

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta
Ústav sociální práce

Význam mediace z pohledu pracovníků OSPOD
Diplomová práce

Autor: Bc. Šárka Dovinová
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor: Šárka Dovinová

Studium: U1690

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Význam mediace z pohledu pracovníků OSPOD**

Název diplomové práce AJ: The importance of mediation from the perspective of workers in OSPOD

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat významem mediace z pohledu pracovníků OSPOD, v teoretické části se bude zabývat tematickými východisky dané problematiky - převážně rodinnou mediací, fázemi mediace, etickými dilematy a tématy souvisejícími s mediací v sociální práci. V praktické části budou využity: kvalitativní výzkumná strategie, metody analýzy, technika analýzy dokumentu.

PLAMÍNEK, Jiří. Mediace: nejúčinnější lék na konflikty. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN 978-80-247-5031-6 ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. Průvodce rodinnou mediací. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1157-0 HOLÁ, Lenka. Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing, a. s., 2003. ISBN 80-247-0467-6 HOLÁ, Lenka a kolektiv. Mediace a možnosti využití v praxi. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN 978-80-247-4109-3

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Oponent: doc. JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 27.4.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením Mgr. Lucie Smutkové, Ph.D. a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Liberci dne 28. března 2018

Šárka Dovinová

Poděkování

Touto cestou děkuji mé vedoucí práce Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D. za odborné vedení, vstřícnost a ochotu poradit mi v každé části psaní mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala svým nejbližším za podporu a pochopení. Také děkuji mým informantům za čas, který mi věnovali a že souhlasili s poskytnutím rozhovoru.

Abstrakt

DOVINOVÁ, Šárka. *Význam mediace z pohledu pracovníků OSPOD*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2018, 83 s. Diplomová práce.

Cílem mé diplomové práce je zjistit, jaký význam má mediace z pohledu sociálních pracovníků OSPOD. V rámci výzkumu jsou osloveni sociální pracovníci, kteří pracují na odboru sociálně-právní ochrany dětí. Tímto výběrem informantů bych chtěla dosáhnout zjištění, jak je mediace opravdu využita v praxi v práci s rodinou.

V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy, jako je sociální práce s rodinou, rodinné konflikty a sociální práce na odboru sociálně-právní ochrany dětí. Dále poté pojem mediace, její druhy, proces, který je rozdělen na jednotlivé fáze mediace, její principy a výhody. V další části se zaměřuji zejména na mediaci rodinnou, dělím ji na základní rodinnou mediaci, mediace rozvodovou a zmiňuji i peer mediaci. Vymezuji také účastníky mediace a práci mediátora, dále se zaměřuji na mediaci v sociální práci.

V praktické části mé diplomové práce je v návaznosti na teoretickou část zkoumán význam mediace z pohledu sociálních pracovníků OSPOD. Výzkumné šetření je zaměřeno zejména na pozitiva a limity mediace z pohledu těchto pracovníků, dále na význam pojmu i procesu mediace a její využití. Výzkum využívá kvalitativní výzkumné metody s technikou polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: mediace, sociálně-právní ochrana dětí, sociální práce s rodinou, rodina, konflikty

Abstract

DOVINOVÁ, Šárka. *The importance of mediation from the perspective of workers in OSPOD*. Hradec Králové: Faculty of Arts, University of Hradec Králové, 2018. 83 pp. Diploma Dissertation.

The target of my diploma dissertation is to find how social workers in Office for the Protection of the Social Rights of Children perceive the importance of mediation. The research is based on interviews with social workers, who work in Office for the Protection of the Social Rights of Children. I chose these informants because I like to achieve the real importance and utilization of mediation from the perspective of social workers, who work with families.

The theoretical part defines basic terms such as social work with family, family conflicts and social work in Office for the Protection of the Social Rights of Children. Next it is the concept of mediation, its species, process, which is divided into phases, its principles and benefits. In the next part I focus on family mediation, I split it into basic family mediation, divorce mediation and peer mediation. I define participants of mediation, mediator, his work with clients and mediation in social work.

In the practical part of my diploma dissertation, which follows the theoretical part I am studying the importance of mediation from the perspective of social workers in Office for the Protection of the Social Rights of Children. The research is aimed at positive and negative views of these workers, next at the importance of mediation and its utilization. The research uses qualitative research method with a semistructured interview technique.

Keywords: mediation, protection of the social rights of children, social work with family, family, conflicts

Obsah

Úvod	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 Sociální práce s rodinou	12
1.1 Rodina	12
1.2 Rodinné konflikty	14
1.3 Řešení konfliktů a krizí	16
1.3.1 Způsoby řešení konfliktů	17
1.4 Sociálně-právní ochrana dětí	19
2 Mediace	22
2.1 Mediace obecně	22
2.1.1 Druhy mediace	23
2.2 Proces mediace	24
2.2.1 Fáze mediace	25
2.3 Principy mediace	30
2.4 Výhody mediace	33
3 Rodinná mediace	34
3.1 Účastníci mediace	34
3.2 Mediátor	35
3.3 Rodinná mediace	40
3.4 Rozvodová mediace	41
3.5 Peer mediace	41
3.6 Mediace v sociální práci	42
Shrnutí teoretické části	44
PRAKTICKÁ ČÁST	45
4 Výzkumné šetření	46
4.1 Formulace výzkumného cíle a výzkumných otázek	46
4.2 Volba výzkumné strategie	49
4.3 Výzkumné metody a techniky sběru informací	50
4.4 Výběr a charakteristika informantů	51
4.5 Realizace výzkumného šetření a průběh sběru informací	52
4.6 Etické hledisko výzkumného šetření	52
5 Interpretace dílčích výzkumných otázek	55
5.1 Interpretace DVO1	55

5.2 Interpretace DVO2.....	59
5.3 Interpretace DVO3.....	64
5.4 Komparace s jinými výzkumy	69
5.5 Závěr výzkumného šetření.....	73
Závěr.....	75
Seznam použité literatury	77

Úvod

V posledních letech u nás došlo k velkému zvýšení zájmu o mimosoudní řešení sporů, kdy jednou z hlavních metod je mediace. Rodiny prošly od minulého století velkou přeměnou a nyní se neobejdou bez menších či větších problémů, které se v nich utvářejí. Pokud jsou efektivně řešené, přispívají tyto krize k fungování rodiny, pokud jsou však nezvladatelné, je možné je řešit pomocí mediace.

„Mediace je využití třetí osoby k pomoci lidem v konfliktu s cílem dosáhnout dohody, které by bez její pomoci dosáhnout nedokázali.“ (Holá, 2011, s. 50) Mediace se začala v České republice rozvíjet v 90. letech 20. století, její know-how a techniky byly přivezeny z USA a v České republice se jimi začalo zabývat hned několik autorů. Mezi nejznámější patří například Lenka Holá, která vydala několik publikací zabývajících se mediací, dále pak Jiří Plamínek a jeho publikace „Mediace“, Tatjana Šišková či Robert Cholenský a Magda Janotová. Mediace je alternativní způsobem řešení konfliktů, mezi její výhody patří především dobrovolnost na její účasti, rychlejší a méně stresové vyřešení sporu, zejména oproti soudním řízením a také dosažení určité shody mezi spornými stranami.

Hlavním cílem mé diplomové práce je zjistit, jaký význam má mediace z pohledu pracovníků OSPOD a jaké v ní tito pracovníci vidí limity a pozitiva. Tyto informace budu zjišťovat pomocí kvalitativní strategie, kdy budu provádět polostrukturovaný rozhovor. Získaná data budu porovnávat s již vzniklými a dostupnými výzkumy z této oblasti. Srovnání bude provedeno s kvalitativním výzkumem jedné ze studentek Masarykovy univerzity, která svůj výzkum prováděla též se sociálními pracovníky OSPOD a zaměřovala se na stejné tazatelské otázky.

V teoretické části mé práce se základní formace budou týkat charakteristiky sociální práce s rodinou, mediace, a to jejími druhy, fázemi a výhodami. Také se zaměřím na roli mediátora, která je v tomto ohledu velmi důležitá. Důraz budu klást především na mediaci rodinnou, kterou budu dělit obecně na rodinnou mediaci a na mediaci rozvodovou.

V praktické části mé diplomové práce se budu zabývat otázkou, jaký význam má mediace pro pracovníky odboru sociálně-právní ochrany dětí. Jako výzkumnou strategii jsem si vybrala strategii kvalitativní – polostrukturovaný rozhovor. Tento rozhovor

budu vést s pracovníky OSPOD z Libereckého kraje. Budu se zaměřovat především na oblast týkající se rodinné mediace, využití mediace v praxi a také vlastnímu postoji, názorům a emocím těchto pracovníků.

Má diplomová práce a výsledky z praktické části mohou být použity pro účel vzdělávání, učební materiál, podklady pro další studenty, kteří mají o toto téma zájem nebo jako podklad pro odbor sociálně-právní ochrany dětí.

Téma mé diplomové práce „Význam mediace z pohledu pracovníků OSPOD“ jsem si vybrala díky předmětu Mediace, který jsem absolvovala ve čtvrtém ročníku mého studia na univerzitě, který mě velmi zaujal. Dalším důvodem je i má dlouholetá praxe na letních dětských táborech, kde mám možnost sledovat situace v rodinách dětí, které s námi pravidelně jezdí, a mohu sledovat, jak na ně situace v rodinách působí. Vzhledem k nízké ceně tábora se setkávám i se sociálně slabšími rodinami, dětmi z dětských domovů, dětmi z náhradní rodinné péče, ale i dětmi z neúplných rodin či rodin v rozvodovém řízení. Z těchto důvodů bych ráda zjistila, jaký význam dnes zastává mediace na odboru sociálně-právní ochraně dětí, jak je využívána v praxi a jaký názor zastávají pracovníci OSPOD na toto téma.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Sociální práce s rodinou

Sociální práce s rodinou je důležitým sektorem v pomáhajících profesích. Jak se dozvíme níže, každá rodina někdy projde krizí nebo se setkává s většími či menšími konflikty, které musí řešit a někdy není schopna tuto funkci sama zvládnout. V tom případě je důležité se obrátit na odborníky, kteří jí pomohou regulovat tak vzájemné vztahy a navrátit se tak k běžnému soužití.

V této kapitole se budu nejprve zabývat vymezením a charakteristikou rodiny, poté se zmíním o rodinných konfliktech a také o krizi rodiny. Pro účely této diplomové práce můžeme krizi rodiny chápat jako dlouhodobější problém, který vznikl z jednoho či více konfliktů v rodině. Dále se zaměřím na řešení konfliktů, vysvětlím pojmy, jako jsou konflikt, spor a problém a vymežím formy řešení sporů – alternativní a soudní, k nim také uvedu několik výhod a nevýhod. V neposlední řadě se zaměřím také na sociálně-právní ochranu dětí, její vymezení v legislativě a také na odbor sociálně-právní ochrany dětí a jeho působnost. Toto vymezení je nutné uvést zejména ke správnému pochopení fungování rodiny a jejich konfliktů, jelikož v praktické části mé práce se budu zabývat zejména náhledem na mediaci z pozice sociálních pracovníků, kteří s těmito rodinami aktivně pracují a jejich soužití a konflikty v rodině jim pomáhají řešit. V další podkapitole, o odboru sociálně-právní ochraně dětí, se budu zabývat především prací sociálních pracovníků, toto vymezení je vzhledem k praktické části mé práce nutné k pochopení skutečností a práce sociálního pracovníka na OSPODU.

1.1 Rodina

„Rodina je základ státu“, zní název českého celovečerního filmu Roberta Sedláčka. Je tomu ale stále tak? Někteří odborníci si však myslí, že tento citát již dávno neplatí.

Pokud se zeptáte sto lidí na vysvětlení pojmu „rodina“, pravděpodobně dostanete sto různých odpovědí. „Členové „rodiny“ nemusí být vždy spojeni pokrevním nebo právním svazkem.“ (O'Connor, Aranda, 2005, s. 221) Jako rodina může být vnímán i manželský pár, nesezdaný pár, širší příbuzenstvo, sousedi či přátelé. Každá rodina je jedinečná a každou rodinu pojí jiné pouto. Každá rodina má svůj původ, volby, hodnoty a vztahy mezi jednotlivými členy. Každý člen pak má své potřeby, zásady, cíle a závazky. Těžko se tedy sestavuje jednotná definice rodiny. (O'Connor, Aranda, 2005)

Špaňhelová (2011) uvádí, že rodina prošla mnoha změnami a ne vždy měla takovou podobu, jak ji známe teď. Podle autorky je na vině migrace obyvatel z vesnic do měst, omezení vícegeneračních vztahů, růst vzdělanosti žen a s tím spojený růst zaměstnanosti žen a mužů, což se projevuje na nedostatku volného času stráveného s rodinou a především s dětmi.

Dle Šulové (in Gillernová, Kebza, Rymeš a kolektiv, 2011) se mění i očekávání trvalosti vztahu, nízká stabilita rodiny, rozvodovost a odkládání rodičovství a uzavření sňatku na vyšší věk. Autorka také jmenuje širokou škálu pojetí rodin. Jsou to například bezdětné páry, soužití rodičů adoptivních a pěstounských dětí, rodiče žijící bez biologických dětí, protože se o ně neuměli nebo nechtěli postarat a mnoho dalších. Tyto alternativy jsou však zmiňovány jako příčina různých etických problémů. Na rodinu již není nahlíženo jako na významnou strukturu, která zachovává lidský rod, ale stále více je vnímána jako struktura k naplňování potřeb jejích členů.

Procházka (2012) se také zaměřuje na izolovanost rodiny, kdy se její členové uzavírají stále více do sebe a tím ztrácejí kontakt s lidmi v jejich okolí, především se svými sousedy. Jako výhody uvádí rodinné zázemí a intimitu, která se touto izolovaností získá, nevýhody pak spočívají v tom, že lidé nemají sociální kontakt a okolí tak mnohdy nerozpozná domácí násilí či zneužívání. Také platí skutečnost, že rodiny se zmenšují a jejich vztahy se vzdalují. Jen málo lidí dnes žije ve vícegeneračních domech společně s prarodiči a dětmi, lidé se stěhují daleko na prací a oddalují se tak od své rodiny, především od prarodičů.

Dle Fishera a Škody (2009) lze rodinu dělit na čtyři základní typy. Jsou jimi rodina **funkční**, **problémová**, **dysfunkční** a **afunkční**. Rodina **funkční** je charakterizována jako rodina, ve které je zajištěn dobrý vývoj dítěte a rodina funguje především pro jeho prospěch. Autoři uvádí, že těchto rodin je v dnešní době až 85%, což je dle mého názoru velmi vysoké a přívětivé číslo. Rodina **problémová** je ta, ve které se vyskytují problémy a poruchy funkcí rodiny, které ale neohrožují vývoj dítěte. Rodina dokáže tyto problémy řešit sama, popřípadě využívá krátkodobého poradenství a pomoci. **Dysfunkční** rodinou se rozumí, že v rodině se vyskytují závažnější problémy a poruchy funkcí rodiny, které již mohou ohrožovat vývoj a prospěch dítěte. Rodina již nezvládá tyto problémy řešit sama, na řadu přichází pomoc od odborníků. Především se jedná o sanaci rodiny. Posledním typem je rodina **afunkční**, kdy rodina již nezvládá

svou roli a zabezpečení dítěte, velkou mírou také ohrožuje jeho vývoj. V tomto typu rodiny jsou problémy již na takové úrovni, že dítě musí být z rodiny odebráno a svěřeno do rodiny náhradní.

Kopecká (2015) dále rozděluje rodiny podle úplnosti. Dělí se na vlastní úplně formální rodinu, formálně úplnou rodinu, formálně neúplnou rodinu, neformálně úplnou rodinu a neformálně neúplnou rodinu. **Vlastní formálně úplná rodina** je ta, ve které děti mají oba vlastní rodiče. V případě **formálně vlastní rodiny** je rodina z pohledu úplnosti taková, že děti mají oba rodiče, avšak jeden z nich je v příbuzenském vztahu nevlastní. Do **formálně neúplné rodiny** patří děti, které se narodily svobodné matce, jeden z jejich rodičů zemřel či žijí s rodiči, kteří byli rozvedeni. **Neformálně úplná rodina** plní všechny funkce rodiny, ale děti žijí s rodiči, kteří nejsou oddáni. Posledním typem je **neformálně neúplná rodina**, v níž rodiče spolu nežijí, ale nejsou rozvedeni.

Z této podkapitoly vyplývá, že pod pojmem rodina si každý člověk může představit úplně jinou strukturu. Nezáleží však na tom, zda je rodina úplná, či dítě žije jen s jedním z rodičů. Vždy především záleží na podobě soužití rodiny a zabezpečení dítěte pro jeho vývoj. Není vždy však podmínkou, že rodina neprojde krizí, či se nesetká s problémy a konflikty. V další podkapitole se budu podrobněji zabývat tím, jak mohou rodinné konflikty vypadat.

1.2 Rodinné konflikty

I když se mnoho mladých párů může domnívat, že rodinné konflikty nebo rodinná krize je nemůže potkat, je to přirozený proces při tvoření, formování a fungování rodiny. To, že v rodinách dochází ke konfliktům a krizím chápeme jako součást jejího soužití. Každá rodina se však liší v tom, jak na danou situaci reaguje a jak ji přijme. Rodina je systém, který se neustále vyvíjí a ne všechny konflikty a krize musí nutně znamenat, že je to v nepořádku. S každým dalším konfliktem se rodina posouvá dál, vytváří nové vztahy, formuje je a dává příležitost k novým poznáním a pochopení. (Špatenková a kolektiv, 2004)

Některé rodiny si však žádný z těchto konfliktů či krizí nechtějí připustit a se zarputilostí tvrdí, že žádný problém nemají. Toto mylné přesvědčení panuje většinou v rodinách, které jsou uzavřené, dostatečně nekomunikují a nejsou schopné spolupracovat. Rodina si i přes všechna úskalí musí zachovat svou kontinuitu a identitu, a proto není možné, aby se nikdy nesetkala s žádným z konfliktů či krizí. Mohou to být

každodenní malé problémy, nazývané jako rodinné konflikty, čas od času je však každá rodina vystavena většímu nátlaku, kdy vznikají krizové situace. (Špatenková a kolektiv, 2004) Pokud však konflikty přetrvávají a jejich účastníkům se je nedaří řešit, může dojít až k rozpadu rodiny. K tomu dochází i rozvodem manželství či smrtí jednoho z manželů. (Holá, 2011)

Konflikty a krize, které v rodině nastanou, můžeme dělit podle několika faktorů. Všechny konflikty a krize se však dají označit jako nenadálá událost vybočující z každodenní reality. Je to pocit ztráty kontroly, pocit nejistoty z budoucnosti, příliv negativních pocitů, které nás nutí udělat změnu v životě. Krize obvykle trvá po dobu 2 až 6 týdnů, je to stav emočního vypětí a u některých jedinců může trvat o mnoho déle. Podle délky trvání můžeme krize dělit na akutní a chronické, podle způsobu manifestace na zjevné a latentní. U zjevných krizí si jedinec či rodina plně uvědomují, že se ocitli ve stavu krize a většinou mají i zájem se podílet na jejím řešení. U krizí latentních si rodina svou krizi neuvědomuje, anebo uvědomovat nechce a zájem na řešení krize nemá. (Hrubá, 2015)

Dále se můžeme setkat s krizí situační, která je vyvolána nepředvídatelným stresem, jako jsou například náhlé změny, volby a ztráty. Oproti tomu krize tranzitorní je vyvolána očekávanými a předvídatelnými vývojovými změnami v životě rodiny. (Hrubá, 2015) Krize, označované jaké endogenní nebo také vnitřní krize rodiny, jsou vyvolané patologickými vzorci rodinného fungování a vyskytují se u rodin, kde je tato funkce narušena – například u rodin, kde se vyskytuje násilí či závislost na alkoholu a drogách. (Špatenková a kolektiv, 2004)

Příkladem rodinných konfliktů a krizí mohou být rozvodová řízení, konflikty mezi rodiči a dospívajícími dětmi, vícegenerační konflikty, konflikty spojené s nedostatečnou komunikací v rodině, předmanželské dohody, rodinné podnikání, dědictví atd. (Holá, 2011)

V případech vhodných pro mediaci hovoříme především o situacích vzniklých v souvislosti s rozvodem, dále také otázky v manželských a partnerských vztazích jako je neočekávané chování, výchova dětí, finance, nevěra či trávení volného času. Poté se jedná o rodinné konflikty a krize, které vznikají během celého soužití rodiny, ale i předtím, jako jsou například předmanželské smlouvy, u kterých můžeme také hovořit o rodinných konfliktech a krizích, zejména mezi partnery, kterým je nutné vysvětlit

vhodnost či nevhodnost této smlouvy a najít s nimi vhodný způsob uzavření smlouvy tak, aby se žádná ze stran necítila poškozená. (Holá a kolektiv, 2013)

1.3 Řešení konfliktů a krizí

„To, co nás motivuje k úsilí, je základní potřeba spokojenosti.“

(Plamínek, 2013, s. 10)

Vyhýbání se nepříjemným pocitům je pro každého z nás velmi jistě známé, a není člověka, který by tuto potřebu neměl. Stejně tak máme potřebu prožívat pocity příjemné a proto je vyhledáváme. Tyto pocity jsou však silnější než všechny potřeby, které popsal A. H. Maslow ve své pyramidě potřeb. Tyto pocity vytváří základní kámen pro stavbu Maslowovi pyramidy, a tím ovlivňují všechny další potřeby. Je tedy pochopitelné, že ve snaze prožívat co nejvíce příjemných pocitů se můžeme v některých situacích dostat do rozporu se svým okolím, ale i se sebou samým. Tyto situace označujeme jako konfliktní a velmi ovlivňují naše chování v dalších, nových i podobných situacích v budoucnu. (Plamínek, 2013)

Problémy nebo spory? Mnoha lidem se pod pojmy konflikt, spor či problém vybaví jeden a ten samý význam. Je tomu však tak? Plamínek (2008) tyto pojmy ve své publikaci striktně rozlišuje. Pojem konflikt je pojmem spor a problém nadřazený, tyto dva pojmy jsou tudíž jen dvěma různými modifikacemi pojmu konflikt. Rozdíl mezi sporem a problémem se poté určuje dle personifikace. Plamínek uvádí, že skutečnost, zda se jedná o problém či spor je zakořeněná jen a jen v lidech samotných a také lidé ovlivňují, zda situace, kterou prožívají, označují za problém či spor. Problém je charakterizován jako přistupování k situaci ze strany řešitelů se stejným úmyslem – všichni řešitelé se snaží najít stejné dobré řešení. Pokud však jeden z řešitelů začne brát danou problematiku osobně, můžeme mluvit již o sporu. Je tudíž velmi časté, že z problémů se stanou spory.

