterou zmiňovala jedna z dotazovaných, je dostatečná praxe.

R6: „A pak je to určitě ta praxe, nebát se jít do toho a jak se říká jít pokusem a omylem a vytvořit si tak svůj vlastní mediační styl. Mít chuť se zkvalitňovat.“

Vyvarovat by se mediátor měl podle mediátorek určitě sebestřednosti, zaujatosti, nějakému strnutí a jedna z dotazovaných také uvedla, že by si měl dávat pozor, aby příliš nesklouzával do svého původního oboru, nebo do toho, čemu nerozumí.

R6: „Vše vím, vše umím, nevzdělávání se a tak, to si myslím, že je špatný mediátor.“

Okruh č. 3 Otázky zaměřené na spolupráci s orgánem OSPOD

V tomto okruhu se budu zabývat **fungující spoluprací** s orgánem OSPOD a její existencí, popřípadě neexistencí. Dále se budu zajímat jakým způsobem se klienti o mediátorkách nejvíce dozvídají.

Znovu u většiny dotazovaných mediátorek se mi dostalo odpovědi, že spolupráce mezi orgánem OSPOD je fungující a mediátorky popisují, že každým rokem se i zlepšuje. Pouze jedna mediátorka, která je zároveň advokátkou popsala, že spolupráce nefunguje.

Jako nejčastější způsob, jak se klienti o mediaci dozvídají, uváděly mediátorky právě orgán OSPOD, dále to byl soud v případě nařízených mediací, ale k tomu jedna z oslovených (R7) uvedla, že má negativní zkušenosti, kdy soudci pro neznalost posílají mediátorům případy s jasnými kontraindikacemi. R7: „*Celkově z toho soudu je toho hrozně málo, a i co se sejdeme třeba na konferencích tak se shodujeme, že soudy nám moc nepomůžou.*“ Dále je to vlastní reklamou. Pouze jedna z oslovených se odlišovala a uváděla nejčastěji doporučení od kolegů z advokátní branže.

Okruh č. 4 Otázky přesněji zaměřené na rodinnou mediaci

V tomto okruhu se budu zabývat specifiky rodinné mediace, jejími možnostmi uplatnění v řešení konfliktů, v čem přesněji může rodinám pomoci a v poslední řadě si ukážeme případy kdy je dle mediátorek vhodné mediaci doporučovat a kdy naopak není.

Dotazované mediátorky se na otázku, co je specifické pro rodinnou mediaci, shodly především na emoční a citové náročnosti, jelikož pro rodinnou mediaci jsou specifické silné vztahové vazby, příbuzenské vztahy a spousta ublížení. I když každá z oslovených formulovala odpověď jinak, v základu jsou si podobné. V otázce, jaké konflikty kromě rozvodových se dají řešit prostřednictvím mediace, mediátorky zmiňovaly především konflikty s rozvodem související – úpravy styku, výživné, výchova apod., dále často vyslovované byly majetkové spory, kdy jedna z respondentek (R6) *uvedla ze zkušenosti, že pokud nemají rodiče vyřešené majetkové spory, tak je jakákoliv jiná dohoda nemožná nebo velmi obtížná.* Další jsou například i spory o dědictví, ale může se jednat i o spory, které se netýkají rozvodu, ale jenom nějakého konfliktu, který se v rodině vyskytuje. Rodině může mediace dle názoru oslovených mediátorek pomoci ke zlepšení a zprůchodnění komunikace, protože pokud je mezi dvojicí ještě dítě, tak oni spolu budou muset umět komunikovat, ať chtějí nebo nechtějí. A mediace jim toto může výrazně usnadnit a v konečném důsledku i pomoci dospět k vyřešení konfliktů dohodou.

Jako případy, kdy **není vhodné mediaci doporučovat**, mediátorky zmiňovaly situace, kdy se v rodině jakýmkoliv způsobem vyskytuje násilí či jiná patologie, resp., pokud je tam v tomto smyslu konflikt se zákonem. Další uváděnou kontraindikací byly situace, kdy se v rodině vyskytují velké zdravotní problémy a to mám na mysli především

psychopatické osobnosti. Další uváděnou kontraindikací, na které se mediátorky shodovaly, byly případy, kde je silně narušená komunikace a také, pokud je mezi párem nevyrovnaný poměr sil, kdy jedna ze stran má převahu ať intelektuální či finanční.

Vhodné případy mediátorky uváděly, všechny lidi, kteří mají opravdový zájem se dohodnout, nebo se schyluje k nějakému konfliktu, či se blíží soud, jak se vyjádřila jedna z respondentek R5: *„Ještě než proběhne soud, tak bych tam právě nastrčila tu mediaci.“* Jedna z oslovených (R9) k tomu dodala, že i ve sporech kde jsou děti.

R7: *„Já bych ji doporučovala okamžitě všem jako první pokus řešení!“* Např. v Itálii je mediace zákonem daná takže pokud jde člověk k rozvodu tak nejdříve musí projít mediací ať úspěšně nebo neúspěšně a až pak se jde k soudu a obdobně to mají i v Německu, kdy spory do jisté částky se musí řešit mediací a pak teprve soud. “

Okruh č. 5 Otázky zaměřené na samotný proces mediace

V tomto okruhu se ponoříme hlouběji do mediace a práce mediátorek, přičemž nám odpovědi na tyto otázky ukážou, jak jednotlivé pracovnice postupují při samotném procesu mediace a jak jsou s ním obeznámeny. Zaměříme se také na některá čísla typu obvyklé doby trvání procesu, přibližného procentuálního vyjádření úspěšnosti a další.

Jako první jsem chtěla zjistit jak jednotlivé mediátorky postupují při sjednávání procesu mediace s klienty. V této otázce každá z oslovených mediátorek popisovala způsob, jak postupuje v případě zájmu klienta o mediaci. Odpovědi byly většinou podobné, lišily se maximálně ve způsobu kontaktování druhé strany, kdy pouze jedna z respondentek uvedla odlišnější podmínku, a sice to, že napoprvé žádá po klientech, aby se domluvili s protějškem, že oba ve stanoveném termínu přijdou do mediace. R6 *„To je můj první požadavek a pro mě je to i známka, když se nejsou schopni domluvit na tomto, tak je mediace bezvýznamná“* Ostatní pracovnice většinou kontaktují samy druhou stranu, a to buď telefonicky, anebo emailem a dále domlouvají informativní schůzku.

V obvyklé době trvání procesu mediace nebyly mediátorky jednotné. Každá uváděla trochu odlišný průměrný počet sezení, avšak počet nepřevýšil 5 mediačních setkání. Shodly se avšak na délce jednoho mediačního setkání, které trvá maximálně 3 hodiny

a to je dle oslovených opravdové maximum, protože více je již kontraproduktivní. Pro lepší představu vylechnuté počty vyjádřím v tabulce jednotlivých odpovědí.

Tabulka č. 1 Průměrná délka mediačního procesu

RESPONENTKY	PRŮMĚRNÁ DÉLKA PROCESU MEDIACI
R5	<i>Velmi individuální, ale minimum 3x3hodiny = 3 sezení.</i>
R6	<i>3-5 mediačních setkání</i>
R7	<i>Individuální – náš průměr cca 16h</i>
R8	<i>1 – 2 setkání</i>
R9	<i>3x 3 hodiny = 3 setkání</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Další moji otázkou bylo kolik přibližně % případů, ukončí mediaci uzavřením smlouvy – dohodou a kolik naopak odejde bez uzavření smlouvy, a pokud se tak stane, zajímal mě důvod. Z odpovědí mediátorek je patrné, že většinou dochází k uzavření dohody a to sice z **60 – 80 %**. Podle zjištěných informací záleží na způsobu nařízení mediace.

Tabulka č. 2 Způsob nařizování mediaci a její úspěšnost

ZPŮSOB MEDIACE	MÍRA ÚSPĚŠNOSTI
Soudně nařízená mediace	Nejméně úspěšná 50%
Doporučením od orgánu OSPOD	Úspěšnost velmi dobrá 75-90% úspěšnosti
Klienti sami vyhledají mediátora	Téměř 100% úspěšnost

Zdroj: Vlastní výzkum

V případech, kdy nedojde k uzavření dohody, mediátorky většinou spatřují důvod v nějakém skrytém, hlubokém problému, který pár řešit nechce a při mediaci se na něj narazí, anebo jak zmiňovala jedna z oslovených (R8), v nezájmu klientů, ale i ve své práci, kdy toto zdůvodnila, že jsme na začátku a stále se učíme.

Na závěr mě zajímalo, zda existují a popřípadě jaké podmínky musí dle názoru oslovených mediátorek splňovat protistrany, aby byla mediace úspěšná. Jako hlavní podmínky mediátorky zmiňovaly pravidla mediace, která se stanovují na začátku celého procesu, a odpověď na, které se všechny oslovené shodly, byla, že klienti musí mít zájem, respektive, se musí alespoň trochu chtít dohodnout a musí být psychicky zdraví.

Okruh č. 6 Otázky zaměřené na zkušenosti / názory mediátorů na rodinnou mediaci

V posledním okruhu se budu zabývat zkušenostmi a názory mediátorek na jednotlivá témata, kdy odpovědi, které získám mi, pomohou k získání odpovědí na výzkumné otázky, které jsem si stanovila na začátku svého výzkumu.

Nejprve jsem se dotazovala na zkušenosti mediátorek s mediací ze strany klientů, resp., na **zpětnou vazbu**. Kdy bych to měla celé shrnout, zkušenosti ze strany klientů vesměs mediátorky mají, ale ve velmi malé míře, prozatím jsou však pozitivní. Jedna z dotazovaných (R8) tak pozitivní nebyla a hodnotila to jako individuální. Zájem ze strany rodin byl většinou oslovených hodnocen jako malý, ne-li žádný. Za vinu to dávaly malé reklamě a propagaci. Pouze jedna z oslovených uvedla, že zájem ze strany rodin pocítuje a má. Další z dotazovaných podotkla, že lidé v ČR, se jsou zvyklí soudit a pravdou je, že soud vždycky rozhodne, ale v mediaci je to ovšem na nich samotných.

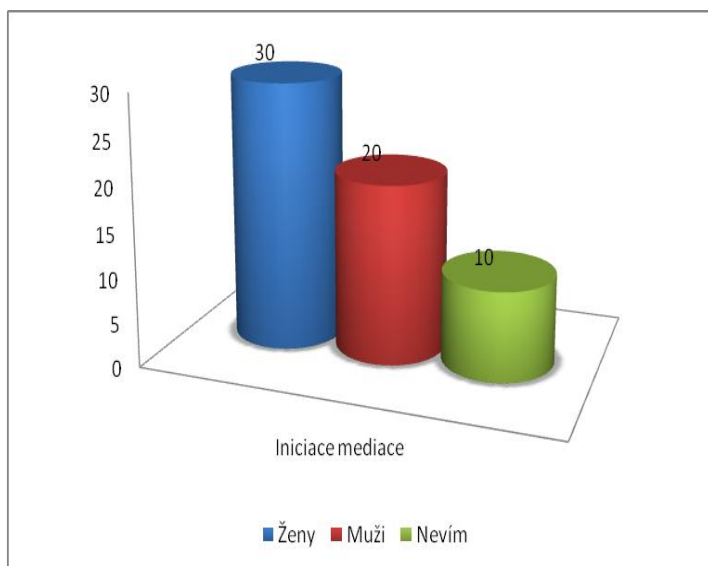
Účast dětí na mediaci a ochrana jejich zájmů byla jednou z otázek, která vyvolala u dotazovaných mediátorek velkou diskusi, ale shoda se nekonala. Některé pracovnice by přijaly možnost účasti dítěte na mediaci a jiné ji naopak striktně odmítly. Jedna z dotazovaných (R6) dokonce uvedla, že připravuje projekt, kdy by za účasti psychologa bylo v určité fázi mediace dítě přítomné a mohlo by vyjádřit svůj názor. Dvě z dotazovaných také dodaly, že to závisí případ od případu, a úplně se tomu nebránily. Co se týče zájmů dětí, ty jsou v mediaci prvotní, takže mediace by nikdy nebyla úspěšná, pokud by jakýkoliv způsobem porušovala zájmy dítěte.

R6: Já si prostě myslím, že by ta nějaká účast dětí, tam měla být už jenom, protože ty děti jsou toho všeho dennodenní součástí. Rodinná mediace v podstatě ve svém základu počítá s dětskou přítomností a myslím si, že pokud někdo říká, že ne tak je to mylné.“

R7: „Můj osobní názor, dítě u mediace ne, rodinná terapie ano, ale ne mediace. Dítě tam nemá rovnocennou pozici a tím ani mediátor, protože to je třetí strana a v tom okamžiku přestává být mediátor nestranný, protože bude na straně toho dítěte“.

Finanční dostupnost. Mediátorky při odpovědi na tuto otázku přiznávají, že mediace není dostupná pro každého, dokonce je dle některých velmi finančně zatěžující, tudíž pro sociálně slabší rodiny je nedosažitelná, avšak mezi pracovníci se objevovaly i myšlenky, že v dnešní době dotačních nástrojů a také možné podpory od OSPODU to není nemožné. Naopak dostupnost mediace následně spatřovaly v krátkosti a pružnosti.

V souvislosti s finanční dostupností mě zajímalo, zda funguje **podílové placení** stran rovným dílem. Toto mi skoro všechny dotazované mediátorky potvrdily. Některé dodávaly, že se naopak ani nesetkaly, s tím, že by to bylo jinak, a jedna z respondentek (R9) na toto konto uvedla, že je to dobře, že by to mohlo narušovat princip rovnosti stran. Pouze jedna z oslovených (R6) má drobnou zkušenost, kdy jedna strana zaplatila celou výši, přičemž v jednom případě to byl muž a v druhém žena.



Graf č. 1 Iniciace k mediaci

Předposlední otázka tohoto okruhu, ale i celku je spíše informativní, kdy jsem se snažila zjistit, jaké pohlaví převažuje při **iniciaci mediace**. Většinou dotazované nebyly schopné přesné odpovědi, proto tipovaly, pro představu výsledky ukazují v grafu.

Zdroj: Vlastní výzkum

V poslední otázce jsem se doptávala mediátorek zda vidí **budoucnost mediace** jako prostředku k řešení rodinných sporů. Všechny oslovené se shodly na pozitivní odpovědi, kdy věří v budoucnosti mediace. Pouze jedna z dotazovaných měla pochyby a byla pesimističtější, i když by si to moc přála a úplně nejlepší by podle ní bylo, kdyby se do mediace více zapojili i psychologové a fungovala větší spolupráce. Jedna z oslovených (R6) zároveň i dodala, že doufá v lepší legislativní úpravu, kdy pokud nebude pár chtít podstoupit mediaci, tak si budou muset soudní výlohy zaplatit - „*A to si myslím, že nás ještě čeká*“

2.4 Kategorické shrnutí výsledků

V této kapitole shrnu odpovědi u dvou dotazovaných skupin. Tím získám přehled o jednotlivých odpovědích a rozdílech, které mezi skupinami panovaly. Pro lepší přehlednost veškeré informace přikládám níže v tabulce.

Tabulka č. 3 Kategorické shrnutí výsledků

ZJIŠŤOVANÉ OTÁZKY	PRACOVNICE ORGÁNU OSPOD	MEDIÁTORKY
Seznámení s mediací	Rok 2012/2013 v souvislosti s přijetím zákona – samostudium	Rok 2012/2013 - u některých již dřívější znalosti ze zahraničí
Hlavní výhody mediace	Dobrovolnost, nestrannost, vyhnutí se soudnímu řízení, zkvalitnění komunikace, zklidnění emocí	Zaměření na budoucnost, obnova komunikace, větší stabilita dohody, mnohem menší časová i finanční náročnost, soukromí
Hlavní nevýhody mediace	Finanční nákladovost a nedostupnost, pozdní nařizování mediace	Neznalost, nízké povědomí, pozdní nařizování mediace, konkurence
Povědomí o mediaci ve společnosti	Velmi nízké, potenciál nenaplněn	Nízké, potenciál nenaplněn – snaha o zlepšení – vlastní prezentace
Hodnocení ukotvení mediace v legislativě	Pozitivní – prostor pro zlepšení – konkretizace, praktičnost	Pozitivní, prostor pro zlepšení – nařizování mediace
Vzdělání mediátora	VŠ (VOŠ) humanitního směru (právo, psychologie) + absolvování výcviku a složení zkoušky	VŠ humanitního směru + výcvik a složení zkoušky mediátora, povinné supervize + praxe
Vlastnosti mediátora	Komunikační dovednosti, vyrovnanost, empatie, vstřícnost, asertivita	Komunikativnost, empatie, naslouchání, chuť pomáhat, asertivita, nadhled, trpělivost
Zhodnocení počtu vyškolených mediátorů	Množství nedostatečné, ale odpovídá míře využití	Množství dostatečné, možná až přes příliš

Spolupráce	Fungující na každém pracovišti v kontaktu s minimálně jedním mediátorem	Fungující a neustále se zlepšující, pouze u jedné nefunguje
Specifika mediace	Žádná odpověď	Emoční a citová náročnost, ublížení, silné vztahové vazby
Druh konfliktů	Majetkové spory, spory s rozvodem související	Majetkové, spory spojené s rozvodem, spory o dědictví, jiné konflikty v rodině
Vhodné doporučení mediace	Je-li konflikt na svém prvopočátku, existuje ochota, zájem a funguje komunikace	U všech osob, které mají zájem se dohodnout, či se blíží soud
Nevhodné doporučení mediace	Vyhrocené situace, nefungující komunikace, násilí či jiná patologie	Přítomnost násilí, zdravotní problémy – psychické onemocnění, narušená komunikace, rozpor v síle stran
Zpětná vazba od klientů	Skoro neexistující anebo ve velmi malé míře	Existující, ale v malé míře – vesměs pozitivní
Zájem ze strany rodin	Nízký skoro žádný	Velmi malý
Hájení zájmu dětí	Hájeny – mediátor by nepřistoupil na dohodu, která by je ohrožovala	Hájeny jsou to prvotní – není možná dohoda, která by je porušovala
Účast dětí na mediaci	Nebylo přesně zřejmé – dvě oslovené jsou proti a dvě by o tom uvažovaly ve vhodných případech	Velmi diskutabilní – dvě pracovnice odmítají účast, tři by se tomu nebránily, některé ji i vítají ve vhodných případech
Finanční dostupnost mediace	Rozhodně nedostupná pro všechny – příliš velké náklady – i když 2 přiznali možnost podpory	Není dostupná pro každého, ale v dnešní době je to reálné – možná podpora od orgánu OSPOD, apod.
Budoucnost mediace	Určitě spatřují	Určitě spatřují

Zdroj: Vlastní výzkum

3. Diskuse

Cílem mojí práce bylo zmapování způsobu využívání rodinné mediace ve společnosti, a jaký je její potenciál. Jako dílčí cíle jsem si stanovila identifikaci nesnází při práci s rodinami v mediaci a naopak vydefinování benefitů, které mediace do práce s rodinami přináší. Jako poslední cíl jsem si zadala zjištění popularity mediace a důvody, proč není využívána tolik jako by mohla být. Zkoumaný soubor byl tvořen čtyřmi pracovníci orgánu OSPOD a celkem pěti mediátorkami, které poskytují služby rodinné mediace. Tyto respondenty jsem si zvolila proto, že mě zajímalo, jakým způsobem na metodu mediace nahlíží pracovníci OSPOD i mediátorky, a jakým způsobem jsou obě dotazované skupiny obeznámené s metodou mediace. V neposlední řadě jsem se zajímala o vzájemnou spolupráci těchto dvou subjektů. Působnost všech dotázaných byla v Jihočeském kraji.