Každý konflikt má své fáze a záleží jen na nás, ve které fázi si daný problém připustíme a v které fázi ho začneme řešit. Jedná se o fáze od nulté, až do páté. **Nultá** fáze se označuje jako doba klidu a rovnováhy, kdy se ještě žádný konflikt nezačal utvářet. Pokud se ale začínají objevovat varovné příznaky, konflikt se již začíná vytvářet a mluvíme tak již o **první** fázi konfliktu. Tyto varovné příznaky však mohou být neviděny či přehlíženy a tím se začínají tvořit stálé odlišnosti, které nazýváme již jako

fázi **druhou**. V této fázi se obvykle problém velmi rychle začíná stávat sporem. Pokud ani nadále není konflikt řešen, odlišnost přejde v polaritu, kdy se problémy začínají personifikovat, dotyčné strany útočí proti sobě a jedná se o výhru „kdo s koho“. Tato fáze polarit je **třetí** fází konfliktu a velmi snadno se změní na fázi **čtvrtou** – fázi separace či fázi **pátou** – fázi destrukce. V separační fázi jsou kontakty mezi oběma stranami velmi omezeny nebo dokonce přerušeny. V poslední fázi konfliktu již není možné navázat mezi stranami kontakt a dané strany ztratili vše, co je do této doby spojovalo. (Plamínek, 2012)

1.3.1 Způsoby řešení konfliktů

Spory mezi jednotlivými účastníky se mohou lišit v tom, čím jsou vyvolané. Známe spory ze zákona, do kterých se řadí například kolektivní spory, dále jsou spory soudní, ve kterých se jedná například o rozvodovém řízení. Pokud však mají účastníci těchto konfliktů zájem společně se dohodnout, najít kompromis vyhovující oběma stranám a uchránit tak i čas, který musí tomuto řízení věnovat, mohou se rozhodnout pro některou formu alternativních řešení konfliktů.

Holá (2011) popisuje nejznámější a nejčastěji používané formy **alternativních způsobů řešení sporů** ve své publikaci *Mediace v teorii a praxi*. Mezi tyto metody řadí facilitaci, konciliaci, minitribunál, expertizu, med-arb, arb-med a v neposlední řadě také mediaci.

Facilitace je metodou, která je vedená facilitátorem, který pomáhá účastníkům sporu komunikovat mezi sebou, vyjednávat a vzájemně se dohodnout. Facilitátor nemá právo spor rozhodnout, funguje jako prostředník mezi účastníky a koriguje jejich vzájemné požadavky a přání, přitom uplatňuje určitá pravidla, na kterých se při předchozím setkání s účastníky dohodl. (Holá, 2011) Z mého pohledu se jedná o podobnou formu řešení sporů, jako je mediace.

Konciliace je další formou alternativního řešení konfliktů. Zde zastává úlohu prostředníka tzv. konciliátor, který má však za úkol vypracovat návrh právního řešení sporu, čímž se tato metoda výrazně liší od metody mediace. V mediaci je též připuštěno setkání mediátora jen s jednou stranou účastníků, tzn. mediátor je oprávněn vyjednávat odděleně, u konciliace se tento fakt nepřipouští a přítomny musí být vždy obě strany. (Holá a kolektiv, 2013)

Minitribunál je rozhodovací výbor, který má za úkol vyslechnout jednotlivé výpovědi obou stran a poté také výpověď jejich zástupců, kteří mají možnost krátce informovat o okolnostech konfliktu a tím i dodat více potřebných informací o příčině vzniku konfliktu. Po dodání všech potřebných informací se tento výbor sejde na neveřejném místě, kde se bude snažit, a to buď s anebo bez pomoci třetí strany, najít smír mezi účastníky konfliktu a vytvořit mezi nimi následnou dohodu. (Holá, 2011)

Expertiza, může být označována také jako práce expertního znalce, je metodou, kdy je k případu přizván také nezávislý expertní znalec, který má za úkol objektivně posoudit skutečnosti týkající se sporů. (Holá, 2011) Expertiza se však nepoužívá jen v oblasti soudnictví či mediace, ale také v lékařství, u policejních složek a mnoha dalších odvětvích veřejného sektoru.

Med-arb a arb-med je spojení dvou alternativních metod, a to mediace a arbitráže. V první metodě (med-arb) se nejprve zúčastněné strany snaží dosáhnout dohody pomocí mediace. Až když tato metoda není úspěšná, přistoupí se k arbitráži. V obou částech tohoto řízení vystupuje stejný prostředník, v první jako mediátor, v druhé jako arbitr. V druhé metodě (arb-med) je postup obrácen, tudíž strany nejprve projdou formou arbitráže, kdy arbitr udělá rozhodnutí, které však stranám neoznámí. Poté obě strany projdou ještě procesem mediace, pokud se po konci procesu mediace nedohodnou, stává se závazným rozhodnutí arbitra. (Holá, 2011)

Pokud byly použity všechny formy alternativních řešení konfliktů a stále nedošlo k vzájemné dohodě obou stran, musí se přistoupit k řešení sporů **soudně**. Z mého pohledu je toto řešení tím posledním krokem k řešení dané situace, a pokud je to možné, měly by mít účastníci konfliktu zájem řešit spory alternativními metodami. Avšak v oblastech mimo sociální práci, například v oboru soudnictví či práva, je tato metoda přisuzována hned na první místo způsobu řešení.

Pokud jednotlivé strany konfliktu přistoupí k některé z metod alternativního řešení sporů, mohou tím získat mnoho **výhod**, které se s tímto řešením pojí. Prvním z nich je výrazné zkrácení doby řešení konfliktu. Délka soudního řízení není pevně stanovena, soudce má právo pro nedostatek informací či důkazů soudní jednání odložit, některé soudní řízení mohou trvat i řadu let. Při alternativních řešeních sporů se mohou zúčastněné strany dohodnout, do jaké doby musí být spor vyřešen. Další výhodou je flexibilita a neformálnost řízení, při soudních řízeních je většinou kladen velký důraz na

formu a obsah žaloby, dodržování určitých podmínek či dodržení určitých termínů. U alternativních řešení sporů si tyto požadavky sestaví sami zúčastněné strany. S tímto faktem se pojí i skutečnost, že alternativní řešení sporů jsou soukromé, při procesu jsou přítomny jen zúčastněné strany a jejich prostředník, například mediátor, atributor či facilitátor. Oproti tomu, řízení soudní jsou veřejné, což může u některých jedinců vyvolávat strach ze samotného řízení či stud a nervozitu, a díky těmto emocím nemusí být získány všechny informace o skutečnosti sporu. U alternativních řešení sporů můžeme očekávat také nižší náklady spojené s tímto řízením, a to jak finanční, tak časové. Poslední, a dle mého názoru nejdůležitější výhodou alternativních řešení sporů je vzájemná dohoda mezi zúčastněnými stranami a lze předpokládat, že dohoda, která tímto řízením vznikla, bude dodržována. U soudních řízení nedochází k dohodě mezi účastníky procesu, a proto lze předpokládat, že toto soudní řízení nebude tím posledním, ve kterém se dané strany setkávají. (Štědroň, 2007)

1.4 Sociálně-právní ochrana dětí

V praktické části mé diplomové práce se budu zabývat otázkou, jaký význam má mediace pro pracovníky, kteří pracují na odboru sociálně-právní ochrany dětí. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla do teoretické části zahrnout i vymezení a legislativu pojmu sociálně-právní ochrany dětí.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) ochraňuje zájmy dítěte. O úpravě poměru nezletilých dětí rozhoduje výhradně soud, sociální pracovníci OSPOD však sledují danou situaci konkrétního dítěte a hájí jeho zájmy. (Novák, Průchová, 2007). Dle zákona č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí se tímto hájením zájmu dítěte rozumí především „ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny a zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.“ Pro účely zákony je za dítě považována nezletilá osoba, výjimky mohou nastat v určitých případech. V takových případech, kdy dítě již nabylo svéprávnosti, jsou pracovníci OSPODu povinni respektovat vůli dítěte. Tento orgán se zaměřuje zejména na ty děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní své rodičovské povinnosti nebo nevykonávají či zneužívají práva plynoucí z jejich rodičovské odpovědnosti. Dále poté na děti, které jsou ohroženy domácím násilím, děti, na kterých již bylo domácí násilí použito či na

děti, které byly svěřeny do péče jiné osoby a ta neplní své povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do své péče. Rodiče jsou povinni spolupracovat s OSPODem, na výzvu se dostavit k osobnímu jednání, předložit doklady a podklady, o které je bylo požádáno a musí uposlechnout všech výzev, které se týkají zájmů dítěte.

Je důležité vědět, které orgány zajišťují sociálně-právní ochranu. Jsou to krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, Úřad práce a Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí. Sociálně-právní ochranu mohou vykonávat též právnické a fyzické osoby, které jsou výkonem pověřeny. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, zákon o sociálně-právní ochraně dětí)

Úkonů a povinností, které má na starost orgán sociálně právní ochrany dětí na obci s rozšířenou působností, je nepřehledné množství. Tento orgán má na starost vyhledávat děti, jejichž rodiče zemřeli či neplní svou rodičovskou povinnost a ty děti, které jsou v zákoně uvedeny v § 6, pracovat s rodiči těchto dětí, zejména v kladení důrazu na plnění jejich rodičovské povinnosti a odpovědnosti, pracovat na odstranění nedostatků ze strany rodičů, pracovat a projednávat nedostatky v chování dítěte či provádět kontroly rodičovské odpovědnosti a povinnosti k dítěti a jeho výchově. Dále pak také sledovat nepříznivé vlivy působící na dítě, zjišťování jejich příčin vzniku, činit opatření k odstranění těchto nepříznivých vlivů, pravidelně vyhodnocovat situaci v rodině, zpracovávat vyhodnocení této situace a tvořit tím tak individuální plán. Popřípadě také pořádat případové konference pro řešení konkrétních problémů v rodinách, a to s rodiči, sociálními pracovníky či odborníky jako jsou zástupci škol, poskytovatelé zdravotních služeb či orgánů v sociální oblasti, s policií či státními zástupci. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, zákon o sociálně-právní ochraně dětí)

V § 11 tohoto zákona je také uvedena poradenská činnost, kterou mohou orgány sociálně-právní ochrany dětí poskytovat. Jedná se o pomáhání rodičům při zvládnutí a řešení výchovných problémů v péči o dítě, poskytování či zprostředkování poradenství, pořádání poradenské činnosti jako jsou přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných problémů, poskytnutí poradenství osobám, které mají zájem se stát osvojiteli či pěstouny, poskytování pomoci při uplatňování nároku dítěte na výživné, při vymáhání plnění vyživovací povinnosti či při podání návrhu k soudu. Krajský úřad

může dále zajistit přípravu a poradenskou činnost v případě poručenství. (Česko, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, in: MPSV)

V § 13 tohoto zákona jsou dále charakterizována výchovná opatření, ve kterých jsou stanovena práva příslušného úřadu v případě, vyžaduje-li to zájem dítěte. Jedná se o napomenutí dítěte, rodičů či jiné odpovědné osoby v případě narušení řádné péče o dítě, stanovení dohledu nad dítětem, uložení zákazu vstupu či návštěv určitých činností či akcí nebo míst, uložení povinnosti využití odborné pomoci či mediace. Může také požádat o sledování dodržování výchovných opatření, o nichž rozhodl. Pokud tato výchovná opatření nevedou k nápravě, může příslušný orgán nařídit pobyt dítěte ve středisku výchovné péče nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc či do jiného, zejména zdravotnického zařízení. (Česko, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, in: MPSV)

Daný orgán může podat za podmínek stanovených zvláštním předpisem návrh na rozhodnutí, zda je třeba souhlasu rodiče k osvojení dítěte, na omezení rodičovské odpovědnosti či její úplné zbavení nebo naopak o zachování povinnosti a práva péče o dítě, na nařízení ústavní výchovy, na její prodloužení či zrušení či na umístění dítěte do jiného zařízení. Tento zákon dále vymezuje práva a povinnosti příslušného orgánu ve věcech pěstounské péče či svěření dítěte do péče jiné osoby a o jejich dalším působení. (Česko, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, in: MPSV)

Jelikož není v zájmu této diplomové práce citovat celý zákon o sociálně-právní ochraně dětí, vybrala jsem jen některé části zákona, které se bezprostředně týkají práce sociálního pracovníka na tomto odboru. Neznamená to však, že by další paragrafy tohoto zákona byly méně důležité a pro práci sociálního pracovníka je třeba znát celý tento zákon a umět s klienty pracovat v jakékoliv situaci.

2 Mediace

Pro praktickou část této práce je nezbytné získat informace i o samotném procesu mediace, abychom se později mohli zabývat jejím významem. V této kapitole se budu zabývat mediací obecně. Vymeším její podstatu a cíle, její druhy a proces. Proces mediace je souhrn několika fází, kterými její účastníci musí projít, než se dostanou ke konečnému výsledku řešení konfliktu. Tyto fáze jednotlivě vymeším, poté se budu také zabývat jejími principy, které je nutné dodržovat, pokud chceme dosáhnout hladkého průběhu mediace a pokud chceme klientům zajistit takové prostředí, ve kterém budou moct náležitě vyjádřit své zájmy, postoje, pocity a potřeby bez ostychu. V neposlední řadě také uvedu několik výhod, které poskytuje tato forma řešení konfliktů. Jelikož je mediace hlavním tématem a klíčovým pojmem pro mou diplomovou práci, je nezbytné zde tyto informace o ní uvést.

2.1 Mediace obecně

„Je to metoda řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikované osoby – mediátoři – pomáhají účastníkům konfliktu ve vzájemné komunikaci a dorozumění. Jejím cílem je dosažení spokojenosti s výsledkem i průběhem řešení tohoto konfliktu.“

Lenka Holá (2011, s. 15)

Mediace pracuje se zájmy, potřebami, postoji a emocemi klientů, má je vést především k zproštění se od negativních pocitů a zážitků. Je důležité, aby při procesu mediace došlo k naplnění zájmů obou stran, aby žádná strana neutrpěla konečným rozhodnutím a aby se strany společně dohodly. Cílem mediace je vzájemné souznění obou stran konfliktu, nalezení dohody a hledání nejvhodnější možnosti řešení konfliktu. Důležitým prvkem mediace je princip dobrovolnosti (podrobněji níže), který umožňuje stranám od mediace kdykoliv odstoupit. (Beranová, 2017)

Jako nástroj sociálně-právní ochrany dětí se mediace používá na ochranu dětí. Mediace probíhá za účasti rodičů dítěte, samotného dítěte (záleží na věku dítěte), mediátora a případně jiných zainteresovaných subjektů. (Beranová, 2017)

2.1.1 Druhy mediace

Janotová (2014) uvádí, že mediace může mít mnoho podob, zejména jde o povahu a metody, kterými mediátor s klienty pracuje. Mediace se rozlišuje z hlediska využití práva při mediaci na nárokovou a zájmovou, z právního základu na mediaci ze zákona a soudní.

Zájmová mediace

Tato forma mediace je nejrozšířenější a zaměřuje se zejména na zájmy, cíle a potřeby všech sporných stran. Podstatou této formy je snaha navést strany konfliktu tak, aby se naplnily jejich cíle, zájmy a potřeby a aby nebyla žádná ze stran konfliktu znevýhodněna. Mediátor se snaží sporné strany navést na „správnou cestu“, jakým způsobem konflikt řešit, dohlíží na dodržování sjednaných pravidel a usměrňuje strany, aby byly vedeny správným směrem. Žádné právní nároky, hodnocení či dodržování právních aspektů nejsou v této formě mediace přípustné, vše záleží jen na vlastních stranách konfliktu. (Janotová, 2014)

Nároková mediace

V tomto typu mediace je mediátor v podobné pozici jako v rámci rozhodčího řízení. Rozdíl však spočívá v tom, že i když mediátor analyzuje a řeší sporné otázky zúčastněných, vypracovává poté odborný posudek (z hlediska právního kontextu), který však sporné strany nemusí na konci tohoto řízení přijmout. Strany mají právo upravit si své zájmy, odborný posudek vypracovaný mediátorem není závazný a nemusí být naplněn. Tato forma však není v České republice využívána, zejména pro její právní kontext. V zákoně č. 202/2012 Sb., o mediace je konkrétně stanoveno, že mediátor nesmí vypracovávat odborné posudky z hlediska právního a poskytovat právní služby. (Janotová, 2014)

Mediace ze zákona

Tato forma mediace není v ČR využívána, protože neplní účel dobrovolnosti, který je v českém zákonodárství pro mediaci klíčový. V jiných zemích se však tato metoda používá, i když ne velmi často – např. v Belgii. Touto formou chtějí zákonodárci dosáhnout řešení sporu smírněji, rychleji, účinněji a hlavně bez využití soudů. (Janotová, 2014)

Soudní mediace

Mediace soudní je forma navržená nebo nařízená soudem. Nařízení ze strany soudce je především jeho pokus o ověření, zda jsou sporné strany schopny se dohodnout. Tato metoda je také využívána jako podpora propagace mediace, kdy soudce shledává jako vhodné sporné strany na tuto metodu upozornit a kdy je soudce přesvědčen, že by tato metoda mohla být tou nejvhodnější, jak vyřešit konflikt mezi zúčastněnými. Potom se zúčastnění strany dohodnout pomocí mediace, soud je obvykle ochoten tuto dohodu schválit. Pokud se však sporné strany formou mediace nedohodnou, dochází k vyřešení sporu pomocí cesty soudní. Pokud byla tato mediace soudem nařízena, není možné se proti tomuto rozhodnutí soudu odvolit a sporné strany musí mediaci podstoupit. Pokud účastníci odmítnou první setkání s mediátorem, může jim být uložena sankce za takové chování. (Janotová, 2014)

Mediace z vůle stran

Touto formou se rozumí mediace, který je zahájena na základě podnětu a shody obou stran mediaci podstoupit. Je to nejčastější forma mediace a v České republice se používá nejčastěji z toho důvodu, že je zde zachován princip dobrovolnosti, který je pro mediace stěžejní. Rozlišujeme dva základní typy této formy mediace, a to smluvní a mimosmluvní mediaci. U mediace **smluvní** sporné strany mezi sebou uzavírají smlouvu, ve které si vymezí podmínky mediace, jejího průběhu i formy uplatnění výsledku řešení sporu. Pokud některá ze stran tuto smlouvu poruší, mohou pro ni vyplývat z této uzavřené smlouvy nějaké sankce. Zatímco u mediace mimosmluvní si účastníci stran pouze důvěřují, neuzavírají mezi sebou smlouvy a především se snaží o vyřešení vzniklého konfliktu. (Janotová, 2014)

2.2 Proces mediace

Proces mediace je jakousi osnovou, dle které by se měl daný mediátor držet a postupovat dle kroků, tedy fází mediace, aby dosáhl co nejpříznivějšího výsledku pro obě strany. (Plamínek, 2013) Proces mediace se skládá z 5 až 12 fází, které charakterizuje několik autorů. Většina autorů, kteří se mediací zabývají a vydali také několik publikací, dělí mediaci do 6 základních fází. Jsou jimi: příprava na mediaci, zahájení mediace, získávání informací či sběru dat, hledání řešení, rozpracování vybraných řešení, vytváření a sepsání dohody a dále závěr. Každý autor tyto fáze nazývá a popisuje v jiném kontextu, tyto fáze se však od sebe výrazně neliší, někteří autoři však tyto postupy doplňují o jednu či dvě. (Janotová, 2014)

2.2.1 Fáze mediace

Pro účely této diplomové práce jsem si vybrala jako základní fáze mediace ty, které ve své publikaci s názvem „Mediace“ popisuje Magda Janotová. Její postupy budu dále doplňovat o fáze, které jsou jinými autory charakterizovány jako mezifáze, či těmi, kterými autoři doplňují základních 6 fází. Janotová (2014) tyto postupy dělí do nulté až šesté fáze, ve kterých každý postup a práci s klienty charakterizuje:

Fáze 0 – Získání klienta

Nultá fáze mediace je charakterizována jako první kontakt s klientem. Tento kontakt probíhá většinou telefonicky, kdy klient kontaktuje mediátora s tím, že by měl zájem o mediaci. V této fázi se mediátor zaměřuje především na to, zda klienti chtějí konflikt řešit prostřednictvím mediace a to především tím, že jim vysvětlí možnosti mediace a objasní jim mediační proces. Pokud jsou tyto klienti vhodní pro proces mediace, snaží se mediátor zjistit typ mediace (rodinná, firemní, občanská, obchodní), dále pak sjedná termín a místo prvního setkání, jeho cenu a platbu. Mediátor může také klienta odmítnout, pokud se mu zdá, že případ není vhodný k mediaci či mu to jiné okolnosti nedovolují. (Janotová, 2014)

Cholenský (2013) uvádí nultou fázi mediace z pohledu sporných stran. Důvodem rozhodnutí se pro mediaci může být smluvní doložka, doporučení od třetí strany (týkající se především i tématu této diplomové práce – pracovníků z OSPOD), či vzájemná shoda na ne tak radikálním řešení sporu jako je řešení soudní. Na procesu mediace se mohou shodnout obě zainteresované strany, které poté společně vyhledávají mediátora, iniciace však může přijít jen ze strany jedné, která má pak dvě možnosti, jak dát o mediaci straně druhé vědět. Buď tato strana sama kontaktuje stranu druhou a vysvětlí jí výhody mediace a přesvědčí ji o tomto řešení jejich sporu, nebo když spolu tyto strany nekomunikují či si tato strana není jistá svými šancemi u soudu a nechce tuto nejistotu projevit před stranou druhou, může sama kontaktovat vhodného mediátora, který poté kontaktuje stranu druhou.