V diskusi jsou zhodnoceny výsledky, které byly získány vyhodnocením polostrukturovaných rozhovorů s oslovenými respondentkami. K zodpovězení otázek a získání potřebných informací byly předem pevně stanoveny okruhy, na které jsem se dotazovala. Okruhy byly zaměřeny obecně na metodu mediace, na pracovní pozici, na spolupráci, dále zde byly otázky přesněji zaměřené a otázky zaměřené na názory a zkušenosti jednotlivých oslovených. Okruhy byly vesměs pro obě skupiny stejné, lišily se pouze dle možností odpovídajících. Na následujících řádcích jsou výsledky rozhovorů interpretovány a porovnávány s dostupnou odbornou literaturou.

Okruh č. 1 zahrnoval otázku kdy poprvé a jakým způsobem se pracovníci OSPOD seznámily s metodou mediace. Většinově se mi dostalo odpovědi, že se s ní seznámily přibližně v letech 2012 – 2013, tedy když přicházel v platnosti zákon o mediaci. Ještě donedávna jak uvádí Holá (2013) byla mediace v České republice právně upravena pouze v trestní oblasti, tudíž pracovníci OSPOD byly poměrně rychle a dobře informovány, avšak míra využití byla slabší z důvodu nulového povědomí společnosti.

Odpovědi mediátorek již tak jednoznačné nebyly, i když se hodně shodovaly na roku přijetí zákona o mediaci, některé z oslovených uváděly dřívější zájem, který povětšinou plynul z vlastní iniciativy a spolupráce se zahraničím a určitě souvisel i s věkem,

předchozím povoláním a zkušenostmi. Důkazem toho například může být Asociace mediátorů ČR (2011), která na svých stránkách uvádí šíření mediace v Čechách již od počátku 90. let 20. století díky západním demokratickým skupinami odborníků, kteří měli s mediací již dlouholeté zkušenosti.

Mediaci chápou pracovníci OSPOD jako proces nenásilného mimosoudního řešení sporu mezi dvěma lidmi, které probíhá za účasti třetí osoby, přičemž výsledkem by měla být dohoda, která bude kompromisem a akceptovatelná oběma stranami. Mediátorky se o mediaci vyjadřovaly jako o nové, ale dobré metodě mimosoudního řešení sporů, která může být v řadě případů užitečná. Hovořily o ní jako o novém přístupu, jak pomoci lidem, kteří se nacházejí v určitém konfliktu a neumí ho sami vyřešit. S obdobnými definicemi se můžeme setkat i v současné literatuře, kdy například Potočková (2013) hovoří o mediaci jako o dobrovolném procesu, ve kterém třetí neutrální osoba napomáhá stranám v konfliktu nalézt vzájemně přijatelné řešení sporu, aniž by spor rozhodovala nebo nařizovala jeho výsledné řešení.

Výhody byly pracovníci OSPOD spatřovány v dobrovolnosti, zklidnění emocí, zkvalitnění komunikace, uspořádání vztahů a v konečném důsledku v realizaci dohody, které je přikládána větší stabilita. Skutečnost, že účastníci sporu se spíše budou řídit podmínkami dohody vzniklé při mediaci, nežli takovými, které stanoví soud, potvrzuje i Riskin (1997). Mediátorky mezi výhody řadily zejména to, že je mediace zaměřená na budoucnost a obnovuje komunikaci mezi stranami. Skutečnost, že strany mají rozhodnutí plně ve svých rukou, byla stejně jako u pracovníků OSPOD, spatřována jako výhoda. S vyhnutím náročnému soudnímu řízení souvisí i mnohem menší časová i finanční náročnost, kterou mediátorky zdůrazňovaly. Toto tvrzení potvrzuje i Potočková (2013), kdy jako výhodu mediace rozhodně označuje výrazně levnější a rychlejší proces, který respektuje soukromí stran a sdílených informací. Přes tyto výhody nejsou služby mediátorů příliš využívány, mediaci dokonce nepřejí někteří právníci či manželští poradci, neboť je to pro ně určitá konkurence (Bakalář, 2006).

Nevýhoda mediace byla spatřována ze strany pracovníků OSPOD právě ve finanční stránce. Dle jejich názoru se jedná o dost drahou službu, která není dostupná pro

každého, i když dvě z oslovených přiznaly možnosti řešení spoluúčastí na úhradách. Holá (2003) k tomuto dodává, že mediační služby nepředstavují tak vysoké finanční náklady jako u soudních výdajů a dalších právních služeb, tudíž toto tvrzení popírá. Další nevýhodou bylo uváděno časté pozdní nařizování mediace, kdy již mediace začíná ztrácet na smyslu. Toto kritizovaly i některé z oslovených mediátorek. Mediátorky dále uváděly za nevýhodu neznalost české společnosti, jistá nevýhoda byla spatřována i v dobrovolnosti, kdy strany musí chtít a hlavně to, že mediace není všelékem. Toto potvrzuje i Bakalář (2006), který uvádí, že chápat rodinnou mediaci i přes všechny její klady, jako všelék na rozvodové neduhy by bylo jistě chybou a již vůbec ji nelze považovat za „továrnu na rozvody“. Potočková (2013) dále upozorňuje na slabost mediace, kterou vidí v možnosti zneužití procesu výrazně dominantnější stranou.

Dále jsem se zajímala o povědomí společnosti o mediaci. Obě dvě skupiny dotazovaných, tedy jak pracovnice OSPOD, tak mediátorky, se shodly, že povědomí ve společnosti o mediaci je velmi nízké skoro, až nulové. Jedna z oslovených to dává za vinu nedostatečné medializaci a zveřejňování široké veřejnosti. Toto potvrzuje i současná odborná literatura, kdy Plamínek (2013) popisuje, že veřejné vnímání mediace není v Česku přes její jinak výrazný rozvoj nijak zásadní a mediace je známa spíše v odborných kruzích, a není příliš využívána ani soudci i když o ní často mluví jako o zajímavé a přínosné metodě I přesto se situace mění, ale mění se tempem přiměřeným, dodává Plamínek (2013). Že se tato situace každým rokem zlepšuje, přiznává i Potočková (2013), kdy zmiňuje, že mediace se přednáší jako obor na vysokých školách i ve speciálních vzdělávacích kurzech, vznikají profesní sdružení, organizace a projekty zaštiťující mediátory. S tím ve své podstatě souhlasí i Jašminská a Kazdová (2014), kdy ohledně povědomí nejsou tak skeptické a hovoří o tom, že nyní po více než 20 letech u nás nazrává čas, kdy se zvedá zájem veřejnosti o mediaci.

Ukotvení mediace v legislativě hodnotily pracovnice orgánu OSPOD i mediátorky vesměs pozitivně, přičemž v každé z dotazovaných skupin (u mediátorek více) se objevovaly názory a myšlenky na vylepšení, kdy osloveným chybí konkretizace a doladění praktických věcí. Co se týče názoru v naší literatuře, například Plamínek (2013) hodnotí, přijetí zákona č. 202/2012 o mediaci, jako velmi významný krok, na

který mediační komunita netrpělivě čekala, a i když se zákon dosud naplno neprojevil v praxi, důležité je dle něj, že zákon nevylučuje z mediace nezávislé mediátory. Potočková (2013) k tomu ještě dodává výtku, kdy i přes letité snahy neexistuje harmonizace evropských standardů ve vzdělání mediátorů a požadavky jsou formulovány regionálně s ohledem na platnou legislativu dané země. Otevřenou otázkou zůstává, co více zaručí odbornou kvalitu mediátorů, zda jejich praktické zkušenosti s mediací, krátkodobý nebo dlouhodobý mediační výcvik nebo kontinuální vzdělání? Stále více se ukazuje, že se jedná o kombinaci mnoha faktorů, přičemž záleží na kvalitě vzdělávací instituce, která mediátora připravuje (Potočková, 2013).

Tímto způsobem jsme se nenápadně posunuli do dalšího okruhu, zaměřeného na vzdělání a pracovní pozici mediátora. Úlohu mediátora vnímají pracovnice OSPOD jako zásadní a nezastupitelnou, přičemž dle jejich názoru je mediátor někdo kdo řídí chod a průběh celého procesu a jehož úkolem je dovést strany k dohodě, přičemž stále musí dodržovat regule dohody. Mediátorky svoji úlohu vnímají v prostředníkoví, třetí nezávislé osobě, která řídí celý proces a pomáhá stranám k dosažení dohody, přičemž využívá techniky, které ovládá. Podle Holé a kol., (2014) je mediátor kvalifikovaná a nestranná osoba, která zprostředkovává komunikaci mezi stranami a hledá řešení konfliktu. K tomuto ještě dodávají, že většina mediátorů v rozvodové mediaci působí jako obhájci dětí a informují rodiče o dětském psychickém vývoji a potřebách. Dle Jašminské a Kazdové (2014) by mediátor měl mít určité schopnosti zůstat ve sporu neutrální, směřovat ho do budoucnosti, umět stranám naslouchat, hledat a rozklíčovat pod často emočními pozíčními výkřiky společné zájmy obou stran.