Důležitý je také správný výběr mediátora, sporné strany by se měli zaměřit zejména na pět základních kritérií: vzdělání a jeho odbornost, pověst mediátora, doporučení od jiných klientů, jeho specializaci v oboru a také, zda je mediátor zapsaný v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti. Dalším důležitým prvkem, který bude ovlivňovat výběr mediátora, je jeho odměna, která se obvykle pohybuje ve

stovkách či tisících korun za hodinu. Cholenský uvádí příklad z průzkumu z roku 2008, kdy se průměrné odměny pohybovaly od 600 Kč do 4000 Kč za hodinu. S vyškrtnutím nejnižší a nejvyšší odměny se průměrná odměna mediátora pohybovala okolo 1 100 Kč na hodinu. Nižší sazby mají mediátoři rodinní, někteří si mohou účtovat odměnu za celý proces mediace (mzda není určena hodinově) a to především v případech, kdy mediátoři předem studují dokumenty a portfolia, které jim klienti předají. (Cholenský, 2013)

Neziskové organizace mohou také poskytovat mediaci jako jednu ze svých služeb. Tyto mediace jsou většinou bezplatné, či zpoplatněné velmi příznivými cenami (např. 500 Kč u neziskové organizace Mediační centrum Brno, o. s.). Bezplatné služby také nabízí Asociace mediátorů, jež je neziskovou organizací a nabízí své služby všem občanům hlavního města Prahy. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, Bezplatné mediační a facilitační služby)

Aby mohla být mediace zahájena, musí být splněny dvě základní podmínky: „*Strany v konfliktu musejí požádat nebo souhlasit s mediací.*“ a „*Mediátor musí souhlasit, že bude mediovat.*“ (Holá, 2011, s. 120)

Fáze 1 – Úvodní slovo mediátora

Úvodní fází se rozumí samotné zahájení mediace, ke které dochází úvodním slovem mediátora. Mediátor stručně představí sám sebe, svou roli, stručně seznámí sporné strany s fázemi mediace, domluví se s nimi na dodržování základních pravidel a upozorní je na možné ukončení mediace v případě nedodržování těchto pravidel. Mediace je řízením dobrovolným, mediátor by se však před zahájením mediace měl domluvit se spornými stranami na určitých pravidlech, zejména o postavení stran při mediaci, o účelu a zásadách mediace, o provedení mediace a o možnosti mediaci kdykoliv ukončit. Je důležité, aby mediátor vzbudil u stran důvěru, jeho vystupování bylo příjemné a aby navodil pocit bezpečí, čímž u sporných stran odbourá obavy, strach a ostych. (Janatová, 2014).

Plamínek (2013) dodává, že v této fázi by se mělo určit oslovování mezi mediátorem a spornými stranami. Oslovování při rodinné mediaci je z pochopitelných důvodů daleko neformálnější, než bývá oslovování ve sporech jiných (firemní, obchodní). Dále je třeba připomenout znaky jednotlivých rolí zúčastněných stran. Je nezbytné klienty informovat o tom, že mediátor nesoudí, nerozhoduje ani neurčuje, kdo

je v právu, je nestranný a odpovídá jen za proces mediace. Sporné strany pak rozhodují o dohodnutém výsledku.

V této fázi je také nezbytné uzavření smlouvy o provedení mediace. Tato smlouva vychází ze zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci. Tyto smlouvy se však nevztahují na proces mediace prováděný mimo rámec zákona o mediaci, u těchto mediací není třeba písemných smluv, avšak sporné strany se tímto typem mediace mohou připravit o řadu výhod. (Cholenský, 2013)

Plamínek (2013) ve své publikaci uvádí tabulku, ve které znázorňuje úvodní slovo mediátora v několika krocích. Také dodává, že každý mediátor by si měl svůj vlastní proslov vytvořit sám, tak, jak je mu příjemné a jak ho bude schopen srozumitelně prezentovat. Proto ve své práci neuvádí žádné vzorové příklady. V této tabulce však znázorňuje vodítko a informace, na které by se měl mediátor zaměřit ve svém úvodním proslovu.

Tabulka č. 1: Vzor úvodního proslovu mediátora

Blok	Obsah	Význam
Seznámení se	Přivítat strany	"Dobrý den, vítá Vás..."
	Představit se	Předastavit se, jméno, příjmení, v jaké pozici jsem
	Styl oslovování	Formální či neformální oslovování, oslovování jménem či příjmením, jiné oslovování dle přání stran
	Ocenit příchod	"Vážím si toho, že jste dnes přišli..." "Vážím si toho, že jste se rozhodli..."
Připomenutí rolí	Mediátor	nestrannost, respekt, nenálepkování, žádné stereotypy ani předsudky, pomoc s hledáním řešení, ...
	Strany konfliktu	odpovědnost za výsledek, ne za proces, rozhodování o výsledku, společný souhlas, ...
Proces a pravidla	Obsah	o čem se bude jednat a mluvit
	Forma	jakým způsobem se o tom budeme bavit - diskuze, jednotlivá promluva, otázky, poznámka, mlčení, ...
	Pravidla	souhlas s navrženými pravidly, vhodné chování, neskákat si do řeči, ...
Důvěrnost a dobrovolnost	Důvěrnost	informace nebudou poskytnuty žádné třetí straně
	Dobrovolnost	dobrovolnost, proces můžeme kdykoliv ukončit
Organizace a otázky	Čas	vymezení času jednání, např. hodina, dvě, tři
	Dotazy	"Máte nějaké další otázky?"

Zdroj: Jirí Plamínek, *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*, 2013, s. 100

Fáze 2 – Mediátor naslouchá sporným stranám

V této fázi mediátor nechává jednotlivé strany vylíčit situaci tak, jak jí chápou ony samy. Cílem této fáze je pochopit problémy obou stran, jako jsou jejich pocity, obavy, zájmy, potřeby, hodnoty a postoje, také jejich shody a neshody a předměty jednání. Mediátor v průběhu této fáze aktivně naslouchá a otázkami si ověřuje pravdivost informací. Informace však nehodnotí a názory jednotlivých stran plně respektuje. V této fázi mají protistrany šanci pochopit náhled jejich odpůrců na danou situaci, mají šanci si vyslechnout celý kontext daného problému z pohledu protistrany. (Janatová, 2014) Plamínek (2013) dodává, že promluvu jednotlivých stran pravidelně střídáme, aby čekání pro druhou stranu nebylo příliš dlouhé. V době kdy jedna ze stran mluví, jí nasloucháme, ale pozornost věnujeme také straně druhé. Její mlčení nám může mnoho prozradit – její netrpělivost či potřeba promluvit nebo naopak její lhostejnost či smířenost s daným problémem. Pokud strany nejsou schopny dodržovat fáze mlčení a „skáčou si do řeči“, můžeme zvolit zcela oddělená jednání. Tato jednání jsou vhodná také v případě, když máme pocit, že jedna ze stran se ostýchá některé informace vyslovit před stranou druhou.

Tato fáze je také fází pozorování účastníků, která nám může velmi napomoci při správném pochopení dané situace. Během ní mediátor dohlíží také na dodržování sjednaných pravidel, vyváženost prostoru pro sdělování informací od jednotlivých stran a měla by být nerušeným časem, kdy mají klienti možnost sdělit své pocity, chápání dané situace a prožívání konfliktů v chráněném prostředí, kde mají prostor na to, aby si i protistrana uvědomila, jak donou situaci prožívají. V závěru této fáze mediátor shrne informace, které z jednotlivých promluv daných sporných stran získal, shrne sporné body a přeformuluje je na předměty jednání. (Holá, 2011)

Fáze 3 – Sporné strany si navzájem naslouchají

Na řadu přichází vzájemná komunikace mezi spornými stranami. V této fázi by již klienti měli zvládat své emoce a měli by být vymezeny sporné body, které jsou sepsány do předmětu jednání. Cílem v této fázi je oprostít se od minulosti a zaměřit se více na budoucnost. Toho se dosáhne postupným odhalováním vlastních zájmů, motivů, potřeb a porozumění druhé straně konfliktu, zájmy a potřeby jednotlivých stran, však v těchto konfliktech nebývají stejné. Úkolem mediátora je tedy kontrolovat dodržování dohodnutých pravidel, dále kontrolovat proces mediace, zajistit klientům pocit bezpečí

a důvěry, udržovat jejich komunikaci, kontrolovat vyváženost procesu, pomoci stranám, vzájemně se pochopit, naslouchat a efektivněji komunikovat, porozumět potřebám druhé strany a na samotný závěr umět danou situaci nově pojmenovat a tím umožnit její změnu. (Janatová, 2014)

Mediátor v této fázi pomáhá stranám pochopit jejich společné zájmy, pojmenovat témata, kterým by se měli společně věnovat a hledat klíčová témata, ve kterých jsou jejich postoje a zájmy rozdílné a určit je jako témata k hledání možností. Přínosné je si tyto témata zapisovat, označovat je jako konfliktní či shodná a poté stanovit pořadí, ve kterém budou tyto témata probírána. (Plamínek, 2013)

Pro zjištění výše uvedených informací mediátor používá širokou škálu nástrojů, mezi něž se řadí aktivní naslouchání, kladení doplňujících otázek, sumarizace toho, co již bylo řečeno, přeformulování sdělení vlastními slovy a reflektování emocí. (Cholenský, 2013)

Fáze 4 – Hledání přijatelných řešení

V této fázi sporné strany identifikují možná řešení konfliktu, zatím je ale nehodnotí. Až po výběru všech možných řešení se sporné strany snaží vybrat řešení, které přinese zisk oběma zúčastněným stranám, tím už se ale sporné strany zabývají v další fázi, a to ve fázi rozpracování vybraných řešení. (Janatová, 2014) Každá strana může navrhnout své vlastní řešení daných problémů a konfliktů, tyto řešení pečlivě zapisujeme do souboru možných řešení konfliktu, toto řešení nehodnotíme, i když se nám nezdá přívětivé, mediátor nemá za úkol jakkoliv hodnotit všechny získané informace, má za úkol především usměrňovat sporné strany a dohlížet na dodržování pravidel. Mediátor podporuje sporné strany konfliktu v jejich rozhodnutí řešení s tím, že v další fázi mediace se samy sporné strany dohodnou na přijatelném kompromisu, který bude vyhovovat oběma stranám. (Plamínek, 2013)

Fáze 5 – Rozpracování vybraných řešení

V této fázi mediace se přistupuje již k samotnému vyjednávání, projednávání a shodování se na řešení daných problémů, které jsou již z předchozích fází známé. Známe již jednotlivé postoje, pocity, zájmy, potřeby, máme potřebné informace a vytvořená témata k jednání, možnosti jejich řešení a v této chvíli zbývá sporným stranám se jen dohodnout na přijatelné možnosti. V této fázi sporné strany určují své meze přijatelnosti, ustupují od svých návrhů tak, aby je to co nejméně poškodilo a aby

společně vyhledali přijatelný kompromis. Očekává se, že účastníci mediace budou ochotni ustoupit se svých požadavků a postojů, aby dosáhly změny. Mediátor v této fázi dále sleduje průběh vyjednávání, zasahuje v případě nedodržení pravidel, vstřícně připomíná prospěch mediace („...pokud si nevyjdete navzájem vstříc a nedojdete k dohodě, pravděpodobně Vaše pře skončí u soudu...“). Pokud po tomto složitém vyjednávání sporné strany dosáhnou dohody, přechází se k poslední části mediace. (Plamínek, 2013)

Fáze 6 – Sepsání dohody a závěr

Ve fázi sepsání dohody musí mediátor myslet na několik zásad, které by dohoda měla plnit. Dohoda může být písemná či ústní, měla by však být konkrétní, reálná, vyvážená, časově vymezená a dosažitelná a také měřitelná. Všechny body dohody musí být srozumitelné a jasně identifikovatelné, měla by obsahovat i pojistky jako formu řešení krizových situací. (Janotová, 2014)

Plamínek (2013) však dodává, že uzavření dohody vždy nemusí být úplným uzavřením mediace. Po sepsání dohoda na nás účastníci mediace mohou působit vyrovnaně, spokojeně či smířeně s výsledkem, po čase však mohou nastat pochybnosti a obavy z vytvořených kompromisů. Účastníci dohody se mohou začít hašteřit o podrobnosti, které již byly v předchozích fázích naplněny. S tímto faktem musí mediátor dopředu počítat a musí být schopen započít další kolo vyjednávání. Pokud v této fázi sporné strany dojdou ke kompromisu, je dobré do závěrečné dohody zakomponovat i pojistky, o kterých se zmiňuji výše.

2.3 Principy mediace

Jak je již uvedeno a vysvětleno výše, ve fázích mediace, tato metoda se neobejde bez sjednaných pravidel, která musí sporné strany dodržovat. Těmto pravidlům však předchází principy mediace, tudíž nepsaná pravidla, jak by proces mediace měl probíhat. Dodržováním těchto principů se mediátor a strany konfliktu vyhnou dalším sporným situacím, které mohou nastat, poučením o těchto principech strany lépe pochopí průběh a význam mediace. Níže se budu věnovat základním principům mediace a jejich podrobnému vymezení.

Dobrovolnost

Mediace je z právního hlediska s České republiky dobrovolná. Tento aspekt je nejdůležitějším principem mediace. Tento princip vychází z dobrovolného rozhodnutí se

obou stran konfliktu podstoupit proces mediace. Dobrovolnost je třeba ověřovat vždy při každém novém mediačním řízení, zejména u klientů, u kterých by mohly nastat okolnosti, které je tlačí k mediaci i přes jejich neaktivitu. (Holá, 2011)

Důvěrnost a důvěra

Tyto dva principy jsou další neodmyslitelnou složkou mediace. Je však potřebné od sebe důvěrnost a důvěru odlišit. Za **důvěrnost** se považuje charakteristika procesu, vše co klienti na daných schůzkách sdělí, se nedozví třetí strana, všechny informace zůstanou v tajnosti mezi mediátorem a spornými stranami. Důvody pro princip důvěrnosti můžeme shrnout do přispívání k atraktivnosti mediace, poskytnutí bezpečného místa pro sdělování citlivých informací, umožnění řešit citlivé konflikty, chránění klientů před únikem citlivých informací, vytvoření prostředí pro sdělení otevřených a realistických faktů či prostor pro vytvoření realistické dohody. **Důvěra** je charakteristikou vztahu, kterou rozlišujeme na důvěru v mediátora a důvěru sporných stran mezi sebou. Důvěra v mediátorovi zkušenosti, schopnosti a především v jeho nestrannost je velmi důležitá. Pokud tuto důvěru sporné strany nemají, měly by přemýšlet nad změnou mediátora. (Holá, 2011) Mediátor by měl myslet na aspekt, že vždy při každé mediaci musí zůstat nestranný, aby byl proces vyvážený, rovnoměrně k oběma stranám konfliktu. Před zahájením samotné mediace by měl mediátor pečlivě zvážit svůj vztah ke klientům z hlediska nestrannosti a případně danou mediace odmítnout. (Janotová, 2014)

Změna soupeření na spolupráci

Změna soupeřivého chování jednotlivých stran konfliktu je jedním z předpokladů mediace, je však také jejím výsledkem. Sporné strany musí podstoupit mediaci dobrovolně, v jejím procesu se naučí změnit jejich soupeřivé chování na spolupráci, na hledání nových možností řešení konfliktu a na budoucí kompromis či shodu v řešení konfliktu. (Holá, 2011)

Orientace na budoucnost

Minulost v mediaci je přípustná jen ve vztahu k přítomnosti a budoucnosti. Také nám ukazuje, co jsme v minulosti provedly správně, a co špatně, dává nám prostor pro zlepšení a přehodnocení našich postojů a zájmů. Mediace jako taková je orientovaná na budoucnost, na to, jakým způsobem budou sporné strany konflikt řešit či jakými jinými způsoby by toho mohly dosáhnout. (Holá, 2011)

Pochopení odlišností

Účastníci sporů se především zaměřují na své zájmy, své potřeby a své pocity, a často přehlížejí pocity, zájmy, postoje a hodnoty protistrany. Mediace by měla účastníky konfliktu naučit naslouchat protistraně, vyslechnout jeho postoj k dané situaci a s těmito informacemi nadále pracovat. Proto je velmi důležité porozumění protistraně, pokud toto porozumění nevychází ani z jedné strany konfliktu, těžko každá protistrana přizná právo na vlastní narvání na věc. (Holá, 2011)

Nestrannost, neutralita

Mediátor zásadně nehodnotí postoje, zájmy, potřeby ani pocity jednotlivých stran konfliktu, respektuje všechny tyto aspekty a neprosazuje ani neříká své vlastní náhledy na situaci a možnosti řešení. Úkolem mediátora je pouze vést strany konfliktu správným směrem, tudíž směřovat je na otázku jejich sporu a přednostně jejich návrhy a možnosti řešení, dohlíží na dodržování pravidel a vhodného chování. Mediátor je také finančně, vztahově či emočně nezávislý na jakékoliv ze stran konfliktu, nepřijímá žádné kauzy svých příbuzných či přátel. (Janotová, 2014)

Svoboda rozhodování

Tento princip také úzce souvisí s principem dobrovolnosti. Klientům je dána příležitost se samostatně rozhodnout možnostech řešení konfliktu, s tímto principem je však spojen i předchozí princip pochopení odlišností, nad kterým by se každý účastník měl pečlivě zamyslet. (Holá, 2011)

Převzetí odpovědnosti

Každý z účastníků řízení zodpovídá za něco jiného – sporné strany zodpovídají za výsledek a věcnou stránku procesu, mediátor pak za samotný proces mediace. Mediátor kontroluje vyváženost, nestrannost a uskutečnitelnost procesu. Mediátor především zodpovídá za odpovědnost vyplývající z kontraktu, odpovědnost vyplývající z civilního práva a odpovědnost za porušení neutrality. (Holá, 2011)

2.4 Výhody mediace

Asociace mediátorů České republiky (2011) na svých webových stránkách uvádí, že mediace přináší nespornou řadu několika výhod – především oproti soudnímu řízení – protože stranám umožňuje:

- *„dobrovolnou účast stran;*
- *mít soukromí a záruku uchování důvěrných informací;*
- *mít kontrolu nad procesem řešení sporu a jeho výsledkem;*
- *pochopit druhou stranu a sami být pochopeni ve vnímání a prožívání dané situace*
- *ujasnit si potřeby, očekávání a zájmy svoje i druhé strany;*
- *snížit napětí a zlepšit vzájemné vztahy a navzdory dočasným sporům si uchovat a zkvalitnit prostor pro případnou budoucí spolupráci;*
- *vyhnout se soudnímu sporu a snížit tak časové i finanční investice;*
- *jednat v neformálním a bezpečném prostředí;*
- *výrazně lepší spokojenost zúčastněných stran s formou dohody a jejího následného dodržování.“* (Asociace mediátorů České republiky, 2011)

3 Rodinná mediace

V této kapitole se zaměřím především na mediaci rodinnou, která je nejpoužívanější metodou alternativních sporů. Je to především tím, že konflikty vyvolané v rodině jsou jejich účastníci schopni řešit spíše smírnější cestou – a to pomocí mediace – nežli konflikty jiné konflikty, například obchodní. V souvislosti s touto metodou vymezím i její účastníky, především pak práci mediátora. Mediaci rodinnou dále rozdělím na rodinnou mediaci obecně a na mediaci rozvodovou, které poté charakterizují. V neposlední řadě se také zaměřím na mediaci v sociální práci, jejich podobnost a využití mediace jako metodu sociální práce, protože toto téma, zejména v sociální práci, je pro mou diplomovou práci stěžejní.

3.1 Účastníci mediace

Zainteresaných subjektů, kteří mohou být též účastníky mediace je mnoho. Vždy se tento počet účastníků mění v závislosti na druhu mediace, a také žádosti klientů. Ti mohou požádat své právní zástupce či kamarády, kteří jsou nějakým způsobem do konfliktu zapojeni, o účast na mediaci. Jednotlivými účastníky mediace však jsou vždy klienti a mediátor.

Účastníky mediace však také mohou být:

- klienti:
 - osoby, které konflikt řeší, označovány jako sporné strany (v rodinné mediaci to mohou být členové rodiny, kteří jsou konfliktem dotčeni, zejména rodiče a děti);
- mediátor:
 - nestranná osoba, která s klienty konflikt řeší, zprostředkovává komunikaci mezi klienty a vede je k nalezení možných řešení konfliktu – ke smíření;
- zástupci klientů:
 - právní zástupci (klienti však musí počítat s poplatkem právnímu zástupci za jeho účast na mediaci);
- konzultanti:
 - osoby poskytující odborné informace klientům či mediátorovi;

- jiní odborníci a instituce;
- další osoby, které jsou do konfliktu zainteresovány:
 - například příbuzní či kamarádi. (Beranová, 2017)

Je důležité, aby si účastníci ještě před zahájením samotné mediace uvědomili, zda je jejich konflikt pro mediace vhodný. Mediace musí splňovat podmínky dobrovolnosti, tudíž do procesu mediace musí obě sporné strany vstupovat dobrovolně a mít zájem na řešení daného konfliktu, mediátor musí být nestranný a proto má právo odmítnout své známé či příbuzné anebo konflikt, o kterém ví, že zasahuje do jeho pocitů natolik, že by nestranný nezůstal.