Co se týče vzdělání, pracovnice OSPOD i mediátorky se shodovaly ve vysokoškolském vzdělání se zaměřením na humanitní vědy. Pouze dvě z oslovených – jedna mediátorka, jedna pracovnice OSPOD, byly ochotné akceptovat i jiné vzdělání – R5 dodala „VŠ není zárukou kvality“. Znalosti by měl mediátor mít v oblasti práva, psychologie, ale i sociální práce. Naprostá shoda panovala v povinnosti absolvování výcviku mediátora a s ním související zkoušky. Výcviky jak popisují Jašminská a Kazdová (2014), jsou různě dlouhé, například u Asociace mediátorů ČR je 100h výcvik, u ICM je 60h základní a pak 40h specializovaný – rodinný, spotřebitelský či jiný, přičemž zkoušky

u obou institucí jsou srovnatelné se soudní zkouškou na Ministerstvu spravedlnosti ČR. Důležitou součástí výcviku u obou institucí je zažití případů z praxe, takže se například najímají herci a ti rozehrávají praktické konkrétní případy, aby to bylo co nejpřirozenější (Jašminská, Kazdová 2014). Vesměs můžeme říct, že to, co jsme se dozvěděli z rozhovorů, souhlasí s dosavadní odbornou literaturou, přičemž žádná shoda mezi státy na vzdělání mediátorů není – každá země vyžaduje jiné podmínky a kombinací toho všeho je požadavek, aby mediátor měl akademické vzdělání, nejlépe ve společenskovědní oblasti doplněné výcvikem v mediaci (Holá, 2011). Holá a kol., (2014) hovoří o multidisciplinarity, která se uplatňuje v řešení konfliktů a dává možnost různých vzdělání mediátorů, přičemž jako rodinní mediátoři nejčastěji pracují profesionálové z oblasti práva nebo duševního zdraví, sociální práce, pedagogiky, apod. Některé z oslovených mediátorek dále dodávaly nutnost povinných supervizí. To potvrzuje i Veteška (2015) kdy o supervizi hovoří jako o efektivním nástroji zabezpečení kvality mediačního procesu a také o zpětné vazbě, kdy se prostřednictvím supervize dají dosáhnout žádoucí výsledky.

Mezi vlastnosti mediátora oslovené řadily především tyto: dobré komunikační vlastnosti, vyrovnanost, empatie, asertivita, mediátor by měl umět naslouchat, měl by být schopen udržet si nadhled a nebát se konfliktu avšak zároveň být trpělivý. Neměl by být příliš dominantní a podléhat stresu. Při srovnání se současnou literaturou jsem velké rozdíly nezaznamenala, například Holá a kol., (2014) jako osobnostní předpoklady mediátora vyjmenovávají morální kvality, komunikační dovednosti, emoční inteligence, empatie, pozitivní myšlení, vstřícnost, respekt a otevřenost. Jašminská a Kazdová (2014) k tomu dodávají, že všechny tyto schopnosti vést mediátorský proces jsou samozřejmě kromě dalších prověřovány při mediačních zkouškách. Při rozhovoru s pracovníci OSPOD se mi též dostalo odpovědi od jedné z respondentek, že by uvítala mediátory i mužského pohlaví, jelikož v současné době je velká převaha žen mediátorek. Tatáž respondentka byla také zastánkyní párových mediací tzv. ko-mediací. Šišková (2012) o tomto pojednává, že v současné době získávají mediátorské spolupráce na popularitě, jelikož práce ve dvojici dovoluje vyšší a sofistikovanější úroveň vedení procesu, kdy obohacuje společné postupy a formulování otázek.

Ko-mediace, tedy předznamenávají přesnější práci s klienty a jsou i vhodné pro začátečníky mediátory (Šišková, 2012).

Pracovnice OSPOD jednoznačně zhodnotily množství mediátorů jako nedostatečné, avšak ze strany mediátorek to bylo naopak. Až na jednu výjimku se vyslovily, že jich je dostatečné množství z nichž jedna z respondentek dokonce uvedla, že jich je v současné době přespříliš. Asociace mediátorů ČR (2011) na svých stránkách uváděla počet 350 vyškolených mediátorů, ale k dnešnímu datu jsem přesné informace nedohledala, tudíž se musím spolehnout pouze na výsledky svého výzkumu.

Mediátor by měl dále splňovat vzdělání, které je stanovené zákonem, přičemž mám na mysli i celoživotní nekončící vzdělání. Tím se ve stručnosti zabývá i Potočková (2013) kdy v oblasti celoživotního vzdělávání mediátorů zaznamenává, že chybí další profesionální vývoj mediátora. Další zmiňovaná podmínka byla dostatečná praxe. Podle Potočkové (2013) by sem mělo patřit i dodržování etického mediačního kodexu, který v sobě zahrnuje povinnosti dodržování základních lidských principů mediačního procesu, problémem je, že mediace nebyla formálně ustanovena jako profese, tudíž svůj etický kodex nemá, tedy alespoň ne takový, na kterém by se všichni shodli i když definice určitého právního rámce je zajisté potřebná. V českém prostředí se tedy mediátoři hlásí nejčastěji k Evropskému etickému kodexu mediátora nebo ke kodexům, které vytvořily sdružující organizace, např. Asociace mediátorů (Potočková, 2013).

Vyvarovat by se podle mediátorek měl určitě sebestřednosti, zaujatosti a strnutí. Podle Holé a kol., (2014) by se měl vyvarovat hodnocení řešení ve vztahu ke klientovi, tj. zda je či není řešení pro klienta vhodné.

Ve třetím okruhu jsem se zabývala spoluprací mezi orgánem OSPOD a mediátory. Pracovnice OSPOD hodnotily spolupráci s mediátory jako pozitivní a z rozhovorů mi vyplynula fungující spolupráce, alespoň s jedním mediátorem na pracovišti. Dvě z oslovených pracovnic popsaly spolupráci jako každým rokem lepší, kdy posun spatřují i ve finanční spoluúčasti z jejich strany. Z rozhovorů mi také vyplynulo, že velmi záleží na rozvoji samotného orgánu OSPOD v daném městě a na vlastní iniciativě

pracovníků, jelikož rozdíl, který jsem zpozorovala, mezi jednotlivými orgány byl markantní. Na klíčovou úlohu orgánu OSPOD upozorňuje i Bakalář (2006), který uvádí, že příslušné sociální pracovníce v rámci svojí pracovní činnosti s rodiči, s nimiž jsou běžně ve styku, mohou tak rodiče efektivně a cíleně informovat o možnosti využití mediační služby.

Ze strany dotazovaných mediátorek se mi též dostávalo odpovědí o fungující spolupráci s orgánem OSPOD, kdy mediátorky hodnotily spolupráci jako neustále se zlepšující. Jedna z dotazovaných mediátorek uvedla i způsob spolupráce, prostřednictvím projektu. Pouze jedna mediátorka, která je zároveň advokátkou popsala, že spolupráce nefunguje.

V dalším okruhu byly kladeny otázky zaměřené detailněji na rodinnou mediaci. Na otázku, co je specifické pro rodinnou mediaci nedokázaly, pracovníce OSPOD odpovědět. Podle Holé a kol., (2014) je specifikem rodinné mediace především charakter rodinných vztahů, tedy jejich soukromá a důvěrná povaha. Šišková (2012) naopak zase vidí specifika ve spojení přítomnosti s budoucností při nastavení určitých pravidel, uvádí, že při mediaci nejde o souhlas, ale porozumění či pochopení přičemž mediace stále podporuje osobní angažovanost a aktivitu účastníka. Mediátorky se v odpovědi na otázku, co je specifické pro rodinnou mediaci se shodly na emoční a citové náročnosti. Toto tvrzení je sdílené i v odborné literatuře kdy Holá a kol., (2014) uvádějí, že specifikem je přítomnost intenzivních emocí. Dle Holé (2011) je základní podstatou rodinné mediace zjištění že většina rozvádějících se a rozcházejících se partnerů má zachovanou schopnost a vůli zůstat kompetentními rodiči.

Na otázku, jaké konflikty kromě rozvodových se prostřednictvím mediace dají řešit pracovníce OSPOD odpovídaly různě, ale nejčastěji zmiňovanými spory byly spory majtkové a konflikty s rozvodem bezprostředně související. Všeobecně se přejímá názor, že všechny druhy rodinných konfliktů mohou být otevřeny k posouzení mediačnímu procesu, pak už jenom záleží na vyhodnocení a domluvě mediátora s klienty, kterým tématům bude věnována pozornost (Holá, 2011). Mediace avšak dle Holé (2013) při rozpadu rodiny bude zpravidla řešit otázky svěřeni dítěte do péče a formy jeho výchovy, kontakt s dítětem a v neposlední řadě finanční a majtkové

vyrovnání. Mediátorky dále zmiňovaly spory o dědictví, ale může se jednat i o spory, které se netýkají rozvodu, ale jenom nějakého konfliktu, který v rodině je.

Přesněji může, dle všech oslovených rodinám, rodinná mediace pomoci ke zlepšení komunikace, vyřešení nezodpovězených otázek týkajících se dětí, vztahů nebo majetku a zejména se jedná o vyřešení celého konfliktu smírem bez náročného soudního jednání. Holá (2011) k tomu ještě dodává možnosti eliminace rizik a negativních důsledků rozpadu rodiny, kdy rozpad rodiny nejvíce otřese něčím, co děti považují za samozřejmé, a co je zdrojem jejich pohody už jenom proto, že kvalita partnerského vztahuje jedním z klíčových predikátorů problémů v osobnostním, emočním a sociálním vývoji dítěte.