3.2 Mediátor

„Mediátor je třetí osobou, která asistuje u řešení konfliktů a prostřednictvím komunikace s oběma stranami vede k co nejrychlejšímu a nejefektivnějšímu překonání překážek při hledání řešení, které je pro obě strany přijatelné.“ (Beranová, 2017)

Mediátor by měl být školený profesionál s odbornými vlastnostmi a zkušenostmi, měl by být nestranný, neutrální a nezávislý. Stejně tak jako strany konfliktu by měl do procesu mediace vstupovat dobrovolně. Při své práci by měl používat techniku aktivního naslouchání, techniku přerámcování, techniku objasňování a mnoho dalších. (Beranová, 2017)

Vzdělání mediátora

Základními předpoklady pro výkon profese mediátora by měly být zejména osobnostní předpoklady, vzdělání a vzdělávání mediátorů, odborné znalosti a dovednosti a požadavky stanovené zákonem či jinou normou. Za odborné znalosti a dovednosti lze považovat odborné znalosti oblastí věcného problému konfliktu a odborné znalosti a dovednosti metod mediace. Vzdělání mediátora by mělo být naplněno jak vzděláním základním – graduálním, tak i vzděláním v mediaci. (Holá, 2013)

Zvláštní pozornost by měla být věnována vzdělávání v rodinné mediaci, mediátoři z této oblasti by měli mít základní vzdělání v oblasti psychologie a poté by měli absolvovat výcvik v mediaci v rozsahu minimálně 40 hodin. Pro získání kvalifikace rodinného mediátora je tento výcvik nezbytný, můžeme jej však dělit na

výcvik základní a výcvik specializační. **Základní** výcvik obsahuje vzdělání v mediaci v oblastech její filosofie, fázích, formách, prostředcích, o problematice rodiny, manželských a rodinných vztahů, vývoji dítěte, vlivu rozvodu a ve věcech opatrovnictví. **Specializační** výcvik rozšiřuje tyto znalosti o vzdělání ve specializaci témat, jako jsou týrání, zanedbávání, zneužívání, domácí násilí, alkoholismus v rodině a další. (Holá, 2013)

Mediátoři se však mohou průběžně vzdělávat i v tzv. **tematických kurzech**, jež jsou kratší výcvikové celky, v nichž účast není povinná a využívají se i pro vzdělávání sociálních pracovníků. V těchto kurzech se mediátoři mohou dozdělat v oblastech jako je facilitace, vyjednávání, emoce a jejich role v mediaci, koučing, případové konference, rodinný systémy, mediační techniky, etické aspekty mediace, modely mediace, právo, týmová spolupráce, hodnocení úspěšnosti, sebezkušenostní seminář, zkušenosti ze zahraničí a mnoho dalších. (Holá, 2013)

Role mediátora

Mediace patří mezi pomáhající profese, tudíž mediátorovou hlavní rolí je pomáhat ostatním, ne sobě. Od této role se odvíjí i další role, zároveň však mediátor i analyzuje kauzu a ovlivňuje vztahy. Základními rolemi mediátora tedy jsou:

- pomáhá ostatním, ne sobě;
- zprostředkuje komunikaci;
- určuje proces;
- je nestranný;
- dbá o orientaci;
- nerozhoduje o věci;
- analyzuje kauzu;
- ovlivňuje vztahy. (Plamínek, 2013)

Kompetence a dovednosti mediátora (Holá, 2013)

Honeyman (in Holá, 2013) upravil a rozpracoval model kompetencí mediátora do následujících:

- zjišťování – hledání a zjišťování relevantních zdrojů;
- empatie – zájem a pozornost k účastníkům konfliktu;
- nápaditost a řešení problémů – usilování o společná řešení konfliktu;

- přesvědčivost a prezentační dovednosti – zahrnuje verbální i neverbální komunikaci se stranami konfliktu;
- rozptýlení – snižování napětí;
- řízení interakcí – vedení procesu, zvládání konfliktů a vyvíjení strategií;
- expertní znalost problematiky – odborné znalosti daného tématu konfliktu.

Holá (2013) dále uvádí nespočet dalších vlastností a dovedností, kterými by měl mediátor disponovat, jako příklad uvádí usuzování, analyzování, řešení problémů – utváření a posuzování alternativních řešení, chápání psaného textu, psaní, verbální komunikace – hovořit jasně a srozumitelně a empaticky naslouchat, vedení rozhovoru, emocionální stabilita a zralost – umět zachovat klid v krizových situacích, citlivost, integrita, uznávání hodnot, nestrannost, organizační schopnosti, respekt ke struktuře a závazek.

Činnosti mediátora

Činností, které mediátor provádí při procesu mediace je mnoho. Mediátor je garantem hladkého průběhu procesu mediace, zajišťuje jeho podmínky a pravidla a proto musí vykonávat několik základních činností:

- odpovídá za proces, ne za jeho výsledek;
- snaží se pochopit náhled obou sporných stran na konflikt;
- napomáhá jasné a srozumitelné komunikaci mezi spornými stranami;
- podporuje sporné strany ve vedení dialogu;
- slouží jako objekt emocí – dobrovolně na sebe stahuje negativní emoce;
- zajišťuje rovnováhu mezi spornými stranami, jejich vyváženost;
- všechna sdělení převádí do neutrálního jazyka, aby předešel dalšímu konfliktu mezi stranami;
- odvrací pozornost stran od strategie typu vítězství-prohra na strategii vítězství-vítězství;
- dbá na přijatelnost, srozumitelnost a reálnost daných podmínek řešení;
- neradí, nehodnotí a neřeší. (Janotová, 2014)

Hodnocení mediátora

Hodnotící model mediátora je velmi přínosný zejména pro sebereflexi a zhodnocení jednotlivých technik, které mediátor používá, Je to pro něj velmi přínosná zpětná vazba. Hodnocení probíhá z pohledu hodnotitele, nezávislého posuzovatele.

V první části hodnotitel prochází s mediátorem celý mediační proces, hodnotí jednotlivě všechny jeho fáze a mediátorovi kompetence. V druhé části se poté zaměřuje zejména na použité techniky. Hodnocení je čtyřstupňové, které má výhodu v tom, že neumožňuje hodnotit mediátora neutrální – střední hodnotou. (Holá, 2013)

Hodnocení probíhá dle stanoveného seznamu ve třech krocích:

1) **Obecný dojem z mediátora**

V této části se hodnotí **osobní interakce**, jako je vztah mediátora s klienty, jeho zběhlost v procesu, vytváření bezpečného prostředí a vytváření důvěry, zda přispívá ke snížení napětí či pocit vyváženosti mezi jednotlivými stranami. Dále se hodnotí **způsob vystupování** mediátora, a to zejména zda je profesionální, nestranný a jaké jsou jeho vyjadřovací schopnosti. Další složkou hodnocení je **plynulost procesu**, zda mediátor pracuje efektivně s časem, zda usměrňuje strany směrem k řešení konfliktu či intervenuje vhodně a včas. (Holá, 2013)

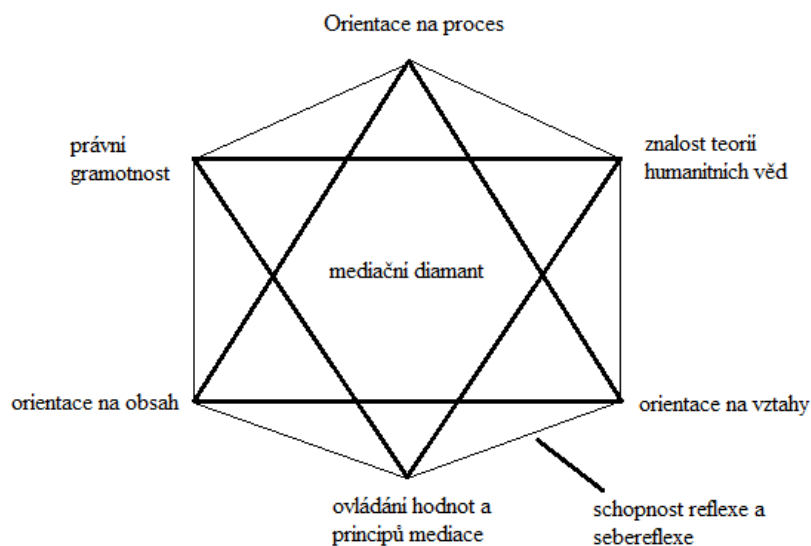
2) **Vedení procesu mediace**

V této části se hodnotitel zaměřuje na proces **zahájení mediace**, kde zkoumá poskytnuté informace mediátorem, zda jsou stručně, jasně a věcně vysvětleny, zda vyjasňuje role jednotlivých stran ještě před samotným zahájením procesu a zda si s klienty určí dané pravidla slušného chování. Poté hodnotitel sleduje mediátora **při práci v každé z fází mediace**, zkoumá, zda mediátor nechává své klienty sdělit všechny potřebné informace, zda dodržuje s protistranou potřebnou dobu mlčení, zda dává stranám stejnou šanci na vyjádření svého postoje ke konfliktu, zda je mediátor schopná přeformulovat získané informace a mluvit o nich v neutrálním jazyce, zda vede vyjednávání stran, zda umožňuje svým klientům vytvářet nové možnosti řešení a podporuje je v tomto utváření, zda je nestranný a zda dokáže formulovat jednoznačný závěr mediace. (Holá, 2013)

3) **Specifické dovednosti**

V poslední části hodnocení je pozornost věnována především **posílení postavení klientů, komunikaci** a mediátorovi **techniky**. Hodnotitel zkoumá, zda mediátor vhodně užívá verbální i neverbální komunikaci, zda umí projevit empatii a porozumění, zda aktivně naslouchá, objasňuje, používá neutrální jazyk, směřuje dialog sporných stran k tématu konfliktu a zda dokáže vytvářet strategické intervence. (Holá, 2013)

Obrázek č. 1 Kompetenční model „Mediační diamant“



Zdroj: Holá, Mediace a možnosti využití v praxi, 2013, s. 82

Jak poznat dobrého mediátora?

Holá (2013) uvádí, jak poznat dobrého či špatného mediátora, dle hodnocení v pěti stupních:

- Nulové schopnosti:
 - aktivně odrazuje od dialogu;
 - zvyšuje nedůvěru;
 - účastníci mají horší stav na konci mediace než na jejím začátku.
- Neadekvátní schopnosti:
 - není zavedeno pravidlo pro komunikaci;
 - přerušuje účastníky v jejich monologu či dialogu (nemlčí);
 - všechny dialogy řídí ze své pozice – zasahuje do dialogů;
 - nepropojí zúčastněné strany.
- Uspokojivé schopnosti:
 - zapojuje oba účastníky do diskuze;
 - vyzývá ke spolupráci a partnerství;
 - podporuje, porozumívá pohledům všech zúčastněných.
- Silné schopnosti:
 - pracuje na podpoře vzájemného porozumění;
 - pomáhá nalézt společné řešení a definici problému.

- Vynikající schopnosti:
 - zvyšuje odhodlání k novému spolupracujícímu vztahu (vítězství-vítězství).

(Holá, 2013)

3.3 Rodinná mediace

V České Republice se můžeme setkat zejména s pojmem rodinná mediace, někteří autoři ji dále dělí také na mediaci rodinnou obecně a na mediaci rozvodovou (viz níže). Rozdíl mezi těmito dvěma pojmy je pro některé autory velmi důležitý, v rodinné mediaci se řeší zejména konflikty vzniklé v rodinném soužití, naproti tomu v mediaci rozvodové je řešen konflikt spojený s rozvodem manželství. Rozvodovou mediací se manželství nerozvede, avšak se může předejít zdlouhavému a ošklivému vyjednávání o péči o děti, dělení majetku a mnoho dalšího.

Rodinná mediace řeší konflikty z mnoha oblastí rodinného soužití, jsou jimi především:

- obnovení komunikace mezi odcizenými manželi;
- dohoda o výchově nezletilých dětí;
- dohoda o styku rodičů s nezletilým dítětem;
- dohoda o výši výživného na nezletilé dítě;
- dohoda o rozdělení společného majetku manželů;
- pro řešení sporů v rodině;
- příbuzenské spory;
- vícegenerační spory;
- problémy domácího násilí;
- uspořádání bytových otázek a mnoho dalších.

(Janotová, 2014 a Úřad pro řešení sporů, 2015)

Roberts (2008) uvádí, že z pohledu legislativy by mělo být na rodinnou mediaci nahlíženo ze tří základních pohledů (sdělení The UK College of Family Mediators):

- posílit vzdělání veřejnosti v rodinného mediace;
- stanovit, podporovat, zdokonalovat a udržovat nejvyšší standardy profesionálního vzdělávání a školení pro mediátory v oboru rodinné mediace;

- zpřístupnit údaje o registrovaných zprostředkovatelích způsobilých poskytovat rodinnou mediaci – v České republice Seznam zapsaných mediátorů vedený Ministerstvem spravedlnosti.

3.4 Rozvodová mediace

Rozvodová mediace se oproti mediaci rodinné zabývá již konkrétním problémem v rodině, je jím rozvod manželství. Spolu s ním může řešit otázky majetkového vyrovnání, péče o děti, styk rodičů s dětmi, výživné a mnoho dalších. Rozvodová mediace se uplatňuje jak v procesu před rozvodem, tak i po něm. Důležitou roli hraje hlavně vzájemná shoda mezi manželi, touto mediací se může předcházet zdlouhavému procesu u soudu. (Beranová, 2017)

Holá (2011, s. 191) uvádí, že na rozvod se z hlediska rozvodové mediace může nahlížet dvojím způsobem:

- *„Pohled sociálněpsychologický, kdy rozvod je vyústěním dlouhodobého konfliktního vztahu dvou partnerů;*
- *pohled právní, kdy rozvod manželství je právním institutem, jeho naplnění předpokládá splnění právních norem a zákon hraje v rozvodovém řízení významnou roli, kdy také rodinná mediace jej musí respektovat a vycházet z něj.“*

3.5 Peer mediace

Dalším, a pro mnoho odborníků i laické veřejnosti takřka nepoužívaným pojmem, je peer mediace. Pod tímto pojmem si můžeme představit mediaci mezi vrstevníky. Nejčastěji je vykonávána ve škole dětskými mediátory. V tomto typu mediace je důraz kladem především na pomoc žákům rozpoznat konflikt a umět ho řešit vlastními silami – bez disciplinárního řízení. Konflikty mezi učiteli a žáky zároveň, zejména ve věcech porušení školního řádu či proti pravidlům slušného chování se řeší především prostřednictvím peer mediace. Touto metodou můžeme však řešit i konflikty mezi pracovníky školy, mezi jejím vedením a jeho zaměstnanci či mezi rodiči a učiteli. Tyto konflikty jsou však častěji řešeny pomocí klasické mediace s dobrovolnými mediátory. Peer mediace je činným nástrojem při zvládnutí konfliktů mezi vrstevníky, při rozvoji pozitivních vztahů mezi vrstevníky, žáky a učiteli a rozvíjí sociální dovednosti a podporuje prosociální chování dětí. Holá také popisuje jednu z možných

podob této mediace, a to školení žáků – mediátorů. Na škole se uspořádá výběrové řízení pro žáky, kteří se chtějí stát školními mediátory a rozšířit si tak své zkušenosti. Musí mít svolení rodičů, vyplnit přihlášku, musí podstoupit rozhovor s komisí, a pokud budou vybráni ve výběrovém řízení, musí podstoupit výcvik mediátora. Poté společně s lektory, staršími žáky-mediátory a s členy mediátorského výboru spolupracují na vybraných mediačních procesech. Myslím si, že pro děti to může být velký zkušenost a může mít velmi pozitivní vliv na jejich chování. (Holá, 2013)

3.6 Mediace v sociální práci

Pokud chceme zjistit souvislost mezi sociální prací a mediací, v mnoha publikacích nalezneme, že mediace se již stala metodou sociální práce. Abychom tuto souvislost mohli potvrdit, musíme se nejprve zaměřit na definice obou pojmů. Dle Mezinárodní asociace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce zní definice sociální práce jako *„profese podporující změny, řešení problémů v oblasti mezilidských vztahů a umožňující lidem zvyšovat kvalitu jejich života.“* (Mahrová, Venglářová a kol., 2008, s. 14) Mediaci pak můžeme definovat jako *„zásah do konfliktu třetí, neutrální stranou, která pomáhá konfliktním stranám ve vedení nebo řešení jejich sporu.“* (Holá, 2011, s. 50) U těchto dvou definic poté můžeme shledat některé podobné znaky, jimiž jsou pomoc druhým, či řešení problémů, které jsou v obou definicích shodné.

Holá (2013) také uvádí, že Matoušek ve své publikaci řadí mediaci do metod sociální práce. Vedou ho k tomu praktiky, které jsou v procesu mediace používány. Jsou jimi verbalizace svých pocitů, zájmů, motivů a důvodů, vedení od negativních pocitů k pozitivním, vedení klientů k samostatnosti a posilování schopnosti se samostatně rozhodovat a převzít na sebe odpovědnost. Nejdůležitější společný prvek mezi mediací a sociální prací je tudíž komunikace.

Jak široce je mediace zastoupena v sociální práci se také snažila zjistit Petra Šobáňová, která provedla výzkum se sociálními pracovníky různých oblastí působnosti. V tomto výzkumu jsou také hojně zastoupeni sociální pracovníci z odboru sociálně-právní ochrany dětí, jež byly hlavním prvkem mé pozornosti při studování tohoto výzkumu. Autorka se v tomto výzkumu zaměřila na pět hlavních oblastí, jimiž jsou: zda se sociální pracovníci setkávají s konflikty jejich klientů a pomáhají jim je řešit, zda je možné při těchto konfliktech použít metodu mediace, v jakých dalších oblastech by jim

byla metoda mediace nápomocna, jaké mediační techniky již ve své práci používají a zda by byli ochotni si tuto metoda osvojit. (Šobáňová in Holá, 2013)

Z výpovědí sociálních pracovníků z odboru sociálně-právní ochrany dětí se můžeme dozvědět, že jejich práce spočívá právě v řešení konfliktů jejich klientů. Valná většina respondentů odpověděla, že v jejich práci řeší problémy týkající se především práce s rodinou a dětmi a to v oblastech rozvodu, úpravy rodičovské zodpovědnosti či placení výživného. Dále to mohou být oblasti svěřeni dítěte do péče rodičům či jiným osobám, určování či popření otcovství, uznání výživného mezi rodiči nebo rodiči a dětmi, bránění ve styku s jedním z rodičům, komunikační problémy mezi rodiči či rodiči a dětmi a mnohé další. Tyto problémy ve většině případů souvisí také s finanční stránkou rodiny. Právě díky těmto řešeným konfliktům se většina sociálních pracovníků shodla na tom, že mediace by mohla být tou nejvhodnější metodou k jejich řešení. V dalších okruzích rozhovoru sociální pracovníci uvedli, že některé z technik mediačního procesu již ve své práci používají, především to bylo aktivní naslouchání. Někteří pracovníci však uvedli, že v některých případech mají problém s nestranností a velmi by uvítali možnost osvojit si techniky mediace. (Šobáňová in Holá, 2013)

Shrnutí teoretické části

Konfliktů v rodinném prostředí vzhledem k dnešním poměrům neustále přibývá, lidé však navzdory svým vzděláním a postavením nejsou vždy schopni tyto konflikty řešit vlastními silami. Pro tuto oblast je mediace tím nejvhodnějším řešením sporů, zachová se tak důvěra a důvěrnost v rodině, konflikty budou řešeny přirozenou cestou a rozhodnutí bude v plné výši záležet jen na účastnících těchto konfliktů.

Mediace je právně ukotvena v zákoně č. 202/2012 Sb., o mediaci, může mít však mnoho podob. Mediace nemusí probíhat jen v rodině, můžeme ji použít i u obchodních či občanských sporů, pro mou diplomovou práci jsou však stěžejní dva druhy mediace – a to mediace rodinná a rozvodová. Jak jsme se již dozvěděli výše, mediátor musí plnit hned několik rolí v mediačním procesu, musí být především nestranný, neutrální a musí umět vytvořit přátelské a bezpečné prostředí pro účastníky mediace. Mediace je složitý proces, který má hned několik fází, kterými je třeba projít, abychom utvořili vzájemnou dohodu u obou stran sporu. Je nutné tyto druhy, fáze, principy a kompetence znát, abychom se později v praktické části této diplomové práce mohli zabývat jejím významem.

Z hlediska sociálních pracovníků odboru sociálně-právní ochrany dětí není tato oblast velmi zmapována, proto věřím, že návaznost praktické části povede k lepšímu pochopení jednotlivých pojmů z části teoretické.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Výzkumné šetření

Následující kapitoly budou stěžejní pro moji diplomovou práci, protože se v nich budu zabývat přípravou a realizací výzkumného šetření, které je také úzce spjata s teoretickou částí mé diplomové práce. V této, první kapitole, se budu nejprve zabývat formulací hlavního cíle, který transformuji do hlavní výzkumné otázky, která bude dále rozvíjena dílčími výzkumnými otázkami. Pro každou z dílčích výzkumných otázek vytvořím několik otázek tazatelských, uvedu též i transformační tabulku. Dále vymezím metodologii výzkumného šetření, v níž vysvětlím volbu výzkumné strategie, dále výzkumné metody a techniky sběru dat, charakteristiku informantů, realizaci této výzkumné strategie, průběh sběru dat a její etické hledisko. Jelikož jsem se při studování různých materiálů k mé diplomové práci nesetkala s mnoha výzkumy, které by přímo hodnotily význam mediace z pohledu sociálních pracovníků OSPOD, doufám, že mé výzkumné šetření přinese do oblasti nové poznatky o mediaci v odboru sociálně-právní ochrany dětí a rozšíří již vzniklé výzkumy o nové poznatky z pohledu těchto pracovníků.

4.1 Formulace výzkumného cíle a výzkumných otázek

Hlavním cílem mé diplomové práce je zjistit, jaký význam má mediace z pohledu pracovníků OSPOD. Na základě zjištěných informací se zaměřím na skutečnost, zda mediace zastává důležitou roli při práci s rodinou. Budu zjišťovat, s jakými druhy konfliktů se sociální pracovníci odboru sociálně-právní ochrany dětí setkávají, jak s danými klienty pracují a v jaké souvislosti k metodě sociální práce – mediaci. Dále se zaměřím na názor samotných sociálních pracovníků OSPODu, jaké jsou jejich znalosti a zkušenosti s mediací, zda spolupracují s mediátory, pokud ano, tak jakým způsobem, jak vnímají samotný proces mediace vzhledem k přínosu jejich klientům a zda v mediaci spatřují nějaká pozitiva či limity.

Hlavní cíl jsem přeformulovala do hlavní výzkumné otázky: **Jak pracovníci OSPOD vnímají význam mediace v kontextu práce s rodinou?**

Hlavní výzkumnou otázku jsem rozdělila do třech dílčích výzkumných otázek, které mi pomohou se lépe držet zadaného tématu a lépe tak provést výzkum a zaměřit se na daný výzkumný problém.

DVO1: S jakými druhy rodinných konfliktů se pracovníci OSPOD setkávají?

Touto dílčí výzkumnou otázkou se budu snažit seznámit s prací sociálních pracovníků na OSPOD. Tato otázka mi pomůže ukotvit zkoumané do jednotlivých kategorií, zejména se zaměřím na druhy konfliktů v rodině, se kterými se sociální pracovníci setkávají a společně s rodinou řeší. Tato první otázka bude stěžejní pro můj výzkum, bude se od ní odvíjet další postup a dotazování sociálních pracovníků směrem k mediaci. Vzhledem ke zjištěným druhům konfliktů se dále zaměřím již na samotnou mediaci, kdy se budu snažit zjistit, zda se sociální pracovníci na OSPOD s mediací setkávají a jakým způsobem. Budu se zajímat především o doporučení mediace, jaká ze stran mediaci navrhl či zda byla navržena soudem. V neposlední řadě se budu zajímat o využití pojmu mediace v praxi, zejména pak z pozice sociálních pracovníků OSPOD, což je především doporučování mediace svým klientům či jejich informovanost o tomto tématu.

DVO2: Jak sociální pracovníci OSPOD využívají mediaci v praxi?

Tato dílčí výzkumná otázka bude zaměřena na samotnou mediaci. Navážu na první dílčí výzkumnou otázku a rozvinu otázku, jakým způsobem sociální pracovníci mediaci svým klientům doporučují. Prozkoumám návaznost na samotnou mediaci ve spolupráci s mediátory. Zjistím, zda i sociální pracovníci používají některé z technik, které jsou používány při mediaci a zda mají tyto techniky nějaký vliv na samotné klienty i v případech, kdy klienti mediace nevyužijí. V návaznosti na tuto otázku se pokusím zjistit, jaký význam má mediace, či její techniky při rodinných konfliktech a jak tyto techniky či proces na rodinu jako takovou, z pohledu sociálních pracovníků OSPOD, působí.

DVO3: Jak hodnotí pracovníci OSPOD význam mediace, jaká shledávají pozitivní a limity?

V poslední dílčí výzkumné otázce se zaměřím na význam mediace právě z pohledu samotných pracovníků OSPOD. Budu se snažit získat jejich názor na situaci, pocity a emoce a názory, které mají jednotliví pracovníci. Především se bude jednat o pozitivní a limity, které tito sociální pracovníci v mediaci spatřují, dále však také jejich

názor na působnost mediace ve vztahu k rodině a její budoucnosti a jak tuto metodu využívají a zejména vnímají – pocitově i názorově – samotní klienti OSPODu.

Výše uvedené dílčí výzkumné otázky jsem rozšířila do jednotlivých tazatelských otázek, které mi pomohou lépe se držet daného tématu a vést velmi konkrétní rozhovor na dané téma. Tyto otázky jsou vytvořeny právě pro danou zvolenou techniku sběrů dat – polostrukturovaný rozhovor. Otázky jsou stavěny tak, aby bylo možné se po jejich zodpovězení vždy doptat, pokud bude potřeba, či na druhou stranu, aby bylo možné některou z otázek vynechat, pokud byla zodpovězena již s předchozí otázkou. V tabulce níže je vždy uvedena dílčí výzkumná otázka, technika sběru dat, informanti a také již výše zmíněné tazatelské otázky.

Tabulka č. 2: Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Hlavní cíl: Jak pracovníci OSPOD vnímají význam mediace ?			
Dílčí výzkumná otázka	Výzkumný nástroj	Informanti	Tazatelské otázky
DVO1: S jakými druhy rodinných konfliktů se pracovníci OSPOD setkávají?	polostrukturovaný rozhovor	sociální pracovníci OSPOD	1. S jakými druhy rodinných konfliktů se setkáváte při práci s klienty? 2. Jakým způsobem se při své práci setkáváte s pojmem mediace a s jeho využitím v praxi? 3. Setkáváte se s klienty, kterým byla doporučena mediace soudem?
DVO2: Jak sociální pracovníci OSPOD využívají mediaci v praxi?	polostrukturovaný rozhovor	sociální pracovníci OSPOD	4. Jaké techniky používáte při práci s Vašimi klienty? 5. Používáte nějaké techniky, které jsou využívány při mediaci? Pokud ano, jaké? (např. aktivní naslouchání, ...) 6. Doporučujete svým klientům mediaci? Jakým způsobem? 7. Jaká je Vaše spolupráce s mediátory? 8. Jak hodnotíte význam mediace při rodinných konfliktech?
DVO3: Jak hodnotí pracovníci OSPOD význam mediace, jaká shledávají pozitiva a limity?	polostrukturovaný rozhovor	sociální pracovníci OSPOD	9. Jak vnímáte využití mediace ve vztahu k rodině a její budoucnosti? 10. Jaký přístup mají klienti k samotné mediaci? 11. Jaká pozitiva spatřujete v rámci rodinné mediace? 12. Jaké limity spatřujete v rámci rodinné mediace?

Zdroj: Autor

4.2 Volba výzkumné strategie

Jako dvě obecně vymezované výzkumné strategie jsou uváděny kvalitativní a kvantitativní výzkum. I když se tyto dvě strategie navzájem doplňují a obohacují a mohou být použity současně pro získání co největšího přehledu o zkoumaném prvku, existují mezi nimi i určité rozdíly, které je nutné si ještě před zahájením výzkumu prostudovat a rozhodnout se, které z těchto dvou strategií je právě pro náš výzkum nejvýhodnější. Některé výzkumy mohou být spojením těchto dvou strategií, obecně se však pro bakalářské a diplomové práce volí právě jen jedna z nich. V této podkapitole se budu věnovat těmto dvou strategiím, vymezím rozdíly mezi nimi a zdůvodním výběr mé strategie.

Obecně se kvantitativní výzkum označuje za získávání tzv. **tvrdých dat**, která jsou označována za přesná, vědecká a důvěryhodná. Oproti tomu kvalitativní výzkum získává **měkká data**, která jsou označována za citlivá, jemná, podrobná a kontextová. (Sedláková, 2014)

Kvantitativní výzkum je možné realizovat tehdy, pokud se jedná o relativně jednoduché jevy, které jsou do určité míry poznatelné. Tyto jevy nejsou skryty v poznání, mají jednoznačný význam, jsou měřitelné, dá se ověřit platnost vyřčených výroků a dá se ověřit určitá hypotéza. Tento výzkum je zaměřen především na rozsah výskytu, jeho zastoupení, četnost, frekvenci, opakování výskytu a intenzitu. **Kvalitativní výzkum** je zaměřen spíše na sociální jevy, odhaluje jejich neznámé skutečnosti, jejich souvislosti a tyto jevy popisuje a odhaluje jejich příčiny. (Nový, Surynek a kolektiv, 2006) V andragogickém slovníku je kvalitativní výzkum popsán jako zaměřující se na „*porozumění jedinečným jevům edukační reality*“. Je založen na názorech, prožitcích a zkušenostech informantů. Neověřují se v něm žádné hypotézy a teorie. (Průcha a Veteška, 2014)

Pro účely mé diplomové práce jsem si vybrala právě jen jednu z nabízených výzkumných strategií, a tou je kvalitativní výzkum. Vzhledem k tomu, že je můj výzkum zaměřen na význam mediace z pohledu sociálních pracovníků na OSPOD, je tato výzkumná strategie velmi vhodná k použití v tomto výzkumu. V mém výzkumu si nestanovuji žádné hypotézy, ani neověřuji žádné teorie. Zaměřuji se především na osobní pocity, postoje a emoce spojené s mediací a také její hodnocení z pohledu sociálních pracovníků odboru sociálně-právní ochrany dětí. Tyto výpovědi se nedají

nijak zobecňovat, nelze z nich dělat žádné zobecnitelné závěry, zkoumat jejich četnost, intenzitu či frekvenci. V tomto případě mohou pouze vytvářet závěry, které jsou ve vztahu ke zkoumanému prvku. V tomto výzkumu lze především jen zjistit pohled a postoj sociálních pracovníků k mediaci, jejímu využití, a zjistit jejich zkušenosti s touto metodou a v neposlední řadě také zjistit, zda je tato metoda na onom pracovišti rozšířená a zda o ní mají povědomí i samotní klienti, z pohledu sociálních pracovníků OSPOD.

4.3 Výzkumné metody a techniky sběru informací

Jako výzkumné metody a techniky sběru dat můžeme označit dotazování, pozorování a analýzu dokumentu. V této podkapitole vymezím tyto metody a techniky a zdůvodním výběr právě té nejhodnější pro mou diplomovou práci.

Sedláková (2014) uvádí, že jednou z možných metod a technik je **dotazování** prostřednictvím tazatele. Říká se mu též osobní dotazování, standardizovaný osobní rozhovor či rozhovor face to face. Formy dotazování můžeme dále dělit na standardizovaný, strukturovaný či polostrukturovaný rozhovor. Kotler a kolektiv (2007) dodává, že metoda dotazování může být buď přímá či nepřímá. Přímá metoda je zaměřena především na otázky typu „proč?“, zaměřených na konkrétní chování či názory. Nepřímá metoda je zaměřena na otázky „jak?“ a dává větší prostor pro odpovědi informanta. Výzkumník těmito otázkami může zjistit i údaje, které si informant sám zcela neuvědomuje.

Další metodou může být **pozorování**. Tato metoda je nejobecnější a základní metoda psychologie. Spočívá v záměrném a cíleném pozorování pozorovatelem (výzkumníkem) předem určený pozorované jevy. Může být rozdělena na introspekci – pozorování sama sebe – a extrospekci – pozorování vnějších jevů. Dále je také dělena na pozorování zúčastněné a nezúčastněné. Nezúčastněné pozorování je pozorování „zvenčí“, pozorovatel do děje nijak nezasahuje, jen sleduje pozorované jevy. Zatímco pozorování zúčastněné spočívá v aktivní účasti pozorovatele na aktivitách jevů, které pozoruje. Pozorovatel se tak může stát například i členem nějaké skupiny, kterou pozoruje. (Pauknerová a kolektiv, 2012)

Další metodou může být **analýza dokumentu**, které se může dělit na obsahovou a tematickou. Obsahová analýza je kvantitativní metodou a zabývá se četností. Spočívá v analýze témat nebo událostí, je snadná a objektivní, nikoho neovlivňuje a testuje

hypotézy a srovnání. Je spíše popisná, než objasňující. Tematická analýza je kvalitativní metoda, studuje znaky, symboly a skryté významy. Především odkrývá to, co je skryto pod povrchem, dává význam skrytým domněnkách, musíme mít však na paměti, že není objektivní, jde jen o domněnky informantů a respondentů, které nelze nijak porovnávat na stejné úrovni. (Jandourek, 2008)

Ve své práci jsem si vybrala metodu dotazování, konkrétně polostrukturovaný rozhovor. Tento typ rozhovoru pro mě byl přijatelný tím, že jsem mohla mít předpřipravené otázky, na které jsem se chtěla informantů ptát, tak, abych na žádnou z nich nezapomněla a také aby mi byly vodítkem a nepřeskakovala jsem od jednoho tématu na druhé. Umožňuje mi však některé otázky přeskočit, pokud již byly zodpovězeny s předchozí otázkou, či se na některé otázky doptat, pokud je třeba. Jelikož jsem se s prací sociálního pracovníka na OSPOD nikdy předtím osobně nesetkala, měla jsem připravené jen otázky, které vedly přímo k metodě mediace, nebyla jsem si však jistá, zda budou otázky vhodně formulované a zda nebude potřeba ještě dalších doplňujících otázek. V tomto ohledu byla pro mě volba polostrukturovaného rozhovoru tou nejvýhodnější. Při kvalitativní výzkumné strategii, zvláště pak u polostrukturovaných či nestruturovaných rozhovorech je interpretace odpovědí mnohem složitější, než je tomu například u kvantitativní výzkumné strategii, například u dotazníku. Při zjišťování pocitů, emocí, postojů a významu je však tato metoda nejvýhodnější, při kvantitativní výzkumné strategii by nebyla využitelná.

4.4 Výběr a charakteristika informantů

Výběr informantů do výzkumu je dle mého názoru jedna z nejobtížnějších věcí. Nikdy nemáme jistotu, zda budou právě ti vybraní informanti, od kterých rozhovor žádáme, ochotni tento rozhovor poskytnout. Nejprve se musím i správně rozhodnout, jaké informanty budu pro svůj výzkum potřebovat, kteří mi přinesou nejvíce zajímavých informací. Jak již ale z názvu mé diplomové práce vyplývá, rozhodla jsem se uskutečnit rozhovory s informanty, kteří jsou sociálními pracovníky na OSPOD. Rozhovory probíhaly s 5 sociálními pracovníky odboru sociálně-právní ochrany dětí, probíhaly v rozmezí února a března roku 2018. Informanty jsou sociální pracovníky OSPOD, blíže nespecifikuji jejich charakteristiku, aby tyto údaje nemohly být zneužity a byly zcela anonymní.

4.5 Realizace výzkumného šetření a průběh sběru informací

Realizace výzkumného šetření probíhala v následujících krocích: výběr výzkumné strategie, výběr výzkumné metody a techniky, příprava polostrukturovaného rozhovoru – tazatelských otázek, výběr vhodných informantů pro můj výzkum, kontaktování vybraných informantů, kontaktování vybraných informantů, realizace rozhovorů, nahrávka na diktafon, přepis uskutečněných rozhovorů a následná interpretace.

Prvním krokem k realizaci mého výzkumného šetření byl výběr vhodné výzkumné strategie a výběr výzkumné metody. Vzhledem k tématu mé diplomové práce jsem si vybrala kvalitativní výzkumnou strategii, kterou jsem realizovala pomocí polostrukturovaného rozhovoru. S hlavním cílem zjistit, jaký význam má mediace z pohledu pracovníků OSPOD, jsem si připravila 3 dílčí výzkumné otázky rozdělené do 12 otázek tazatelských. Jak již napovídá název mé diplomové práce, jako své informanty jsem si vybrala sociální pracovníky OSPOD. Nejprve proběhl telefonický kontakt s OSPOD, ve kterém jsem po několika přepojeních byla spojena se sociální pracovnící OSPOD. Dále mi byli poskytnuti vhodní informanti z řad sociálních pracovníků OSPOD. Tato pracovnice mi doporučila vhodné informantky do mého výzkumu. S těmito informanty jsem se domluvila na uskutečnění rozhovoru, který byl realizován v měsících únoru a březnu roku 2018. Každý rozhovor jsem si, samozřejmě se souhlasem informantů, nahrávala na mobilní telefon – diktafon, poté jsem tyto rozhovory přepisovala a výpisky shrnula do nejdůležitějších informací. Závěrečným krokem byla interpretace jednotlivých dílčích a tazatelských otázek, které nalezneme níže. Jeden rozhovor je v příloze A, všechny doslovné přepisy rozhovorů jsou uloženy v mém osobním archivu.

4.6 Etické hledisko výzkumného šetření

U každého praktického výzkumu je třeba dodržovat určité aspekty, které jsou uvedeny níže, protože příprava a realizace výzkumu, jak z řady výzkumných pracovníků, tak i například studentů, zahrnuje práci s lidmi. Je důležité si tyto aspekty uvědomit a zapracovat do výzkumu tak, abychom předešli případným nesrovnalostem a zachovali etický kodex, důvěru a anonymitu. Toto jsou však jen některé etické aspekty a limity, které bychom měli při realizaci výzkumu dodržovat. V časopise „Sociální

práce“ vyšel článek, ve kterém bylo sestaveno tzv. Výzkumníkovo desatero, které se zaměřuje na tyto etické aspekty, a které je vodítkem pro každého výzkumníka, ať již zkušeného či nezkušeného. Do tohoto desatera jsou zahrnuty nejdůležitější etické aspekty, které výzkumník musí dodržovat, aby neporušil některé z lidských práv či svobod a aby dosáhl co nejvíce reálného a na důvěře postaveného dialogu.

Prvními dvěma hlavními aspekty jsou **soukromí a důvěrnost**. Každý člověk si právoplatně chrání své soukromí a nerad sděluje citlivé informace. S informanty bychom měli vždy navázat takový vztah, aby se cítili v bezpečí. Nejprve bychom měli získat jejich důvěru, aby se nám později mohli plně otevřít. Znamená to však, že jim musíme zaručit diskrétnost a ochranu jejich osobních dat. Každý informant musí být před výzkumem ujištěn, že data získaná z realizace výzkumu nebudou zveřejněna tak, aby bylo z výzkumu čitelné jeho jméno či další osobní údaje, které by ho mohly identifikovat. Pokud výzkumník nedokáže tyto zásady dodržet, neměl by výsledky výzkumu vůbec publikovat. (Dohnalová, 2014)

S těmito aspekty se úzce váže i **poučený souhlas** informanta, který musíme vždy před zahájením výzkumu od informanta dostat. Informanta nemůžeme do výzkumu nutit, je to jen jeho vlastní rozhodnutí a dobrá vůle nám rozhovor poskytnout. Proto je vždy důležité souhlas získat, ať již v písemné či ústní formě. U ústního souhlasu je dobré si ho nahrát na diktafon. Před uzavřením poučeného souhlasu je nutné informantovi bedlivě vysvětlit účel a záměr daného výzkumu, jak bude výzkum probíhat, zda budou jeho výsledky zveřejněny a zda tyto výsledky poskytneme i samotným informantům. Pokud by měl informant nějaké námitky ke kterémukoliv bodu tohoto souhlasu, je nutné s ním tyto aspekty znovu projít a dohodnout se na jejich řešení. Především se většinou jedná o nahrávání rozhovoru na diktafon, se kterým mají informanti často velký problém a mají z něj obavy či se necítí při nahrávání bezpečně. Dále se může jednat o obavy ze zveřejnění výsledků výzkumu či obavy o jejich anonymitu. Výzkumník musí být na tyto situace předem připraven a musí je umět vhodně řešit.

V návaznosti na předešlý princip se ukazuje i emoční stránka daného informanta a také jeho **emoční bezpečí**. Ne vždy se nám klient úplně otevře a chce sdělovat své emoci, pocity, potřeby či obavy. Vždy je důležité navodit takovou atmosféru, ve které se informant bude cítit v bezpečí a dokáže se otevřít a sdělit nám i své negativní názory

či velmi citlivé emoční stavy. Výzkumník by měl vždy být ke svému informantovi otevřený, upřímný a neklást na něj příliš vysoké nároky, respektovat jeho názory a postoje a tím přispívat k větší otevřenosti jeho informanta. Výzkumník by měl taktéž dopředu předvídat možné negativní dopady jeho výzkumu na jeho informanty či na sebe samého. Před každým výzkumem by měl pečlivě zvážit jednotlivá rizika a **citlivost výzkumu**.

V žádném případě by se výzkumník neměl snažit **zatajovat informace** svým informantům. Vždy je důležité informanta řádně informovat o určitých aspektech, principech, účelu a záměru výzkumu, zatajení informací je pro výzkumníka velmi vysokým rizikem a také jedním z porušení etických zásad výzkumu. (Dohnalová, 2014)

Výzkumník se taktéž zavazuje **řádně citovat a odkazovat** se ve svém výzkumu na odkazy, ze kterých čerpal. Autor uvádí je ověřené informace s odkazem na zdroj, ze kterého čerpal, nezkrsluje získané informace a zveřejňuje je jen se svým čistým svědomím a vědomím. Dále přijímá **odpovědnost za provedený výzkum**, odpovědnost za objektivitu a nezkrslené a pravdivě získané informace.

Někteří výzkumníci mají pocit, že za poskytnutí informací do výzkumu musí svým informantům oplatit stejnou měrou, tzv. **reciprocitou**. Musíme mít však na paměti, že informanti nám své názory a myšlenky poskytují dobrovolně a nečekají za ně žádnou odměnu. Jedinou odměnou jim může být **zpřístupnění výsledků výzkumu**, které však v některých výzkumech nemusí být poskytnuto celé, pro zachování anonymity a ochrany osobních údajů jim může být poskytnut jen závěr daného výzkumu.

Pro mou diplomovou práci je stěžejní především fakt, že vždy před rozhovorem musím řádně poučit informanta o účelu výzkumu, jakým způsobem bude prováděn, na jaké téma budu rozhovor veden a zda ho budu nahrávat na diktafon. Musím získat poučený souhlas informanta, a to jak s celým výzkumem, tak také s nahráváním na diktafon.