Vhodné je mediaci doporučovat dle pracovníků OSPOD v případech kdy je samotný konflikt na svém začátku a oba partneři jsou ochotni svoji situaci řešit a komunikují spolu. S tím souhlasí i Holá a kol., (2014), kteří tvrdí, že rodinná mediace by měla být zahájena včas, protože nejúčinnější je před uskutečněním soudního řízení. Mediátorky uváděly podobné odpovědi, potvrzovaly, že mediace je vhodná pro všechny osoby, které mají opravdový zájem se dohodnout, popřípadě pokud se schyluje mezi dvojicí k nějakému konfliktu či se blíží soud. Jedna z oslovených mediátorek by mediaci doporučovala okamžitě všem, jako první pokus řešení, odkazovala tím i na zkušenosti z jiných evropských zemí např. Itálie, Německa, Rakouska, kde je mediace stanovená zákonem, a pokud se chce pár rozvádět nebo řešit jiný konflikt, musí nejdříve projít procesem mediace. Holá (2011) k tomu dodává, že se musí jednat o případy, kdy lze mezi účastníky konfliktu něco regulovat. Rovněž mediace jako možnost smluvního uspořádání předpokládá, že si jsou partneři rovni, protože nerovnost mezi partnery produkuje nerovné dohody, které zvýhodňují silnější stranu, jak uvádí dvojice Holá a kol. (2014). Mediace je dále vhodná dle Holé (2011) pro jedince, kteří spolu nadále musejí spolupracovat, anebo jsou oba závislí na vyřešení svého konfliktu.

Dle pracovníků OSPOD je doporučení mediace nevhodné v případech, je už konflikt vysoce vyhrocený a dvojice není schopná komunikace. Jako další vylučující prvek oslovené určily násilí v rodině či jinou patologii. S tímto posledním tvrzením se

ztotožňovaly i oslovené mediátorky. I odborná literatura je v tomto ohledu za jedno. Holá (2011) uvádí, že mediace není vhodná v případech, jež konflikt spojený s násilím a zejména takovým, které trvá delší dobu a ze strany jednoho partnera se vyskytuje strach. Holá (2011) i přes toto tvrzení na druhou stranu dodává, že přítomnost násilí jako znaku vztahu v minulosti, nemusí okamžitě vylučovat mediaci jako nevhodný postup. Jako příklad uvádí stále častější využívání mediace v případech domácího násilí, kdy je mediace využívána v kombinaci s psychoterapeutickou intervencí nebo přímou účastí psychologa na mediačním setkání. Tímto způsobem se nepřímo vyvrací názor respondentek o okamžitém vyloučení. Mediace by však neměla být aplikována na řešení dlouhodobých emocionálních krizí, ty již spadají do zájmu psychoterapie (Holá a kol., 2014). Další uváděnou kontraindikací ze strany mediátorek byli lidé s poruchami psychického zdraví a případy kdy je mezi párem zřetelný nevyrovnaný poměr sil, kdy rozpor v síle stran byl dle Holé (2011) popsán jako nejdůležitější vylučující faktor.

Samostatným okruhem, který byl určen pouze pro mediátorky byl okruh zaměřený na samotný proces mediace. Jako první jsem chtěla zjistit jakým způsobem jednotlivé mediátorky postupují při sjednávání procesu mediace s klienty. Tuto fázi domlouvání a kontaktování Potočková (2013) mimo jiné také označuje jako tzv. před-mediační fázi, kdy sem patří vše, co se stane před samotným procesem mediace. Z pohledu mediátora se jedná o období získávání prvních informací o sporu, jeho účastnících, ale také je to doba, kdy dochází k prvnímu kontaktu s mediátorem (Potočková, 2013). V této odpovědi každá z oslovených respondentek popsala způsob prvotní práce s klientem neboli se zájemcem o službu. Odpovědi si byly hodně podobné, v některých případech se maximálně lišily ve způsobu kontaktování druhé strany. Dvě z pracovnic požadují jako prvotní domluvu páru a vůbec ochotu přijít na mediaci. Ta není v českém prostředí podle Potočkové (2013) příliš častá, ale zkušenosti ukazují, že strany mají v těchto případech výraznou šanci na úspěch, když jsou mediačnímu jednání více nakloněny a dostatečně motivovány. Ostatní mediátorky toto nevyžadují a povětšinou druhou stranu kontaktují samy, a to buď telefonicky, anebo prostřednictvím emailu. Dle Potočkové (2013) je tato situace pro mediátora náročnější, protože leckdy je potřeba vyvinout velké úsilí na dostatečné motivování druhé strany. A i z těchto důvodů mediátoři roli „přesvědčovače“ většinou odmítají a ponechávají tuto zodpovědnost na

ostatních účastnících. I když mně se toto nepotvrdilo a naopak kromě dvou oslovených mediátorek, mediátorky kontaktují druhé strany samostatně. Dalším možným způsobem kontaktování stran je, že sám mediátor kontaktuje strany a nabízí jim svoje služby, avšak s tím jsem se ve svém výzkumu nesetkala.

V druhé otázce jsem se zajímala, jaká je obvyklá doba trvání procesu mediace. Odpovědi se různily, každá uváděla trochu odlišný počet setkání, ale ve výsledku délka nepřekročila 5 setkání, přičemž nejčastěji se mediátorky pohybovaly mezi 2-3 setkáními za předpokladu, že jedno setkání trvá 3 hodiny. I v odborné literatuře Potočková (2013) odhaduje průměrnou délku rodinné mediace na 9,5 hodiny.

Další mojí otázkou bylo, kolik přibližně procent případů ukončí mediaci uzavřením smlouvy a kolik naopak odejde bez uzavřené dohody. Odpovědi se znovu mírně odlišovaly. Každá uváděla trochu jiné procentuální vyčíslení, ale z výsledků vyšlo najevo, že k pozitivnímu ukončení tedy k uzavření dohody dochází až v 60 – 80 %. A to je dle mého názoru krásné číslo. S podobnými výsledky se setkává i Potočková (2013), která u rodinné mediace uvádí přibližně 67 % úspěšnost a pro dokreslení dojmu navíc dodává délku soudního řízení u rodinných sporů, jež se v České republice pohybuje okolo 1 roku a s odvoláním 2 roky. Například podle Asociace mediátorů ČR (2011) se úspěšnost rodinné mediace pohybuje okolo 60% v ostatních typech mediace až 75 %. A to si myslím, že mluví za vše a jenom to potvrzuje výsledky mého výzkumu.

Z rozhovorů mi také vyplynulo, že velký vliv na úspěšnost mediace má i to, jakým způsobem je mediace nařízená, přičemž největší úspěch logicky činí takové mediace, které si strany iniciují úplně samy a mají zájem na jejím výsledku, hned za nimi jsou případy a rodiny doporučené od orgánu OSPOD a to mi také jenom potvrzuje kvalitní práci a spolupráci s tímto orgánem. Nejhuře hodnocené případy, byly bohužel prozatím takové mediace, které byly nařízené soudem. Ze zkušenosti jedné mediátorky soudy, když už pošlou případ tak se jedná o případy s jasnými kontraindikacemi.

V poslední otázce tohoto okruhu mě zajímalo, zda jsou stanoveny a popřípadě jaké jsou podmínky, které musí podle názoru mediátorek protistrany splňovat aby byla mediace úspěšná? Jako první mediátorky zmiňovaly zájem stran se dohodnout, protože bez něj

to nejde a jako další mediátorky uváděly základní pravidla mediace, která se stanovují na začátku celého procesu. Odpovědi se vesměs shodují nebo alespoň potvrzují názory, které jsou publikovány v odborné literatuře. Ucelené informace například, podává Plamínek (2013), který ve své knize přímo uvádí předpoklady úspěchu mediace, kdy jako významný obecný předpoklad je podle něj přesvědčení, že účastníci mohou za určitých předpokladů rozhodnout lépe než autorita, dalším významným předpokladem je víra ve svoje emoce a pochopení odlišností, neméně důležitým je i předpoklad vztahu mediace k minulosti a ta je chápána jako zdroj informací. Specifickým předpokladem již zmíněným je touha, ochota a chuť něco změnit a v neposlední řadě by to měla být důvěra v mediátora. Mediace i podle zákona o mediaci, předpokládá ochotu řešit problém vlastními silami, přičemž mediátor má pouze usnadňovat komunikaci – můžeme tedy říct, že má-li být mediace účinná je zapotřebí, aby respektovala zákon a splňovala své základní principy (Veteška, 2015).

V posledním okruhu jsem se zaměřila na názory a zkušenosti oslovených respondentek. Nejprve jsem se dotazovala na zkušenosti s mediací ze strany klientů. Pracovnice OSPOD se v tomto nedokázaly shodnout a znovu se mi tak ukázalo, v jakém stavu je rozvoj a iniciativa pro mediaci na jednotlivých pracovištích orgánu OSPOD, kde na jednom nezmiňovaném orgánu je mediace doslova v plenách a tudíž i informace o zkušenostech a zpětná vazba ze strany klientů, jsou zde velmi nízké. Dostalo se mi i dvou odpovědí od pracovnic, které se v mediaci angažují více, a i když zkušenosti a zpětná vazba není nějak závratná, přiznávají, že prozatím je zpětná vazba v pozitivním slova smyslu. Co se týká zájmu ze strany rodin, ten hodnotily všechny jako nízký.

Na stejnou problematiku jsem se dotazovala i mediátorek. Ty zpětnou vazbu vesměs mají, ale také v malé míře, prozatím jsou celkem pozitivní. Zájem ze strany rodin mediátorky hodnotí, také jako nízký, kdy za vinu to dávají malému povědomí ve společnosti a zvyklosti vše řešit pomocí soudního řízení. Toto potvrzuje i Smith (2004), který říká, že většina párů v současné době nemá zájem o dosažení dohody pomocí mediátora a dává raději přednost soudu, i přesto, že dohoda vzniklá u mediátora předpokládá větší stabilitu.

Srovnání s odbornou literaturou pro mě bylo náročné, jelikož o zkušenostech mediátorů se nikde moc nepíše. Při svém pátrání jsem avšak narazila na článek, který pojednával o přístupu soudů k mediaci při jejím nařizování. Negativní zkušenost s nařizováním soudu popisuje mediátorka - advokátka JuDr. Mesthene (2013), kdy hovoří o své zkušenosti s nařizováním soudní mediace, přičemž soudy přistupují k mediaci velmi opatrně. Jako zarážející uvedla i fakt, že soudy vnímají mediátora jako jakýsi nepřátelský prvek, který nepřipustně zasahuje do soudního řízení, kdy vzhledem k tomu, že mediace je pro širokou veřejnost stále něčím novým, tak každá taková reakce a postoj soudu brzdí rozvoj a vybudování důvěry v institut mediace. Zarážející je, že odbornou veřejností v souvislosti s přijetím zákona bylo, předpokládáno, že tuto novinku uvítají nejvíce soudy a soudci u nichž je známo, že jsou dost přetížené (Mesthene, 2013). Podobnou zkušenost, uváděla i jedna z oslovených mediátorek (R7).