5 Interpretace dílčích výzkumných otázek

V této části mé diplomové práce se zaměřím na nejdůležitější část, na samotný výzkum. Jelikož byl výzkum realizován kvalitativní výzkumnou metodou s použitím polostrukturovaného rozhovoru, budu nejprve interpretovat jednotlivé dílčí výzkumné otázky dle odpovědí jednotlivých informantů. U některých tazatelských otázek budu uvádět doslovné citace uvedené jednotlivými informanty, v jejich odpovědích budu hledat shodu či rozdíly. Jelikož mi z výzkumného šetření vznikl, dle mého uvážení, dost negativní výsledek pro daný orgán sociálně-právní ochrany dětí, pokusím se můj výzkum v jedné z podkapitol krátce komparovat s výzkumem jedné ze studentek, která prováděla stejný výzkum, avšak na jiném vzorku informantů, z jiného kraje. Tento výzkum je volně přístupný na internetových stránkách a může sloužit k porovnání získaných informací z výzkumu. Výsledky získané z výzkumu poté dále interpretuji a utvořím tak závěr praktické části mé diplomové práce. Informanty budu označovat zkratkami SP1 – SP5, odkazující na sociální pracovníce.

5.1 Interpretace DVO1

DVO1: S jakými druhy rodinných konfliktů se pracovníci OSPOD setkávají?

V této dílčí výzkumné otázce se má pozornost věnuje především klientům odboru sociálně-právní ochrany dětí. Z této otázky budou interpretována zjištění, jací klienti využívají služeb OSPODu, jakými druhy rodinných konfliktů procházejí, s jakými rodinnými konflikty se daní informanti setkávají a které jsou vhodné pro mediaci. Dále se snažím zjistit, jakým způsobem se sociální pracovníci OSPODu setkávají s pojmem mediace a zda je tento pojem pro ně známý a jak často a jakým způsobem ho využívají. Z této otázky se pomalu přenášíme k další, poslední tazatelské otázce této dílčí výzkumné otázky, a to k tomu, zda je mediace také doporučována či nařizována soudem.

Při zahájení rozhovoru jsem se všech informantů ptala na jednu doplňující otázku, která zněla: „*Jak vypadá práce s Vašimi klienty?*“ Dotazem na tuto otázku jsem se chtěla ujistit, že tyto informanti jsou opravdu sociálními pracovníky odboru sociálně-právní ochrany dětí, chtěla jsem zjistit, s jakými klienty pracují a jaký je okruh jejich působnosti. V neposlední řadě to byl pro mne taky nový zážitek a přívál nových

zkušeností, i když jsem měla před rozhovorem získané informace o OSPODu, jeho působnosti a práci s klienty z přednášek ze školy, nedokázala jsem si úplně přesně práci těchto sociálních pracovníků představit. Tato otázka byla především přínosem pro mou osobu, kdy jsem zjistila, jak vlastně práce na odboru sociálně-právní ochrany dětí vypadá, s jakými klienty se zde můžeme setkat a jak je tato práce rozdělena. Z této první, doplňující otázky, jsem získala informaci, že odbor sociálně-právní ochrany dětí je rozdělen na dvě oddělení. Jedním z oddělení je oddělení kurátorské činnosti, s tímto oddělením jsem však nebyla v kontaktu a bylo pouze zmíněno v rozhorech. V druhém, a pro mou práci stěžejním, oddělení, se sociální pracovníci zaměřují zejména na poradenskou činnost a kolizní opatrovnictví. Sociálně pracovníci vykonávají poradenskou činnost obecně, pro týrané a zneužívané děti, pro domácí násilí a dále také pro náhradní rodinnou péči. Kolizní opatrovnictví vykonávají v souladu a ve spolupráci se soudem, zejména při rozvodových řízeních, kde zastupují třetí stranu – dítě. Sociální pracovníci se setkávají jak s klienty, kteří jim byli „doporučení“ soudem, či s klienty, kteří přijdou sami, ze své vlastní vůle a mají snahu a jsou ochotni řešit konflikty, na které jim již jen jejich síly nestačí.

1. S jakými druhy rodinných konfliktů se setkáváte při práci s klienty?

V první tazatelské otázce jsem se snažila zjistit, a také v návaznosti na první doplňující otázku, s jakými klienty se sociální pracovníci setkávají a jaké rodinné konflikty tyto klienti prožívají. Všichni informanti se shodují na tom, že rodinné konflikty jejich klientů jsou rozmanité. Sociální pracovníci (S2 a S3) pro náhradní rodinnou péči se většinou setkávají s konflikty spojenými s předáním dětí do náhradní péče, jako jsou například konflikty mezi rodiči a prarodiči. Sociální pracovníci poskytující poradenskou činnost (S1, S4 a S5) se většinou setkávají s konflikty v rodině, jakou jsou problémy s dítětem ve škole, výchovné problémy dítěte či rodiče, kteří zanedbávají svou rodičovskou povinnost. Poté to jsou také konflikty vyvolané rozchodem partnerů či rozvodem manželství. Sociální pracovníci (S1) vypověděla, že však ne všechny tyto rodinné konflikty jsou vhodným případem k mediaci. Ona sama se setkává především s klienty v rozvodovém řízení, či při rozchodu partnerství a podle ní jsou jen tyto klienti vhodnými účastníky mediace. U ostatních klientů, například při výchovných problémech dítěte či u rodičů zanedbávajících svou rodičovskou povinnost mediaci nařídít či doporučit nelze. Sociální pracovníci (S1) uvedla: „...*kde se jedná*

spíš o ty sociálně slabší rodiny s méně podnětným výchovným prostředím, tam ta mediace podle mě není až tak na pořadu dne.“ Sociální pracovnice (S3) dodává: „Pokud to nejsou ty rozvodové nebo rozchodové konflikty, tak to u těch jinejch vlastně nemá jakoby ani smysl. Tam se to prostě nehodí.“

2. Jakým způsobem se při své práci setkáváte s pojmem mediace a s jeho využitím v praxi?

Pojem mediace není mezi širokou veřejností rozšířen. Informanti se shodují, že žádný z klientů nepřichází na odbor sociálně-právní ochrany dětí s tím, že by věděl, o co se v mediaci jedná. Sociální pracovnice se poté s pojmem mediace setkávají velmi často, především je to však ze strany soudu. Sociální pracovníci se povětšinou snaží svým klientům, ve vhodných případech, a to především u rozchodu partnerství či rozvodu manželství, přiblížit pojem mediace a doporučit jim tuto metodu. Dále se s pojmem mediace setkávají také na různých školeních či konferencím týkajících se sociální práce a také ve spolupráci s neziskovými organizacemi. Je to však jen z jejich vlastní vůle, zákon ani další vyhlášky pojem mediace na odboru sociálně-právní ochrany dětí bohužel neupravují. Za jedinou úpravu může být brán fakt, že odbor sociálně-právní ochrany dětí může mediaci nařídit, avšak jen v návaznosti a spolupráci se soudem a tato mediace je většinou nařízena spíše ze strany soudu, než-li ze strany sociální pracovnic OSPOD. Někteří z informantů plynule přecházeli z této otázky do již další tazatelské otázky, která ihned následovala. Sociální pracovnice (S4) tvrdí: *„Při své práci se s tím termínem ani moc neseťkávám. Klienti o ní de facto nevědí.“* Dále dodává, že svým klientům se snaží ve vhodných případech doporučovat mediaci sama, i když ji povětšinou klienti z finančních důvodů odmítají. Sociální pracovnice (S5) vypovídá o školeních a konferencích sociální práce: *„Sice pro nás jakože udělej nějaký kurzy, ale většinou je to jen z té naší iniciativy, sice se tam naučíme, jak i ty různé techniky fungují, ale realita je pak jiná. My s těma klientama mediačně stejně pracovat nemůžeme.“*

3. Setkáváte se s klienty, kterým byla doporučena mediace soudem?

S klienty, kterým byla mediace nařízena soudem, se sociální pracovnice zejména neseťkávají. Nebo alespoň ne na osobní konzultace či poradenství, tito lidé nebývají klienty OSPODu. Sociální pracovnice se s nimi mohou setkat tehdy, pokud se jedná o zastupování dítěte jako kolizní opatrovník. Informanti mi uvedli, že toto rozhodnutí je

jim zasláno soudem jako návrh na zastupování dítěte, usnesení o nařízení mediace těmto klientům. Sociální pracovnice pak zastupuje dítě, jako třetí stranu konfliktu. Průběhu mediace se však sociální pracovnice neúčastní, žádná z nich nevedla, že by kdy byla přítomna samotnému procesu mediace. Jako kolizní opatrovník fungují u soudu, s klienty se mohou setkat zejména při sociálním šetření, které je však zaměřeno na samotný akt rozvodového řízení, nikoliv však na mediaci. Spolupracují zde zejména s dětmi, kterým podrobně vysvětlují průběh soudního řízení, s ohledem na jejich věk a rozumové a komunikační schopnosti. Pokud je dítě s ohledem k věku neschopné těmto informacím porozumět, či nemůže vzhledem ke svým komunikačním schopnostem vypovídat a účastnit se tak řízeného rozhovoru, jednájí sociální pracovníci především s rodiči. Stále tu však zůstává fakt, že sociální pracovnice OSPODu se zaměřují na samotný akt rozvodového řízení u soudu, nikoliv mediace. Sociální pracovnice (S5) uvádí: „*Někdy nás ty klienti do té situace prostě vtáhnou. Pak se jim snažíme něco doporučit, odkázat třeba na tu mediaci, ale oni toho stejně většinou nevyužijou. Pak teda přichází na tu řadu ten soud.*“

Shrnutí DVO1

V první dílčí otázce byla zjišťována zejména fakta týkající se práce s klienty OSPOD. Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že odbor sociálně-právní ochrany dětí je rozdělen na dvě oddělení, z nichž jedno vykonává kurátorskou činnost, druhé poté preventivní činnost a kolizní opatrovnictví. Sociální pracovníci se zde setkávají především s rodinnými konflikty, jako jsou výchovné problémy dítěte, zanedbaná péče o děti ze strany rodičů, nedostatečná rodičovská zodpovědnost, rozvodové a rozchodové konflikty, ale i mnoho dalších. Jako případy vhodné pro mediaci mohou být považovány jen konflikty rozvodové, či rozchodové, u jiných konfliktů bohužel metoda mediace nemůže být kvůli povahám konfliktu použita. Odbor sociálně-právní ochrany dětí je spíše brán jako represivní orgán, který spíše dohlíží a kontroluje, než poskytuje pomoc. Tato charakteristika je však spíše z úst samotných klientů, sociální pracovnice poskytují i poradenskou činnost a pomoc. S pojmem mediace se sociální pracovníci setkávají velmi často, tento pojem však již není tolik známý pro jejich klienty. Samotní klienti a široká veřejnost nemá o mediaci příliš velké povědomí, sociální pracovnice se však tento nedostatek snaží řešit důkladným vysvětlováním svým klientům, jak mediace funguje, jaká má pozitiva a jak může napomoci ve vyřešení právě jejich konkrétního

problému. Využití mediace ze strany sociálních pracovníků není však používáno, samotní sociální pracovníci se s pojmem mediace a jeho využitím setkávají zejména jen při jejich poradenské činnosti, kdy tuto metodu svým klientům doporučují. Dalším případem, kdy se sociální pracovníci mohou setkat s tímto pojmem je ve spojitosti se soudem a se soudním řízením, kdy sociální pracovníci dostávají návrh a usnesení o soudu, aby zastali práci kolizního opatrovníka. Tento kolizní opatrovník zastupuje dítě však jen při soudním jednání, pokud je mediace nařízena soudně, sociální pracovník jako kolizní opatrovník dítěte ho v této metodě nezastupuje a do kontaktu s mediátorem a mediačním procesem nepřijde. Jediným případem, kdy může sociální pracovník přijít do kontaktu s mediací je vysvětlení dítěti a jeho rodičům přínos této metody, především, když je nařízená soudně, a následně s těmito klienty může dále spolupracovat. Do procesu mediace sociální pracovník však nezasahuje.

5.2 Interpretace DVO2

DVO2: Jak sociální pracovníci OSPOD využívají mediaci v praxi?

Touto dílčí výzkumnou otázkou se budu zabývat především využitím mediace v praxi. Nejprve se budu snažit zjistit, jaké techniky sociální pracovníci používají při práci s klientem a zda jsou některé tyto techniky využitelné i jako techniky pro mediaci. Budu se zabývat tím, zda tyto techniky dokážou suplovat proces mediace, kdy a jak jsou využívány a s jakým typem rodinných konfliktů. Poté se zaměřím na samotnou mediaci, sociálních pracovníků se budu tázat na doporučení této techniky sociální práce a jakým způsobem tuto metodu doporučují a proč. Další otázkou bude, jak vypadá spolupráce s mediátory, či jinými neziskovými organizacemi, které se mediací zabývají. Poté se budu snažit zjistit význam mediace z pohledu sociálních pracovníků OSPODu, a jaký význam má mediace pro jejich klienty.

4. Jaké techniky používáte při práci s Vašimi klienty?

Hlavními technikami při práci s klientem na odboru sociálně-právní ochrany dětí je řízení rozhovor. Ten v sobě kombinuje aktivní naslouchání, poradenství a vytváření individuálního plánu. Sociální pracovníci (S4 a S5) uvádějí, že za nejdůležitější techniku používanou v jejich práci používají především tvorbu individuálního plánu. Tvoří tak s klienty jednotlivé kroky, které budou společně postupně plnit, aby dosáhli cíle, který si předem stanovili. Tento individuální plán může být vytvořen jak v řádu měsíců, tak i let (většinou na jeden rok). Společně si v něm stanoví kroky k dosažení

dílčích cílů a poté i hlavního cíle. Pracovnice uvádějí, že při tomto individuálním plánování klienta pozorují, aktivně mu naslouchají, doporučují či nařizují – to jen však v případě, že cíl nebyl naplněn z důvodu pochybení klienta, například při nedodržení smlouvaného úkolu, jímž může být například vzorná docházka do školy, či pravidelná ohlašovací povinnost. Sociální pracovnice (S1) uvádí: „...*pak máme samozřejmě možnost využití případové konference...*“. Pokud je případ pro samotného sociálního pracovníka příliš složitý či je na případu potřeba spolupráce více odborníků, mohou sociální pracovnice využít i této případové konference, či supervize. Ostatní sociální pracovnice uvedly, že dále používají také pozorování, a to zejména u menších dětí, aktivního naslouchání, doporučování, poradenství či právě sestavování individuálního plánu. Sociální pracovnice (S4) uvedla: „*Tak většinou je to ten rozhovor a potom děláme individuální plán s téma klientama.*“ Sociální pracovnice (S2) se k tématu vyjádřila takto: „*Spíš je to to poradenství, bavím se s nima, poslouchám je, doporučuju a nehodnotím. Pokud to sou menší děti, tak někdy stačí pozorování.*“

5. Používáte nějaké techniky, které jsou využívány při mediaci? Pokud ano, jaké? (např. aktivní naslouchání, ...)

Tato otázka byla jako jedna z mála velmi rozporuplná v odpovědích mých informantů. Sociální pracovnice (S1) odpověděla: „*Myslím, že ne. My nemůžeme... (monolog) ... kdežto my s nima* (oproti mediátorovi, pozn. autora) *bohužel musíme spolupracovat, i když nechtějí ty lidi.*“ Svou odpověď odůvodňovala hlavně tím, že sociální pracovnice musí s klienty pracovat, pokud je tato spolupráce nařízena soudem, i když daní klienti tento zájem nemají. Podle ní se mediační techniky nedají použít, hlavně právě proto, že mediátor s klienty pracuje na principu dobrovolnosti a důvěrnosti, kterou však mnozí klienti OSPODu nemají. Odbor sociálně-právní ochrany dětí je spíše brán jako represivní, vykonává více dohledu a kontroly nad svými klienty než poskytnutí pomoci. Další dvě sociální pracovnice (S3 a S4) se držely především předchozí odpovědi a namítaly, že při své práci používají právě aktivní naslouchání. Na jiné techniky, které by mohly mít spojitost i s technikami mediace si nevzpomněly. Sociální pracovnice (S2 a S5) uvedly, že používají též doporučování či poradenství, a v poradenské činnosti se snaží být ke klientům co nejvíce otevřené a rozhodnutí nechávají jen na jejich dobrovolnosti. Sociální pracovnice (S5) uvedla: „*Já třeba používám to aktivní naslouchání, jak vy říkáte. Pak se taky snažím poradit,*

doporučit. Snažim se je nehodnotit. To si myslím, že je taky jako technika mediace.“ V této otázce se tedy můžeme setkat právě s velkými rozdíly v práci s klienty, protože odbor sociálně-právní ochrany dětí je dělen jak na práci, kdy sociální pracovníce poskytují pomoc, a to především v poradenské činnosti a zde se techniky mediace dají v menší míře využít, dále je to však represivní činnost, kdy odbor vykonává dohled a kontrolu svých klientů a tuto práci s nimi můžeme označit za „nedobrovolnou“, poté se v této části práce nedá s klienty pracovat nijak s metodami a technikami mediace, protože by bylo porušeno pravidlo dobrovolnosti. Dalším důvodem může být také to, že někteří klienti sami ani mediaci využít nechtějí, ať je to již z finančních důvodů nebo „zatvrzelosti“ a odmítnutí jakékoliv pomoci.

6. Doporučujete svým klientům mediaci? Jakým způsobem?

Vzhledem k předchozí otázce je již i bez odpovědí informantů jasné, že doporučování mediace je nelehkým úkolem pro každou sociální pracovníci OSPODu. Všechny sociální pracovníce uvedly, že se spíše snaží klientům vysvětlit, co mediace znamená, jaké má výhody, jaký je její proces a v čem může být přínosná právě jim, s jejich konkrétním rodinným konfliktem. Sociální pracovníce (S1) vypověděla: „*Snažíme se je přesvědčit.*“ Odpověď doplnila tím, že jim dává právě takové informace, aby klienti sami přišli na to, zda je pro ně metoda mediace vhodná a v čem konkrétně jim může pomoci. Pracovnice (S3) na tuto otázku reagovala: „*Jediný, co můžu udělat, je jim o tom říct nějaký informace. To je asi všechno. Ta mediace je dobrovolná...*“ Dále nám sdělila, že žádného klienta nemůže k této metodě nutit a její jedinou možností je, že klientům podá pravdivé informace o tom, v čem je tato metoda tak unikátní a přínosná. Sociální pracovníce (S4) uvedla: „*...když oni to ty klienti moc využívat nechtěj. Spíš jim doporučuju poradnu. Ta je bezplatná.*“ Na doporučení občanské či rodinné poradny se shoduje též se sociální pracovnící (S1), která uvádí, že většina klientů, kteří by o mediaci měli zájem, ale vzhledem k jejich finančním prostředkům si tuto metodu nemohou dovolit, využije právě občanskou nebo rodinnou poradnu. Také uvádějí, že s rodinnou poradnou mají velmi dobré vztahy, velmi často na ni své klienty odkazují a mívají od nich i zpětnou vazbu. Sociální pracovníce (S1) se domnívá, že i když sociální pracovníci v této poradně nejsou mediátory, na principech mediace pracují, a proto je velmi výhodné, když jejich klienti tuto poradnu využijí. Sociální pracovníce (S4) dodává: „*Rodinná poradna se svými službami může tak nějak suplovat*

tu práci mediátora. Oni tam maj ty služby nastavený tak, že těch technik mediace i využívají. A to se mi moc líbí.“

7. Jaká je Vaše spolupráce s mediátory?

Jelikož sociální pracovníce OSPOD nemají povědomí o tom, že by jejich klienti mediaci využívali a chtěli využívat, jediný jejich kontakt s mediátory může být jen prostřednictvím soudu, kdy je tato mediace uložena. Ale z předchozích otázek jsme zjistili, že i když je mediace nařízena soudem, sociální pracovníce OSPOD s těmito klienty zřídka přicházejí do styku. Sociální pracovníci OSPOD v této situaci jen zastupují dítě jako kolizní opatrovník, a to jen při soudním řízení, pokud je tedy mediace nařízena, sociální pracovník do kontaktu s mediátorem nepříjde. Podle výpovědi sociální pracovníce (S1) sice mají tyto pracovníce kontakt na mediátory a obecně vědí, kdo v jejich městě mediaci provádí, k pravidelnému kontaktu a zpětné vazbě mezi nimi však nedochází. Sociální pracovníce (S4) uvádí: *„My se k tý mediaci vlastně ani nedostanem. Ty klienti, co na ní maj peníze, k nám nepřijdou a ty naši klienti ji využít nechtěj. Takže kontakt sice máme, ale vůbec s nima vlastně nespolupracujem.“* Další sociální pracovníce (S5) říká: *„S mediátory ne. To spíš s tou rodinnou poradnou.“* S ní také souhlasí i sociální pracovníce (S1), která uvádí, že s touto rodinnou poradnou mají velmi dobré vztahy a klienty na ni velmi často odkazují. Také dodává, že v předchozích letech byl jednou z neziskových organizací vytvářen projekt, který by měl velký přínos pro klienty OSPOD. Jednalo se projekt, který by měla zaštit'ovat daná nezisková organizace a měla by spolupracovat s mediátorem, který by byl pro klienty OSPOD zdarma. Bohužel byly na tento projekt velmi vysoké nároky a také měli velice přísné kvalifikační předpoklady. Sociální pracovníce (S1) však neztrácí naději a doufá, že v dalších letech by se mohl podobný projekt uskutečnit.