Diskutabilní otázkou byla otázka, zohledňování zájmů dětí. Pracovnice OSPOD se shodly, že mediátor by nepodepsal dohodu, která by nějakým způsobem poškozovala zájmy dítěte. S tím souhlasí i Holá a kol., (2014) kteří zájem dětí považují za jeden ze základních principů mediace. V praxi je uplatňováno, že zájmem dítěte je, aby rodina byla zachována a pokud to není možné, je v zájmu dítěte, aby si uchovalo kontakt s oběma rodiči i po rozchodu - výjimky platí v případech patologické osobnosti jednoho z rodičů (Holá, 2011). Mediátorky potvrdily úvahy pracovnic OSPOD, kdy si souhlasily, že mediátor by nepodepsal dohodu, která by byla proti dítěti.

Názorová jednotnost už však nepanovala u otázky účasti dítěte na mediaci, kdy se pracovnice OSPOD většinou přiklání k tvrzení, že dítě do mediace nepatří, pouze jedna z oslovených pracovnic si tím nebyla jistá a ve vhodných případech by dítě do mediace i zapojila. Ani u oslovených mediátorek se nekonala shoda a tato otázka v mediátorkách vyvolávala velké zamýšlení a diskuse. Některé mediátorky by přijaly možnost účasti dítěte na mediaci a to samozřejmě za přesných podmínek. Jedna z oslovených mediátorek dokonce přiznala, že v rámci svoji praxe připravuje projekt, kde by chtěla děti do mediace v určité fázi zapojit, aby mohly vyjádřit svůj názor a pocity, a to případně i s účastí dětského psychologa. Objevil se i opačný názor v tom smyslu, že děti by u mediace být přítomny neměly. Tento názor byl zastoupen v jednom

případě. Zbytek mediátorek zdůrazňovalo individuální posouzení situace, kdy by dítě mělo dostat možnost projevit svůj názor, ale za pevně stanovených podmínek.

V 80. letech 20. století začaly některé státy reagovat na potřeby dětí, které tvrdí, že pokud neznáme názor dětí na rodinu, chybí důležité informace potřebné k nejlepšímu rozhodnutí. Výzkumy bylo i zjištěno, že když děti dostanou přiměřenou příležitost podílet se na hledání řešení v záležitostech týkajících se jejich zájmů, mají potenciál zvýšit své sebevědomí, pocit síly a rozvíjet dovednosti ke zvládnání problémů, respektive jak se zvyšuje jejich účast, zvyšuje se i pravděpodobnost že výsledek mediace budou považovat také za svůj úspěch a budou s ním spokojeny (Holá a kol., 2014). Na toto reagovala i Česká republika na počátku 90. let kdy ratifikovala Úmluvu o právech dítěte, kdy podle této úmluvy je nutno zabezpečit dítěti, které je schopno formulovat své vlastní názory, aby tyto názory mohlo svobodně vyjadřovat ve všech záležitostech, které se ho dotýkají, přičemž jeho názorům se musí věnovat patřičná pozornost odpovídající jeho věku a úrovni (Smith, 2004). Když se podíváme na další názory v odborné literatuře, zabývající se touto problematikou striktní odmítnutí účasti dětí nenajdeme, avšak Holá (2011) nabádá k velké opatrnosti při plánování jejího průběhu, protože je potřeba brát v potaz věk dítěte, jeho úroveň vývoje, emoční stav, rozumovou úroveň, schopnost pochopit podstatu mediace a formulovat svoje potřeby.

Je přijímán názor, že dětem přibližně od 12 let by mělo být umožněno vyjádřit se k podstatným věcem, které se jich týkají a u dětí od 15 roku věku je to bráno téměř jako nutnost. Stále přitom musí být zvažována potenciální rizika účasti dítěte i mediátor k tomu musí být velice kompetentní, a pokud takovéto kompetence nemá, mohou vstoupit do mediace i další odborníci (Holá, a kol., 2014). Jednou ze základních podmínek účasti dítěte, o které též hovoří Holá (2011) na rodinné mediaci je vhodné načasování, kdy děti by měly být na konfliktech rodičů účastny jen minimálně a neměly by být vtaženy do rozhodování, ke komu budou patřit a jak se s rodiči budou stýkat. Možná je i samostatná individuální práce mediátora s dítětem formou oddělených sezení, anebo sezení, kdy dítě zastupuje jeho opatrovník (Holá, 2011).

V další otázce mě zajímalo, jak oslovené respondentky vnímají finanční dostupnost mediace. Sociální pracovnice orgánu OSPOD, vnímají mediaci jako službu, která dle

jejich názoru není dostupná pro každého. Její finanční nákladovost hodnotily jako velmi vysokou, kdy bez podpory na ní dosáhne jen malá část klientů. Dvě oslovené přiznaly možnost finanční spolupráce od orgánu OSPOD za určitých podmínek, ale i přesto je dle jejich názoru dostupnost mediace vyřešit. V této otázce jsem znovu již po několikáté spatřovala rozdíly v rozvoji jednotlivých orgánů OSPOD, kde na jednom je nabízena možnost finanční spolupráce na druhém orgánu o této možnosti pracovnice neměly ponětí a i to je důvod k zamyšlení, jelikož všechny okresní orgány spadají pod hlavní krajský orgán OSPOD, kde systém spolufinancování určitým způsobem funguje. Tento nedostatek spatřuji především ve špatné komunikaci mezi jednotlivými orgány, ale také v iniciativě jednotlivých pracovnic.

Mediátorky při odpovědi na tuto otázku přiznávají fakt, že mediace není dostupná pro každého, jedná se o službu placenou, ale i na toto konto se objevovaly myšlenky, že v dnešní době dotačních nástrojů a možné podpory od OSPODU to není nemožné. Naopak dostupnost mediace spatřovaly v její krátkosti a pružnosti oproti jiným například právním službám. O tom hovoří i Holá (2011) kdy jako jednu z předností mediace označuje právě nižší finanční náklady, odůvodňuje to tím, že mediační služby nepředstavují pro klienty tak vysoké finanční zatížení jako je tomu u soudních výdajů a dalších právních služeb. I když si mediátor může účtovat poplatek srovnatelný s právními službami, řešení konfliktu mediací je zpravidla méně časově náročné než standardní právní či soudní projednávání, trvající někdy měsíce i roky. I Veteška (2015) vidí kouzlo mediace v časově i finančně úsporném řešení konfliktů stran.

V souvislosti s finanční dostupností mě zajímalo, jakým způsobem dle mediátorek funguje podílové placení stran. Všechny oslovené mediátorky potvrdily tento institut jako funkční. Na toto konto jedna z respondentek i uvedla, že je to dle jejího názoru správné, protože kdyby to nefungovalo, mohlo by to narušovat princip rovnosti stran. To mi potvrdil i Veteška (2015), který popisuje, že na odměně mediátora se mají podílet obě strany sporu, i když je tu možnost hrazení mediace pouze z jedné strany, ale ze zkušenosti se mediátoři snaží finančně angažovat obě strany, jelikož to posiluje vnímání nezájatosti, které je pro mediátora základní.

Poslední byla otázka na budoucnost. Všechny oslovené kromě malých výjimek se shodly na tom, že budoucnost pro metodu mediace jako prostředku k řešení rodinných sporů určitě vidí. Některé mediátorky zároveň doufají v lepší právní úpravu a především ve zlepšení povědomí a spolupráce se soudy. I dle Jašminské a Kazdové (2014) má mediace v mezinárodních týmech velkou budoucnost. Ostatně v USA je profese mediátor běžnou profesí a tak doufáme, že se to v budoucnu podaří i u nás.

Z výsledku výzkumu vyšlo najevo, že míra využívání mediace k řešení rodinných sporů není prozatím závratná, jelikož povědomí o mediaci v české společnosti je stále slabé. Dovolím si, ale říct, že pokrok, který mediace udělala ve svém vývoji od roku přijetí zákona je určitě znatelný a i dle mého výzkumu se potvrdilo, že mediace má svoji budoucnost, i když bude ještě potřebovat čas. Jako nesnáze jsem identifikovala právě její neznalost u české společnosti, pozdní nařizování mediace a v určitém smyslu jistě její finanční dostupnost. To jsem ve svém výzkumu, ale jistým způsobem vyvrátila, jelikož oproti soudnímu řízení je mediace finančně výhodnější. Jejimi dalšími benefity jsou především dobrovolnost, vidina stabilní akceptovatelné dohody, rychlost, krátkost, nižší emoční náročnost, řešení konfliktů v soukromí ale především je mediace zaměřená na budoucnost a zlepšuje rodinné vztahy a obnovuje komunikaci.

Z mého výzkumu vplynuly tyto hypotézy:

Hypotéza č. 1: Ke zlepšení využívání mediace při práci s rodinami je potřeba zapracovat na povědomí široké i odborné veřejnosti a zaměřit se také na zefektivnění spolupráce mezi soudy a jejich zaměstnanci.

Hypotéza č. 2: Mezi benefity patří především rychlost, krátkost, stabilita, hospodárnost, nižší psychické zatížení, orientace na budoucnost a obnova komunikace.

Hypotéza č. 3: Mezi nesnáze, které se objevují při výkonu mediace je především neznalost a nízké povědomí, špatná spolupráce se soudy a dostupnost mediace.