8. Jak hodnotíte význam mediace při rodinných konfliktech?

Na tuto otázku mohou sociální pracovníce odpovídat pouze teoreticky, vzhledem k předchozím zjištěním nemají velké zkušenosti s mediací. V této otázce lze hodnotit jen jejich vlastní emoce a pocity, které jim z těchto nedostatečných zkušeností vyplývají. Sociální pracovníce (S5) reagovala velmi stroze, avšak k předchozím výpovědím zcela reálně: *„My s tím nemáme vlastně ani zkušenosti.“* Sociální pracovníce (S1) uvádí: *„Takhle, já si myslím že, pozitivní.“* Reaguje především na rozvodové a rozchodové řízení, kdy dodává, že práci mediátora hodnotí velmi kladně,

protože dokáže obě strany přivést na tu správnou cestu, aby došli k vzájemné shodě. Sociální pracovnice (S2) reagovala velmi podobně: „*Pokud to někdo chce, tak to přínos asi je, ale prostě musí chtít sám ten klient.*“ Tato odpověď mi přijde velmi orientovaná již na samotnou mediaci, sociální pracovnice se uvědomuje, jak moc je dobrovolnost v mediaci důležitá. Bohužel také uvádí, že jiné zkušenosti s mediací nemá.

Shrnutí DVO2

Z druhé dílčí výzkumné otázky jsem se dozvěděla, že sociální pracovníci OSPOD ve své práci využívají mnoho metod a technik. Jsou jimi především poradenství, aktivní naslouchání, tvorba individuálního plánu, pozorování, případové konference, spolupráce se soudem a jinými, neziskovými organizacemi, dále pak spíše represivnější metody, kterými jsou dohled, nařízení či správní řízení. Velmi záleží na typu konfliktu, kterým rodina prochází, od tohoto konfliktu se poté odvíjí i typ metody či techniky spolupráce. V rodinách, kde jsou selhávající rodiče, kteří zanedbávají svou rodičovskou povinnost či v rodinách s výchovnými problémy dítěte se používají především represivní složky a metody spolupráce. Jsou jimi dohled či nařízení, pokud tato rodina ani po těchto krocích nezvládá svou úlohu, nebo odmítá podstoupit dané kroky k nápravě, přistupuje se k přísnějšímu opatření – ke správnímu řízení. Tyto typy konfliktů a metod a technik spolupráce s klienty však nelze použít u metody mediace. U ostatních rodin, především u rodin v rozvodovém řízení se velmi často používají techniky aktivního naslouchání a poradenství. U menších dětí, které vzhledem k věku či jiným okolnostem nemohou komunikovat, se k technikám spolupráce řadí zejména pozorování. I z řeči těla, různých gest a mimiky lze poznat, jak se dítě cítí. Sociální pracovnice si vždy zakládají na tom, aby bylo především co nejlépe postaráno o dítě a aby zachováno jeho blaho. S klienty se poté tvoří individuální plán, který se může tvořit jak s rodinami problémovými, tak s rodinami v rozvodovém řízení či s jiným rodinným konfliktem. V tomto individuálním plánu se stanoví cíle, kterých chce rodina dosáhnout, v jakém časovém intervalu a rozepíše jednotlivé kroky, kterými rodina těchto cílů dosáhne. Tento plán je takovým „vodítkem“ k úspěšné spolupráci a vyřešení konfliktu. Pokud bychom dále měli mluvit o technikách, které sociální pracovníci využívají, a tyto techniky se dají použít i při procesu mediace, jedná se zejména o techniku aktivního naslouchání. V této otázce se odpovědi jednotlivých informantů velice různí, některé pracovnice používají jen techniky aktivního naslouchání, některé si

myslí, že i dobrovolnost a důvěra jsou technikami mediace, jedna z pracovníků se domnívá, že techniky mediačního procesu nepoužívá vůbec. Já si myslím, že aktivní naslouchání používají všichni respondenti a že se tato technika dá nazvat mediační technikou. Některé pracovníky si jen neumí tyto dva pojmy náležitě spojit, aby zjistily, že tyto techniky také používají. Je to ale především tím, že sociální pracovníky nemají s metodou mediace příliš mnoho zkušeností. Pokud se ptáme, zda sociální pracovníky doporučují svým klientům mediaci, pak můžeme odpovědět, že stoprocentně ano. Všechny tyto pracovníky se snaží svým klientům mediaci doporučit, ochotně jim vysvětlují její průběh a přínos a snaží se klienty „přesvědčit“ o vhodnosti této metody. Bohužel ne vždy tito klienti metodu mediace využijí. Jelikož je tak malá využitelnost mediace ze strany klientů OSPOD, sociální pracovníky nemají šanci se setkat s mediátory. Mají sice kontakt na dostupné mediátory v jejich městě a blízkém okolí, blíže s nimi však nespolečně. Zejména je to kvůli odmítání mediace samotnými klienty. Sociální pracovníky však aktivně spolupracují s neziskovými organizacemi, které svým klientům doporučují jako náhradu za mediaci. Je to zejména rodinná poradna, u které tyto pracovníky litují, že nespolečně s žádným mediátorem. V minulosti měl OSPOD nabídku spolupráce s neziskovou organizací a jejím mediátorem, který byl své služby poskytoval zdarma, bohužel kvůli vysokým nárokům a kvalifikačním předpokladům nebyl tento projekt uskutečněn. Význam mediace při rodinných konfliktech všech sociální pracovníky hodnotí kladně, tento význam hodnotí však spíše teoreticky a z nabytých znalostí z různých přednášek a kurzů. Obecně však mediace hodnotí velmi pozitivně, zejména v její snaze dojít ke vzájemné shodě. Tato shoda je vždy velkým přínosem hlavně pro dítě, které sociální pracovníky prvotně zastupují.

5.3 Interpretace DVO3

DVO3: Jak hodnotí pracovníky OSPOD význam mediace, jaká sledávají pozitiva a limity?

V této dílčí výzkumné otázce se zaměřím na již samotné emoce, pocity a postoje sociálních pracovníků k mediaci. Nejprve však ještě zjistím, co si sociální pracovníky myslí o dopadu a výsledcích mediace ve vztahu k rodině a její budoucnosti, poté také, jaký mají samotní klienti přístup k mediaci a dále se už zaměřím jen na samotné pocity a postoje sociálních pracovníků. Zjistím, jaké vnímají pozitiva a limity mediace a zda je

podle nich mediace rozšířena do povědomí jejich klientů, jejich okolí, známých, rodině apod. Myslím si, že je určitě dobré zkoumat i emoční stránky jednotlivých informantů, pokud to samozřejmě situace a jejich otevřenost a důvěra ke mně dovolí, než jen zkoumat fakta, která vyplývají jak z platných zákonů, vyhlášek, ale i zvyklostí a spoluprací s ostatními subjekty.

9. Jak vnímáte využití mediace ve vztahu k rodině a její budoucnosti?

Tato otázka byla pro většinu ze sociálních pracovníků velkým oříškem. Jelikož jsme se již v předchozích otázkách dozvěděli, že sociální pracovníci nemají náhled do probíhající mediace, ani u klientů, kteří by tuto mediaci využili a jejich doporučení, a žádná zpětná vazba ani spolupráce mezi nimi a mediátorem neprobíhá, těžko se vžívaly do situace, kdy by tomu tak mohlo být. Stejně jako předchozí otázka je tato otázka spíše teoretická a ukazuje na neprobádanost procesu mediace a její návaznost na odbor sociálně-právní ochrany dětí. Sociální pracovníce (S3) odpověděla: „*To je prostě všechno na tom klientovi. Jestli chce. Pak to asi bude mít dobrou dopadu.*“ Všechny sociální pracovníce si však myslí, že proces mediace má pro budoucnost rodiny význam, ať už v tom, že sporné strany dosáhnou dohody, nebo v tom, že dohoda je vždy lepší i pro dítě, které tento konflikt v rodině prožívá stejně emočně, jako jeho rodiče. Sociální pracovníce (S1) si myslí, že práce mediátora je velmi přínosná a uzavřenou dohodou může mít velmi pozitivní vliv na budoucnost celé rodiny. Záleží však na tom, zda se sporné strany chtějí na mediaci podílet a vše je založeno na dobrovolnosti. Pokud ne, sociální pracovníce se domnívají, že mediace v tuto chvíli nemá smysl a dohody dosaženo nebude. V takovém případě by mediace vliv na rodinu a její budoucnost neměla, nebo by mohl být tento vliv značně negativní, pokud by rodiče byli ve svých názorech neústupní a žádné shody se nedostalo.

10. Jaký přístup mají klienti k samotné mediaci?

Jak již bylo zmíněno několikrát výše, postoj samotných klientů k mediaci je různorodý. Převládá však názor, že přístup klientů k mediaci je značně negativní. Někteří klienti o mediaci nemají vůbec povědomí, neví, o co se jedná a tudíž ani sami nemohou vědět, že by jim tato metoda mohla pomoci. Pokud se tito klienti nedostanou do péče sociálních pracovníků OSPOD, nemusí se o této metodě dozvědět vůbec a svou situaci řešit jinými způsoby, i když by mediace mohla být jednou z prvotních a možná také nejvýhodnějších metod k řešení jejich problému. Dalším typem klientů mohou být

ti, kteří o mediaci nemají zájem s ohledem na svoji finanční situaci. Sociální pracovnice (S4) uvádí: „*My se k tý mediaci vlastně ani nedostanem. Ty klienti, co na ní maj peníze, k nám nepřijdou a ty naši klienti ji využít nechtěj.*“ I když se sociální pracovnice vždy snaží klientům dopodrobna vysvětlit, co mediace obnáší, jak by mohla jejich konfliktu pomoci a v čem je tak unikátní, většinou tyto pozitiva prohrají před jedním negativem – financemi. Klienti OSPOD jsou většinou lidé v nepříznivé sociální situaci a tudíž i lidé, kteří mají problémy i po finanční stránce. Bohužel je většina mediátorů placených, sociální pracovnice (S1) mimo záznam uvedla, že nezná v Libereckém kraji žádného mediátora ani organizaci zaměřenou především na mediaci, která by poskytovala mediaci zdarma. Finanční ohodnocení mediátora je tudíž mnohdy mezníkem a zavírá dveře mnoha rodinám, kterým by mediace mohla pomoci. Sociální pracovnice (S2) uvádí: „*Oni prostě většinou nechtějí. Nemají na to peníze.*“ Posledním typem klientů jsou pak ti, kteří odmítají mediaci jako takovou. Nechtějí se s druhou stranou dohodnout, nechtějí své problémy řešit s třetí osobou nebo k tomu mají jiný, osobní důvod. Těmto klientům většinou nepomůže ani mediace nařízená soudem, někteří na setkání s mediátorem vůbec nedorazí, jiní nejsou schopni a ochotni se s druhou stranou domluvit a sepsat dohodu. Pro tyto klienty potom neexistuje žádná jiná možnost, než spor řešit soudně, což se může protáhnout i na několik měsíců, popřípadě i let. Sociální pracovnice (S5) vypovídá: „*Mediace je většinou smírnější cesta k dohodě, ale taky zabere o dost míň času než soudní řízení. Pokud se ale ti rodiče neshodnou, není pak na výběr, no. Ale tím si dost protahují dobu procesu.*“

11. Jaká pozitiva spatřujete v rámci rodinné mediace?

V této otázce jsem se zaměřovala na pocity a postoje sociálních pracovníků k mediaci. Zjišťovala jsem, jaká pozitiva spatřují sociální pracovnice OSPOD v rámci rodinné mediace. Sociální pracovnice (S1) uvedla: „*...že prostě je (mediátor, pozn. autora) určitým směrem nasměruje*“. Hlavní pozitivum viděla v tom, že účastníci dosáhnou určitě shody a spor se nemusí řešit soudní cestou, který je mnohdy velmi zdoluhavý. Na to navazuje i odpověď sociální pracovnice (S2), která uvádí: „*Dobry je, že dosáhnou nějaký shody. A nemaj pocit, že jeden vyhrál a ten druhej prohrál.*“ Tímto výrokiem chválí metodu mediace v přínosu pro klienty, kteří by ji chtěli využít. Ostatní sociální pracovnice v mediaci vidí jednu z metod, jak řešit rodinné konflikty a hlavním pozitivem pro ně je, že si jejich klienti mohou vybrat, jak své rodinné konflikty řešit.

Není to jen o jednom určitém řešení, které by nemuselo vyhovovat všem. Sociální pracovníce (S3) vypovídá: „*Já v tom vidím jakoby tu možnost volby, jo. Je to zase jiná metoda, jak ty svoje problémy řešit.*“ Shoduje se s ní i sociální pracovníce (S4): „*Tak určitě je to dobrá metoda, jak ty problémy řešit.*“ Sociální pracovníce (S5) vidí pozitivum v tom, že mediace je kratší a smírnější proces, než soudní řízení: „*Já si myslím, že je to rozhodně lepší, než soudní řízení. Kratší. Osobnější.*“ Všechny sociální pracovníce se shodují, že metoda mediace může být přínosná, musí se však dodržet její dobrovolnost a musí se k přistupovat s nadějí a důvěrou.

12. Jaké limity spatřujete v rámci rodinné mediace?

Když jsem zjistila, jaká pozitiva shledávají sociální pracovníce v mediace, zajímalo mne, zda v ní vidí i nějaká negativa. Tyto postoje a pocity již vyplynuly i z předchozích tazatelských otázek, chtěla jsem však zjistit, zda sociální pracovníce dokážou „vypíchnout“ jeden hlavní problém, který v mediaci vidí. Sociální pracovníce se shodují hned na několika limitech mediace. Prvním je její poskytování za úhradu, kterou si bohužel nemohou kvůli vysokým cenám dovolit všichni klienti, a ti, kteří by ji nejvíce potřebovali, na ní nemají finanční prostředky. Sociální pracovníce (S3) říká: „*Nejvíce v tom, že to není bezplatný.*“ Dalším limitem mediace je fakt, že klienti o této metodě zřídka vědí. Mediace není rozšířena do povědomí široké veřejnosti, klienti se s ní neseptkávají, neví, o jakou metodu se jedná a tím pádem ani to, že by ji mohli využít. Sociální pracovníce (S2) vypovídá: „*Asi v tom, že o tom ti klienti vůbec nevěděj.*“ S ní souhlasí i sociální pracovníce (S4): „*Určitě v tom, že není prostě rozšířená do toho povědomí těch klientů.*“ Sociální pracovníce (S5) si také myslí, že v kraji a obecně i v České republice je málo dostupných mediátorů. Souvisí to také s tím, že většina mediátorů má nastaveny velice vysoké platby za jednu hodinu mediace a s tím je poté dále spojen již už zmíněný problém s financemi klientů. Tato pracovníce uvádí: „*Asi i v tom, že tu prostě není jakoby moc těch mediátorů...*“ Sociální pracovníce (S1) se obává, že její klienti by si mediaci mohli plést s terapií, i když tomu tak není. I když se tato pracovníce vždy snaží svým klientům co nejlépe představit pojem mediace, někteří nemusí úplně chápat její smysl a s terapií tuto metodu zaměňovat. Sociální pracovníce (S1) vypovídá: „*Každopádně mediace není terapie, jo, ale tak to už je zase z podstaty věci a je možné, že někteří lidi nebo jako někteří ty klienti, by možná si to s tím pletli.*“

Jako poslední, doplňující otázku, jsem svým informantům kladla: ***Jaké si myslíte, že mají vaši blízcí, známí či klienti povědomí o mediaci?*** Jak již bylo zmíněno výše, většina sociálních pracovníků uvedla, že většina lidí o této metodě nemá vůbec žádné povědomí. Sociální pracovníce (S1) uvedla: „*Myslím si, že opravdu o ní ví spíš taková ta odborná veřejnost než jako klasičtí klienti.*“ Sociální pracovníce (S3) říká, že její klienti o mediaci nemají vůbec žádné povědomí: „*Tak klienti o ní vůbec neví.*“ Všechny pracovníce se dále shodují, že by se o mediaci mělo více mluvit, tato metoda by měla být více používána v médiích, měl by o ní informovat soud, dále také sociální pracovníce OSPOD (které své klienty již pravidelně informují), měly by vznikat různé akce, konference, školení, informační letáky a další mediální upozornění na tuto metodu. Sociální pracovníce (S4) dodává: „*Mělo by se o tom víc mluvit, moc lidí o ní prostě neví.*“

Shrnutí DVO3

Ve třetí dílčí výzkumné otázce jsem nejprve zkoumala význam mediace a její dopad na rodinu a její budoucnost. Bohužel, vzhledem k nedostatečným zkušenostem sociálních pracovníků s mediací, byla tato otázka zodpovězena jen teoreticky. Z informací, které sociální pracovníce o mediaci mají, však hodnotí dopad a přínos mediace na rodinu a její budoucnost velmi kladně. Především je to ve vztahu k dítěti, které je vždy pro sociální pracovníce OSPOD na prvním místě. Pracovníce se domnívají, že dohoda rodičů má na dítě mnohem lepší vliv než jejich dohady a případně zdlouhavé soudní řízení. Poté je mediace výhodná také ve vzájemné dohodě rodičů, také pro ně opadá stres z případného zdlouhavého rozvodového řízení. Samotní klienti ale k metodě mediace zase tolik otevření nejsou. I přes veškeré dostupné informace od sociálních pracovníků se nemusí chtít do této „inovace“ pouštět, jsou zdrženliví a někdy ani sami nechtějí této metody využít. Je to především proto, že mediace není nijak mediálně dostupná a široká veřejnost o ní nemá povědomí. První kontakt s pojmem mediace mají samotní klienti až od sociálních pracovníků či soudu. Druhým důvodem je bohužel také vysoká platba za jednotlivá mediační řízení. Většina klientů OSPOD jsou sociálně slabé rodiny, které nemají na zaplacení takto vysokých částek. Při zjišťování emocí a postojů sociálních pracovníků k mediace jsem se tázala na možná pozitiva a negativa procesu mediace. Za pozitivum sociální pracovníci pokládají vytvoření dohody, vhodnější přístup zejména pro dítě, menší stres ze soudního řízení či

kratší dobu vyřízení. Za negativa poté považují vysokou finanční náročnost, nedostatečnou informovanost klientů, možnost zaměnění s terapií či neochotu klientů mediaci podstoupit.

5.4 Komparace s jinými výzkumy

Po provedení rozhovorů, jejich přepsání a následné interpretaci jsem zjistila, že i když literatura uvádí, že v posledních deseti letech se zájem a povědomí o mediaci několikrát znásobilo, z pohledu sociálních pracovníků OSPOD tomu tak stále není. I když je z jejich pohledu mediace vnímána velmi pozitivně, nastávají tu různé limity, o kterých si myslím, že by jim měla být do budoucna věnována větší pozornost, aby nastalo jejich úplné odstranění. Jedná se zejména o finance a povědomí o mediaci. Většina ze sociálních pracovníků také mimo záznam uvedla, že neví jistě, jestli je to problém jen jejich odboru, či města, kraje nebo celé České republiky. Některé z nich uvedly, že si myslí, že jsou jako město „pozadu“ a situace v jiných krajích je rozdílná. Při tomto podnětu jsem byla zvědavá, zda je tomu opravdu tak. Bohužel však nebyl čas a prostor na nový výzkum s pracovníky jiných odborů sociálně-právní ochrany dětí, rozhodla jsem se však, že krátce komparuji můj výzkum s výzkumem jedné ze studentek brněnské Masarykovy univerzity, které vedla výzkum na stejné téma, ale v jiných tazatelských otázkách. V těchto výzkumech však můžeme nalézt jistou podobnost a některé získané informace společně komparovat. V následujících odstavcích budu můj výzkum komparovat s diplomovou prací studentky Kateřiny Vystavělové, která svůj výzkum s hlavním cílem „Zjistit postoj sociálních pracovníků OSPOD k mediaci“, konala minulý rok (2017).

Oba výzkumy budu porovnávat v několika ohledech, které, jak jsem zjistila, se v obou pracích shodují. Jsou jimi typy konfliktů, pojem mediace a její využití, spolupráce s mediátory, postoj klientů k mediaci, mediační techniky a pozitiva a limity mediace. V každém z odstavců interpretuji výpovědi informantů a poté tyto výpovědi porovnáám dle každého výzkumu. Ve většině případů se však naše zjištěné informace z výzkumu shodují, menší odchylky nastávají jen nepatrně. Pro přehlednost porovnávaných informací budu informanty z mého výzkumu označovat zkratkou I1, informanty z výzkumu výše jmenované studentky informanty I2.

Prvním zkoumaným prvkem byly **typy konfliktů**. Informanti I1 odpovídali, že se setkávají s klienty s různými rodinnými konflikty. Ať to jsou rozchodové či

rozvodové konflikty, konflikty spojené s docházkou dítěte do školy, s výchovnými problémy dítěte či zanedbání rodičovské odpovědnosti. Všichni informanti se však shodují, že mediace je vhodná jen v případech rozchodových či rozvodových problémů. Informanti I2 s tímto tvrzením souhlasí, jejich výpovědi byly obdobné, někteří z nich však ještě dodávají spory obchodní či spory trestní. Tito informanti taktéž uvádějí, že mediace se nedá použít u všech druhů konfliktů a u všech klientů.

Druhým zkoumaným prvkem byl **pojmem mediace a její využití**. Zde je shoda obou skupin informantů, jak informantů I1, tak informantů I2, velice velká. Všichni informanti se shodují, že povědomí o mediaci není příliš velké. Informanti vypovídají, že jejich klienti o metodě mediace nemají povědomí, neví, o jakou metodu se jedná a jak by jim mohla pomoci. I když se všichni informanti aktivně snaží svým klientům metodu mediace přiblížit, důkladně ji vysvětlit, doporučit a uvést její kladné stránky tak, aby klienti sami získali ochotu tuto metodu využít, většina klientů o tuto metodu zájem nemá. Informanti se shodují, že hlavním problémem jsou právě finance. Mediace je poskytována za úhradu, která je pro většinu klientů poměrně vysoká. Z tohoto důvodu nejčastěji klienti mediaci odmítají.