4. Závěr

Zodpovězení dílčích otázek stanovených při výzkumu směřovalo k hlavnímu cíli bakalářské práce, kterým bylo zmapování, jakým způsobem je rodinná mediace využívána a jaký je její potenciál v řešení rodinných sporů. Dílčími cíli pak byla identifikace nesnází při práci s rodinou v mediaci a naopak vydefinování jejích benefitů a zjištění popularity mediace v dnešní společnosti.

Celý výzkum byl zaměřen na oblast Jihočeského kraje a k získání komplexních informací o rodinné mediaci byly osloveny sociální pracovnice orgánu OSPOD, které jsou v rámci své pracovní činnosti v přímém kontaktu s rodiči, a dále s mediátory, zabývající se problematikou rodinné mediace Celkem bylo provedeno 9 rozhovorů, z toho 4 s pracovníci orgánu OSPOD a 5 s mediátorkami zabývajícími se rodinnou mediací. K získání informací jsem použila metodu dotazování, přesněji techniku polostrukturovaného rozhovoru.

Dovolím si tvrdit, že cíle, které jsem si na začátku své práce stanovila, byly dosaženy a jsou v jednotlivých okruzích v bakalářské práci zodpovězeny.

Po zhodnocení výsledku výzkumu lze říci, že v současné době mediace není ještě zdaleka využívána tolik, jak by mohla být a jaký je ve skutečnosti její potenciál, který tedy není naplněn. Ale je potřeba přiznat, že od roku 2012, kdy byl přijat zákon o mediaci v netrestních věcech, se situace rapidně zlepšila, a každým rokem mediace kráčí kupředu. Jako důvod tohoto stavu lze brát malé povědomí o mediaci ve společnosti, kdy široké veřejnosti, kdy je mediace široké veřejnosti dosud neznámým tématem, i když i v této oblasti jsou spatřovány pokroky. V podstatě jedinými osobami, které mají o mediaci větší ponětí, jsou právě pracovnice OSPOD, soudy, právníci anebo vyškolení mediátoři. Osobně si ale myslím, že vývoj je na dobré cestě a i ze zahraničních zkušeností, je zřejmé, že proto, aby se mediace stala součástí řešení mezilidských, nebo konkrétněji rodinných sporů, je potřeba čas, aby se tento relativně nový institut mohl ukázat v celé svoji kráse a hlavně získal důvěru široké veřejnosti ale i soudů, protože i přes zákon o soudní mediaci, který byl přijat v roce 2011, soudní

mediace nezískávají soudní mediace příliš velké úspěchy a jsou ze strany některých mediátorek a i pracovníků orgánu OSPOD negativně hodnoceny.

Jak jsem již uváděla, povědomí o mediaci a jejím vykonávání výrazně „nastartoval“ přijatý zákon č. 202/2012 o mediaci v netrestních věcech, který z výsledků svého výzkumu hodnotím jako velmi pozitivní, i když také si neodpustím říct, že prostor na drobné úpravy a doladění by si určitě našel.

Oslovené mediátorky i pracovníce orgánu OSPOD, nahlízejí na metodu mediace převážně v pozitivním smyslu, kdy při rozhovorech převažovaly víceméně benefity, které tato metoda přináší. Jako nesnáze viděly nejčastěji právě zmiňovanou povědomost ve společnosti, pozdní nařizování mediace a spolupráce se soudy a v jistém smyslu finanční náročnost, i když pokud porovnáme nákladovost soudního řízení a s ním spojené náklady, mediace v tomto ohledu vyhrává na plné čáře. Jejimi hlavními výhodami totiž jsou rychlost, diskrétnost, hospodárnost a přitom nižší psychické zatížení stran. Co se týče obeznámení s mediací, většina pracovníků je o ní dobře informovaná, ale jak se mi potvrdilo i ve výzkumu v určitých pracovních oblastech orgánu OSPOD, je více a či méně využívaná, ale na tom už má vliv vlastní iniciativa pracovníků OSPOD.

Mediace i přes svoje prozatím malé využití, exceluje především v rodinných sporech, kde se její úspěšnost pohybuje okolo 70%. Mediace pomáhá řešit rodinám jejich konflikty, se kterými si neví rady, a nejčastěji se prostřednictvím mediace řeší spory související s rozvodem, majetkové spory, spory o dědictví, ale také spory, které souvisejí s rodinnou krizí, která však nepramení z rozvodu, ale jiných problémů, se kterými se rodina potkala.

Tato práce má za cíl poskytnout čtenáři rozšíření povědomí o mediaci a to jak širší tak odborné veřejnosti. Výsledky práce dále můžou pomoci v celkovém zlepšení orientace ve zkoumaném tématu a zodpovězení otázek týkajících se práce s rodinou v mediaci. Tato práce by dále mohla sloužit jako studijní materiál při práci s rodinami.

5. Seznam použitých zdrojů

5.1 Tištěné zdroje

1. BAKALÁŘ, Eduard. *Rozvodová tematika a moderní psychologie: studijní texty jsou zaměřeny na osud dítěte, jehož rodiče procházejí nebo již prošli rozvodem*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 2006. ISBN 80-246-1089-2.
2. BECK, Ulrich. *Riziková společnost: na cestě k jiné moderně*. 2. vyd. přeložil Otakar Vochoč. Praha: Sociologické nakladatelství, 2011. ISBN 978-80-7419-047-6.
3. BRONZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. *Rodina jako klient sociálních služeb – zkušenosti so sítěváním pomoci* In: SMUTEK M., KAPPL, M. (eds) *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové. Gaudeamus . 2006. ISBN: 80-7041-716-1.
4. ČAKRT, Michal. *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-85943-81-6.
5. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání: verbální a neverbální komunikace, efektivní naslouchání a vnímání, konverzace a vztahy, zvládání konfliktů, komunikace v malých skupinách, příprava a přednes veřejného projevu, informativní a přesvědčovací projev*. 1. vyd. přeložil Jiří Rezek. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
6. DUNOVSKÝ, Jiří. *Sociální pediatrie: vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-254-9.
7. FRIEDEL, J., PETERS-KÜHLINGER, G. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2145-3.
8. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*., 4.Vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
9. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
10. HOLÁ Lenka a Lenka Westphalová a kol., *Rodinná mediace v České republice*. 1. Vyd., Praha: Leges, 2014. ISBN: 978-80-7502-015-4.
11. HOLÁ, Lenka. *Mediace a možnosti využití v praxi*. 1.vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4109-3

12. HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. 1.vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.
13. HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0467-6.
14. KASÍKOVÁ, Martina. *Mediace v netrestních věcech a nalézací soudy*. In: PAVLOVÁ Lenka a Jaroslav VETEŠKA, eds. *K aktuálním otázkám vyjednávání mediace, rozhodčího řízení a tzv. práva spolupráce. Sborník z mezinárodní odborné konference: Mimosoudní řešení sporů*. 1. vyd. Univerzita Jana Amose Komenského Praha a Unie Profesionálních mediátorů ČR, Praha, 2010. Část I. Mimosoudní řešení sporů. Str. 15-17. ISBN: 978-80-86723-92-1.
15. KOHOUTEK, Jiří. *Mediace z pohledu ministerstva spravedlnosti ČR*. In: PAVLOVÁ, Lenka a Jaroslav VETEŠKA, eds. *K aktuálním otázkám vyjednávání mediace, rozhodčího řízení a tzv. práva spolupráce. Sborník z mezinárodní odborné konference: Mimosoudní řešení sporů*. vyd. Univerzita Jana Amose Komenského Praha a Unie Profesionálních mediátorů ČR, Praha, 2010. Část I Mimosoudní řešení sporů. str. 13-14. ISBN: 978-80-86723-92-1.
16. KRAUS, Blahoslav. *Životní styl současné české rodiny*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. ISBN 978-80-7435-544-8.
17. KRAUS, Blahoslav. *Společnost, rodina a sociální deviace*. 1. vyd.. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-411-3.
18. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2. Vyd.. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.
19. LEVICKÁ, Jana. *Sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Trnava: Mosty, 2004. ISBN 80-89074-93-6.
20. MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2003. ISBN 80-86429-19-9.
21. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. 1.vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.
22. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. 1. Vyd.. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.

23. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
24. MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-771-X.
25. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3. Aktualizované a doplněné vydání. Praha: Portál, 2013. ISBN: 978-80-262-0213-4.
26. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
27. MOŽNÝ, Ivo. *Rodina a společnost*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2006. ISBN 80-86429-58-X.
28. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
29. PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-5031-6.
30. POTOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se aneb průvodce mediačním procesem*. 1. vyd. Praha: Alfom, 2013. ISBN: 978-80-87785-00-3.
31. RISKIN, Leonard L, Tom ARNOLD a J. KEATING. *Mediace, aneb, Jak řešit konflikty*. Přeložil Ondřej Pilný. Praha: PALLATA, 1997. ISBN 80-901710-6-0.
32. SOTOLÁŘ, Alexander. *Alternativní řešení trestních věcí v praxi*. 1. Vyd. Praha: Beck, 2000. ISBN 80-7179-350-7.
33. SULLEROT, Évelyne. *Krise rodiny*. 1. české vydání přeložila Helena Beguivinová. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-647-3.
34. SMITH, Hether. *Děti a rozvod*. 1. Vyd. Praha: Portál 2004. ISBN 80-7178-906-2.
35. SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-069-1.
36. ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. 1. Vyd.. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0091-8.
37. VETEŠKA, Jaroslav. *Mediace a probace v kontextu sociální andragogiky*. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-898-7.

5.2 Elektronické zdroje

1. ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY. *O asociaci*. [online]. 2011. [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/o-asociaci/#top>
2. ASOCIACE MEDIÁTORŮ ČESKÉ REPUBLIKY. *O mediaci* [online]. 2011. [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>
3. BŘÍZA, P., HAVEL, HOLÁSEK & PARTNERS. Zákon o mediaci přinese nové možnosti řešení sporů. In: *iDnes.cz / Finance* [online]. 28. Červen. 2012. 11:33 [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/zakon-o-mediaci-prinese-novou-moznost-reseni-sporu-fxv-/pravo.aspx?c=A120628_114553_pravo_vr.
4. CHLUMSKÁ, Karla. Zapsaná mediátorka. [online]. 2013. [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: <http://www.scc.cz/MEDIACE/view.php?cisloclanku=2013070004>
5. JILEMNICKÁ, Jana a Marie TESAŘOVÁ. *Metodika pro učitele - Řešení konfliktů*. [on-line]. 2008 [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: http://www.mkc.cz/uploaded/otevrena_skola/mpp_reseni_konfliktu.pdf.
6. JOKLOVÁ, Klára. Inspirace: Rodinné konference – nový přístup pro práci s rodinou. *Sociální práce / Sociálna práca, Transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny*. [online]. 2015, č. 2 – příloha. [cit. 2016-01-03]. ISSN: 1805-885x. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1_suplement_2015_web-150630103628.pdf
7. KAZDOVÁ Alena a Ivana JAŠMINSKÁ. Rozhovor s Jitkou Jilemnickou: Mediace v mezinárodních týmech má velkou budoucnost In: *Moderní řízení* [online]. 22. říjen 2014 [cit. 2016-04-13]. Dostupné z: <http://modernirizeni.ihned.cz/c1-62977060-mediace-v-mezinarodnich-tymech-ma-velkou-budoucnost>
8. MESTHENE, Hana. První praktické poznatky z využití institutu mediace v netrestní oblasti (1. část) In: *Epravo* [online]. 18. prosinec 2013 [cit. 2016-04-13]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/prvni-prakticke-poznatky-z-vyuziti-institutu-mediace-v-netrestni-oblasti-1-cast-92992.html>
9. MOLČANOVÁ, Alena a Michal KALL. Využitie mediácie v práci s rodinou v ohrožení. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*. [online]. 2013, ročník 13, č. 3. [cit. 2016-01-03]. ISSN: 1214-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/cas_vol13_iss3-150407093546.pdf

10. SALAJKA, Radek a Petr NOVOTNÝ. Připravme se na nový zákon o mediaci. In: *Epravo* [online]. 8. Srpen. 2012. [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pripravme-se-na-novy-zakon-o-mediaci-84530.html>.
11. ŠVANDELÍKOVÁ, Klára. Rozhovor: Martin Svatoš – Dynamická doba žádá dynamická řešení. In: *Právní prostor*. [online]. 4. červenec 2014 [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/rozhovor-martin-svatos>
12. VRABCOVÁ, Dana Rodinná mediace: cesta k řešení sporů mezi rozvádějícími rodiči. In: *Šance dětem* [online]. 9. Leden. 2015. [cit. 2016-01-03]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemovesituaci/problemy-v-partnerskem-vztahu/rodinna-mediace-cesta-k-reseni-sporu-mezi-rozvadejicimi-se-rodici.shtml>

5.3 Normy, zákony

1. ČESKO. Zákon č. 202 ze dne 2. 5. 2012 o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci) In: Sbírnka zákonů České republiky. 2012. Částka 70/2012. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-202>
2. ČESKO. Vyhláška č. 277 ze dne 13. 8. 2012 o zkouškách a odměně mediátora. In: Sbírnka zákonů České republiky. 2012. Částka 96/2012. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-277>

6. Seznam příloh

Příloha č. 1 Okruhy otázek určené pracovníkům /pracovnicím orgánu sociálně právní ochrany dětí

Příloha č. 2 Okruhy otázek určené mediátorům / mediátorkám zabývajícím se rodinnou mediací

6.1 Příloha č. 1 Okruhy otázek určené pracovníkům /pracovnícím orgánu sociálně právní ochrany dětí

Okruh č. 1 Otázky obecně zaměřené na metodu mediace

1. Jakým způsobem a kdy poprvé jste se seznámila s metodou mediace? Ve stručnosti.
2. Jak chápete význam slova mediace a co si o ní myslíte?
3. V čem spatřujete výhody mediace a v čem naopak vidíte její úskalí?
4. Jak hodnotíte povědomí o mediaci ve společnosti? Je využívána, tak jak by mohla, je naplňován její potenciál?
5. Jak hodnotíte ukotvení mediace v legislativě?

Okruh č. 2 Otázky zaměřené na pracovní pozici mediátora a na vzdělání:

1. Jaká je úloha mediátora v procesu mediace a jaký by podle Vás měl mediátor zabývající se rodinnou mediací být? (vzdělání, vlastnosti, kompetence)
2. Je podle Vašeho názoru dostatečné množství vyškolených mediátorů poskytujících tyto služby?

Okruh č. 3 Otázky zaměřené na spolupráci s mediátory

1. Existuje fungující spolupráce mezi Vámi a ostatními institucemi a pracovníky poskytujícími mediaci?
3. Jste s některým z mediátorů v kontaktu?
2. Představte si situaci, kdy máte rodičům mediaci představit. Jak byste to udělala, jakým způsobem? A pokud se Vám jeví mediace jako vhodná alternativa pro rodiče, jak dále postupujete?

Okruh č. 4 Otázky přesněji zaměřené na rodinnou mediaci

1. Co je podle Vás specifické pro rodinnou mediaci a jaké jiné konflikty kromě rozvodových se dají řešit prostřednictvím mediace?
2. V čem přesněji může podle Vás rodinná mediace rodinám pomoci?
3. V jakých případech je vhodné rodinám doporučovat mediaci a v jakých naopak ne?

Okruh č. 5 Otázky zaměřené na zkušenosti a názory pracovníků OSPOD na rodinnou mediaci

1. Jaké jsou zkušenosti s mediací ze strany klientů (zpětná vazba)? Existuje zájem ze strany rodin?
2. Jakým způsobem jsou v mediaci zohledňovány zájmy dětí a co si myslíte o jejich účasti?
3. Jak hodnotíte finanční dostupnost mediace? Je podle Vás dostupná pro každého?
4. Spatřujete budoucnost mediace jako prostředku k řešení rodinných sporů?

Okruh č. 6 Otázka na závěr

1. Navrhuje sám / sama metody mediace svým klientům?

6.2 Příloha č. 2 Okruhy otázek určených mediátorům / mediátorkám zabývajícím se rodinnou mediací

Okruh č. 1 Otázky obecně zaměřené na metodu mediace

1. Jakým způsobem a kdy poprvé jste se seznámila s metodou mediace? Ve stručnosti.
2. Jak chápete význam slova mediace a co si o ní myslíte?
3. V čem spatřujete výhody mediace a v čem naopak vidíte její úskalí?
4. Jak hodnotíte povědomí o mediaci ve společnosti? Je využívána, tak jak by mohla, je naplňován její potenciál?
5. Jak hodnotíte ukotvení mediace v legislativě?

Okruh č. 2 Otázky zaměřené na pracovní pozici mediátora a na vzdělání

1. Jaká je úloha mediátora v procesu mediace a jaký by měl podle Vás mediátor zabývajícím se rodinnou mediací být? (vzdělání, vlastnosti, kompetence)
2. Je podle Vašeho názoru dostatečné množství vyškolených mediátorů poskytujících tyto služby?
3. K tomu, aby mediátor dosáhl profesionálního výkonu ve své profesi, co podle Vás musí splňovat a čemu by se naopak měl při své praxi vyvarovat?

Okruh č. 3 Otázky zaměřené na spolupráci s orgánem OSPOD

1. Existuje mezi Vámi fungující spolupráce? A jakým způsobem byste ji popsal(a)?
2. Jakým způsobem se o Vás klienti nejčastěji dozvídají?

Okruh č. 4 Otázky přesněji zaměřené na rodinnou mediaci

1. Co je podle Vás specifické pro rodinnou mediaci a jaké jiné konflikty kromě rozvodových se dají řešit prostřednictvím mediace?
2. V čem přesněji může podle Vás rodinná mediace rodinám pomoci?
3. V jakých případech je vhodné rodinám doporučovat mediaci a v jakých naopak ne?

Okruh č. 5 Otázky zaměřené na samotný proces mediace

1. Jak probíhá vlastní proces sjednávání mediace? (Popis situace, když přijde klient a má zájem o mediaci jak se postupuje)
2. Jaká je obvyklá doba trvání procesu mediace?

3. Kolik přibližně procent případů ukončí mediaci uzavřením smlouvy – dohodou a kolik naopak odejde bez uzavření smlouvy, a pokud se tak stane, v čem vidíte důvod?
4. Jaké podmínky podle Vašeho názoru musí protistrany splňovat, dodržovat aby byla mediace úspěšná?

Okruh č. 6 Otázky zaměřené na zkušenosti a názory mediátorek na rodinnou mediaci

1. Jaké jsou zkušenosti s mediací ze strany klientů (zpětná vazba)? Existuje zájem ze strany rodin?
2. Jakým způsobem jsou v mediaci zohledňovány zájmy dětí a co si myslíte o jejich účasti?
3. Jak hodnotíte finanční dostupnost mediace? Je finančně dostupná pro každého? Popřípadě funguje podílové placení stran rovným dílem?
4. Vyhledávají a iniciují mediaci většinou muži nebo ženy?
5. Spatřujete budoucnost mediace jako prostředku k řešení rodinných sporů?

7.Seznam zkratek

Orgán OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dětí

Pracovnice OSPOD – pracovnice orgánu sociálně právní ochrany dětí

MPSV ČR – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

MS ČR – Ministerstvo spravedlnosti České republiky

PMS ČR – Probační a mediační služba České republiky

ASMČR – Asociace mediátorů České republiky

EU – Evropská unie

ČR – Česká republika

ČB – České Budějovice