Třetím zkoumaným prvkem je **spolupráce s mediátory**. V tomto zkoumání obě skupiny informantů uvedly, že si myslí, že je zatím velký nedostatek mediátorů. Je to hlavně tím, že zapsaní mediátoři poskytují mediaci za poplatek, sociální pracovníci by však pro své klienty uvítali spíše mediátory, kteří poskytují mediaci zdarma. To v dnešní době však není příliš časté, informanti I1 uvedli, že žádného takového mediátora v okolí neznají a na žádného nemají kontakt. Také nevědí o žádné neziskové organizaci, ve které by takový mediátor působil. Zde již můžeme shledat první rozdíl mezi sociálními pracovníky z různých krajů, informanti I2 uvedli, že své klienty většinou posílají za nezapsanými mediátory, kteří mediaci zdarma poskytují. Stále si však myslí, že je těchto mediátorů nedostatek. Také jsou tito mediátoři oproti zapsaným mediátorem neověření, sociální pracovníci svým klientům tudíž nemohou poskytnout záruku kvalifikovaného mediátora. Co se poté týká zpětné vazby od mediátorů, můžeme mezi těmito dvěma výzkumy najít také velký rozdíl. Informanti I1 uvedli, že se s mediátory nesetkávají a zpětnou vazbu od nich nemají. Pokud klienti podstoupí mediaci, sociální pracovníci se již nedozvědí, zda byla úspěšná či jak probíhala. Při mediaci dítě jako kolizní opatrovník nezastupují, zatím se s tím nesetkali. Informanti I2

však zpětnou vazbu od mediátorů, zejména tedy těch nezapsaných, mají. Je to především tím, že tito mediátoři pracují v neziskových organizacích, se kterými odbor sociálně-právní ochrany dětí aktivně spolupracuje, sociální pracovníci na tyto mediátory mají kontakt a mohou se s těmito mediátory spojit i po proběhnuté mediaci. Informanti I1 aktivně spolupracují jen s rodinnými poradnami a neziskovými organizacemi, tyto organizace však žádného z mediátorů nezaměstnávají. Sociální pracovníci tak mají jen zpětnou vazbu od pracovníků těchto poraden, například o průběhu rodinné terapie či poradenství poskytnutému jejich klientům.

Dalším zkoumaným prvkem byl **postoj samotných klientů k mediaci**. V této otázce se obě skupiny informantů opět shodují. Samotný postoj klientů k mediaci je velmi rozporuplný, klienti se tak dělí na dvě od sebe odlišné skupiny. Jedna z nich pojem mediace jako takový velmi vítá a vnímá ho pozitivně. Jen malé procento z nich však nakonec proces mediace podstoupí. Klienti od této metody často odstupují právě ve vztahu k jejich financím. Jak již bylo několikrát řečeno, klienti většinou nemají finanční prostředky na zaplacení celého procesu mediace. Druhou skupinou klientů jsou ti, kteří mediaci odmítají úplně. Ať je to již z jejich vlastního přesvědčení, neochoty spolupracovat či z jiných, osobních problémů. Obě skupiny informantů se v těchto odpovědích opravdu velmi shodují, sociální pracovníci mají v různých krajích stejné zkušenosti s postojem klientů k mediaci.

Dalším prvkem zkoumání byly **mediační techniky**. V mém výzkumu jsem se informantů nejprve ptala, jaké techniky používají při práci se svými klienty a poté, zda používají nějaké techniky, které by mohly být využity i při mediaci. U druhého výzkumu se studentka dotazovala svých informantů, jaké mediační techniky znají, které při své práci mediátor používá a poté, zda tyto techniky používají také. Přestože byly tyto otázky položeny jinak, dají se však porovnávat, protože informace získané z výpovědí jsou povětšinou smyšleny stejně a otázky byly pochopeny podobně. Z obou výzkumů vyplynulo, že ne všichni sociální pracovníci pracují s mediačními technikami. Uvedeno bylo především aktivní naslouchání. Informanti I1 si nebyli jisti, zda jsou techniky, které používají, využitelné i v mediaci. Jedna z informantek vypověděla, že mediační techniky při své práci rozhodně používat nemůže. Naproti tomu informati I2 velmi dobře znali mediační techniky, věděli, co si pod tímto pojmem představit a většina z nich se domnívá, že tyto techniky využívá i ve své práci. U některých

informantů měla studentka pocit, že si jen neuvědomují, že tyto techniky používají. Podle jejich výpovědí bylo zřejmé, že tyto techniky velmi dobře ovládají, jen si nedokážou vybavit, že by se tyto techniky daly využít i při mediačním procesu.

Pokud se přesuneme k emocím a postojům, které sociální pracovníci cítí ve vztahu k mediaci, budou dalším prvkem zkoumání **pozitiva mediace**. Jelikož nemá ani jedna ze skupin informantů s mediací velké zkušenosti, sociální pracovníci odpovídali spíše teoreticky a v návaznosti na získané informace o mediaci. Všichni informanti se však shodují, že mediační proces je velmi pozitivní, především pro to, že se v něm dosáhne vzájemné shody. Informanti si myslí, že tento proces může mít pro rodinu velký přínos. Naproti těmto emocím jsme ve svých výzkumech zkoumali i **limity mediace**. V této otázce se naši informanti také shodovali. Největší limit spatřují právě v otázce financí či nedostatečné ochoty spolupracovat, poté také v nedostatečné informovanosti veřejnosti.

Pokud bych chtěla na závěr shrnout jednotlivé výpovědi informantů a utvořit tak porovnání dvou výzkumů dle sociálních pracovníků v jednotlivých krajích, mohla bych říci, že výpovědi informantů se velmi často shodovaly. Není mezi nimi nějaký výrazný rozdíl, tudíž lze říci, že rozdíly, o kterých si informanti I1 mysleli, že nastanou, pokud se výzkum bude provádět i v jiných krajích, nejsou natolik podstatné. Hlavním zjištěním je, že sociální pracovníci OSPOD pracují v jiných krajích či městech na stejných principech, všichni jsou zodpovědní, empatičtí a otevření ke svým klientům. Metodu mediace se všichni snaží ve velké míře doporučovat. Jedinými dvěma rozdíly, které mezi nimi panují, je využití mediátorů, tedy hlavně těch nezapsaných, kteří působí a spolupracují s informanty I2, kdežto informanti I1 takovou příležitost bohužel nemají, protože se zde nevyskytují žádní nezapsaní mediátoři. Druhý rozdíl je ve využití mediačních technik, které především informanti I1 moc nevyužívají, kdežto informanti I2 v hojné míře. I když jsou porovnány tyto dva výzkumy, ze dvou rozdílných krajů, nedá se říct, že by výsledky výzkumu byly reprezentativní. Bohužel je v obou výzkumech jen malý vzorek informantů a chybí vzorce z jiných měst či krajů. Pokud bychom chtěli výzkum chápat jako celorepublikový, nebyl by reprezentativní. U kvalitativního rozhovoru je však počet informantů dostatečný, pokud se zkoumá jen vzorek informantů z daného města, kraje či organizace. Tyto dva výzkumy mohou dále

sloužit pro komparaci s jinými výzkumy, které mohou v budoucnu vzniknout v pracích ostatní studentů.

5.5 Závěr výzkumného šetření

V závěru výzkumného šetření zhodnotím nejdříve hlavní cíl výzkumu, dále pak dílčí cíle výzkumu a shrnu celou interpretaci výzkumného šetření.

Hlavní cíl „Zjistit, jaký význam má mediace z pohledu pracovníků OSPOD“ se dá zhodnotit tak, že mediace z pohledu sociálních pracovníků má velký význam při dodržení správných postupů a metod, především pak dobrovolnosti a důvěry. Mediace je z pohledu sociální pracovníků hodnocena velmi pozitivně a u klientů, kteří ji využít chtějí, je velmi přínosná. Z výzkumného šetření dále vyplývá, že hodnocení významu mediace nebylo pro sociální pracovníky lehkým úkolem, a to především z důvodu, že přímo s procesem mediace nemají velké zkušenosti.

První dílčí výzkumnou otázkou „S jakými druhy rodinným konfliktů se pracovníci OSPOD setkávají?“ lze zhodnotit tak, že sociální pracovníci se setkávají s mnoha druhy rodinných konfliktů, ne každý v nich je však vhodný pro mediaci. Rodinnými konflikty vhodnými v procesu mediace se rozumí především rozvodové a rozchodové konflikty. Dále se sociální pracovníci setkávají ještě s rodinami, ve kterých má dítě nějaký výchovný problém či s rodinami, kde rodiče zanedbávají svoji rodičovskou povinnost. Tyto konflikty však nelze řešit pomocí mediace, sociální pracovníci zde vykonávají nad rodinami spíše dohled, nařizují, vytváří s nimi individuální plán a tvoří kroky k dosažené cílů, popřípadě nařizují správní řízení. S pojmem mediace se setkávají celkem často, jen však ve spolupráci se soudem, nebo když sami usoudí, že by tato metoda mohla být vhodná pro jejich klienty, poté je tento pojem vyřčen z jejich úst při vysvětlování a doporučování mediace klientům. Nejvíce se však setkávají s pojmem mediace ve spolupráci se soudem, kdy soud nařídil rodině mediaci. Sociální pracovníci dostávají návrh a usnesení o kolizním opatrovnictví, při kterém zastupují dítě. Nezastupují ho však při procesu mediace, jen při soudním jednání. V souvislosti s mediací v takovém případě vysvětlují rodinám, jak mediace probíhá a jaký může mít přínos, spolupracují zejména s dítětem, pokud dítě s ohledem na věk nebo jiné okolnosti nemůže s pracovníky komunikovat, spolupracují s rodiči.

Druhá dílčí výzkumná otázka „Jak sociální pracovníci OSPOD využívají mediaci v praxi?“ se dá zhodnotit tak, že sociální pracovníci mediaci v praxi vůbec

nevyužívají. Využívají jen její pojem, mediaci samotnou nikoliv. O mediaci se však své klienty snaží co nejvíce informovat a tuto metodu rozšířit jak do povědomí klientů, tak i široké veřejnosti. Tato metoda je ve vhodných případech sociálními pracovníky hojně doporučována, samotné rozhodnutí klientů k jejímu využití však již sociální pracovníci nemohou ovlivnit. Vzhledem k nízkému počtu využití mediace klienty OSPOD se sociální pracovníci s mediátory nesetkávají, i když na ně mají většinou kontakt, nevyužijí ho. Spíše spolupracují s rodinnými poradnami, od kterých mají i zpětnou vazbu. Sociální pracovníci OSPOD se také snaží využívat mediačních technik práce s klienty, i když tyto techniky někdy používají podvědomě a neuvědomují si, že právě tyto techniky jsou také používány při mediaci. Jedna ze sociálních pracovníček však uvádí, že tyto techniky nejsou použitelné, protože sociální pracovníci OSPOD musí s klienty pracovat i tehdy, pokud samotní klienti nechtějí. Jedná se však zejména o problémové rodiny, s rodinami, kterým je poskytováno poradenství, se pracuje s technikami podobnými mediačním technikám. Jedná se zejména o aktivní naslouchání, empatické přistupování či doporučování, princip dobrovolnosti a důvěry. I když sociální pracovníci nemají velké zkušenosti s mediací, myslí si, že mediační technika je velmi přínosná pro rodiny, které ji chtějí uskutečnit a mají zájem svůj problém řešit.

Třetí dílčí výzkumnou otázku „Jak hodnotí pracovníci OSPOD význam mediace, jaká shledávají pozitiva a limity?“ lze zhodnotit tak, že sociální pracovníci tuto metodu hodnotí velmi pozitivně. Vítají především její přínos pro rodiny, které touto metodou mediace prošly a chválí její přínos pro rodiny do budoucna. Pozitiva vidí především v kratší době, získání dohody, odvrácení konfliktu a nejvíce také v tom, že je vhodnější pro dítě, není tolik stresující a její účastníci dostanou shody. Jako negativum je pak uváděna především finanční stránka mediace, to, že v kraji nejsou žádní nezapsaní mediátoři, kteří by mediaci vykonávali bezplatně a také neochotu klientů. Sami klienti jsou k metodě mediace spíše zdrženliví, i když dostatek informací od sociálních pracovníček tuto metodu odmítají a to především z hlediska financí. Velkou nevýhodou je také to, že klienti se jinde, než od sociálních pracovníků, s pojmem mediace nesetkají.

Závěrem lze říci, že mediace je velmi pozitivní technika při práci s klienty, bohužel v dnešní době není až tolik známá v povědomí klientů a jejím největším úskalím je finanční dostupnost.

Závěr

Tématem mé diplomové práce byl „Význam mediace z pohledu pracovníků OSPOD.“ Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaký význam má mediace z pohledu pracovníků OSPOD. Základní informace vymezení v teoretické části se týkaly sociální práce s rodinou, rodinných konfliktů a jejich řešení. Dále pak samotnému pojmu mediace, jeho vymezení, druhům mediace, procesu mediace s uvedením jejích fází, principům mediace a jejím výhodám. V další kapitole jsem se poté zaměřila na rodinnou mediaci, kde jsem vymezila práci mediátora, účastníky mediace, zmínila jsem i mediaci rozvodovou a peer mediaci. V neposlední řadě jsem se zaměřila i na význam mediace v sociální práci a také jsem vymezila odbor sociálně-právní ochrany dětí, který je vzhledem k prováděnému výzkumu pro moji diplomovou práci neopomenutelný.

Výzkumná část mé diplomové práce je stěžejní pro tuto práci. V praktické části byla použita kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování – polostrukturovaný rozhovor. Tato výzkumná část byla zaměřena na zjištění významu mediace z pohledu sociálních pracovníků OSPOD. Rozhovory jsem vedla s pěti sociálními pracovníky OSPOD z Libereckého kraje. Tito pracovníci byli vybráni proto, že jsem chtěla zjistit, jaký význam a využití má mediace v praxi, především v rodinách, kde je třetím účastníkem i dítě, a zda tato metoda na dítě působí pozitivněji, než například soudní řízení. Celá má diplomová práce a především výsledky z praktické části mohou být použity jako podklad pro důkladnější zkoumání metody mediace, dále pak také jako podklad pro komparaci s jinými výzkumy, které mohou vést další studenti sociální práce, především pak v jiných krajích, aby došli ke zjištění, zda je v krajích různá či shodná situace spojená s metodou mediace.

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaký význam má mediace z pohledu pracovníků OSPOD. Stěžejními body tohoto výzkumného šetření byl zejména význam mediace, její využití v praxi a osobní pohled sociálních pracovníků na mediace, zejména její pozitiva a limity.

Hlavní cíl jsem přeformulovala do hlavní výzkumné otázky: Jak pracovníci OSPOD vnímají význam mediace? Z hlavní výzkumné otázky jsem formulovala tři dílčí výzkumné otázky, které byly zaměřeny na výše uvedené zjištění. První dílčí výzkumnou otázkou bylo: S jakými druhy rodinných konfliktů se pracovníci OSPOD setkávají?

Tato dílčí výzkumná otázka mi pomohla zjistit, s jakými druhy konfliktů se sociální pracovníci setkávají, jak s klienty pracují a které konflikty jsou vhodné pro metodu mediace. Dále jsem se zaměřila na význam pojmu mediace, jak tyto pracovníci tento význam vnímají, jaké s ním mají zkušenosti a jak pojem mediace využívají v praxi. Z již vypořádaných informací jsem se dále zaměřila na doporučení a nařízení mediace soudem, zkoumala jsem jeho průběh a setkání pracovníků s jeho klienty. Druhou dílčí výzkumnou otázkou bylo: Jak sociální pracovníci OSPOD využívají mediaci v praxi? V této otázce jsem se zaměřila především na techniky práce s klienty, podobnost těchto technik s mediačními technikami, jejich využití v praxi a doporučování mediace klientům. Dále mě zajímal také názor samotných klientů, jak sociální pracovníci vnímají názory klientů na mediaci, zda klienti tuto metodu využívají či ne a z jakých důvodů. Poté jsem se zaměřovala na význam mediace ve vztahu k rodině a její budoucnosti. Třetí dílčí výzkumnou otázkou jsem zjišťovala: Jak hodnotí pracovníci OSPOD význam mediace, jaká shledávají pozitiva a limity? V této otázce jsem zkoumala především názory, postoje, pocity a emoce sociálních pracovníků ve vztahu s pojmem mediace. Zkoumala jsem její limity a pozitiva.

Výzkumné šetření probíhalo se sociálními pracovníky OSPOD, především v kancelářích těchto pracovníků. U některých pracovníků musel být rozhovor přerušeno, právě díky kolegyňám, které potřebovaly poradit či podepsat některé dokumenty. Vzhledem k vytíženosti sociálních pracovníků však nebyla možnost rozhovory provádět v jiném prostředí či čase. Na základě výpovědí informantů bylo zjištěno, že hlavní cíl výzkumu byl dosažen. Význam mediace je z pohledu pracovníků OSPOD velmi pozitivní, má však také své limity. Z výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci OSPOD mají s mediací zkušenosti jen v teoretickém hledisku, znají veškeré informace o mediaci, hojně ji doporučují svým klientům, avšak se samotnou mediací a jejím procesem nemají zkušenosti žádné. Z výzkumu vyplynulo, že největším limitem mediace je její finanční dostupnost a také informovanost samotných klientů, například prostřednictvím médií.

Seznam použité literatury

FISHER, S. a J. ŠKODA. *Sociální patologie*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2009. ISBN 978-80-247-2781-3

GILLERNOVÁ, Ilona, V. Kebza, M. Rymeš a kolektiv. *Psychologické aspekty změn v české společnosti*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. ISBN 978-80-247-2798-1

HOLÁ, Lenka a kolektiv. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN 978-80-247-4109-3

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. ISBN 978-80-247-3134-6

CHOLENSKÝ, Robert. *Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy*. Praha: Linde, 2013. ISBN 978-80-7201-901-4

JANDOUREK, Jan. *Průvodce sociologií*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. ISBN 978-80-247-2397-6

JANOTOVÁ, Magda. *Mediace*. Praha: Ústav práva a právní vědy, o. p. s., 2014. ISBN 978-80-87974-07-0

KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie 3. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015. ISBN 978-80-247-3877-2

KOTLER, Philip a kolektiv. *Moderní marketing*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007. ISBN 978-80-247-1545-2

NOVÁK, T. a B. PRŮCHOVÁ. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007. ISBN 978-80-247-1449-3

NOVÝ, I., V. SURYNEK a kolektiv. *Sociologie pro ekonomy a manažery: 2., přepracované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2006. ISBN 80-247-1705-0

MAHROVÁ, G., M. VENGLÁŘOVÁ a kolektiv. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. ISBN 978-80-247-2138-5

O'CONNOR, A. a S. Aranda. *Paliativní péče: pro sestry všech oborů*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2005. ISBN 978-80-247-1295-6

PAUKNEROVÁ, D. a kolektiv. *Psychologie pro ekonomy a manažery: 3., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN 978-80-247-3809-3

PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN 978-80-247-4485-8

PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN 978-80-247-5031-6

PLAMÍNEK, Jiří. *Řešení problémů a rozhodování*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. ISBN 978-80-247-2437-9

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN 978-80-247-3470-5

PRŮCHA, J. a J. VETEŠKA. *Andragogické slovník: 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2014. ISBN 978-80-247-4748-4

ROBERTS, Marian. *Mediation in family disputes: principles of practice*. 4th ed. Ashgate, 2014. ISBN 9781409450344

SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejvyužívanější metody a techniky*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2014. ISBN 978-80-247-3568-9

ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Dítě a rozvod rodičů*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. ISBN 978-80-247-3181-0

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv. *Krize : psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2004. ISBN 978-80-247-0888-1

ŠTĚDRONĚ, Bohumil. *Manažerské řízení a informační technologie*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007. ISBN 978-80-247-2052-4

Bakalářská a diplomové práce

BERANOVÁ, Monika. *Rodinná mediace v České republice*. Hradec Králové, 2017 [2018-01-21]. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Mrg. Lucie Smutková, Ph.D. Dostupné z: <https://theses.cz/id/yjnt3d/STAG87998.pdf>

VYSTAVĚLOVÁ, Kateřina. *Postoj sociálních pracovníků OSPOD k mediaci*. Brno, 2017 [2018-03-20]. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D. Dostupné z: <https://theses.cz/id/t5tvo9?info=1;isslret=Vystav%C4%9Blov%C3%A1%3B;zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3Dvystav%C4%9Blov%C3%A1%26start%3D1>

Internetové zdroje

ASOCIACE MEDIÁTORŮ V ČESKÉ REPUBLICĚ. Výhody mediace a typy sporů. *Amcr.cz* [online]. [cit. 2018-01-21] Dostupné z: <http://www.amcr.cz/vyhody-mediace-typy-sporu/>

DOHNALOVÁ, Zdenka. Výzkumníkovo desatero etického chování. In: *Časopis Sociální práce* [online]. 2014 [2018-03-19]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=379>

HRUBÁ, Dagmar. *Psychosociální aspekty krize*. [online prezentace]. 2015 [cit. 2017-12-5]. Dostupné z: <http://rpss.c->

budejovice.cz/cz/vzdelavani/Documents/Krize%20a%20jej%C3%AD%20psychosoci%C3%A1ln%C3%AD%20aspekty.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Bezplatné mediační a facilitační služby. *Mpsv.cz* [online]. [cit. 2018-03-13] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/3793>

ÚŘAD PRO ŘEŠENÍ SPORŮ, S. R. O. Mediace a vyjednávání. *Spory.org* [online]. [cit 2018-01-26] Dostupné z: <http://www.spory.org/Rodinn%C3%A1-mediace>

Zákony

ČESKO. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999 o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2017-12-12]. Také dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/7263/Zakon_o_socialne-pravni_ochrane_deti.pdf

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1: Vzor úvodního proslovu mediátora

Tabulka č. 2: Transformace výzkumných kroků

Seznam obrázků:

Obrázek č. 1 Kompetenční model „Mediační diamant“

Seznam zkratk:

OSPOD = odbor sociálně-právní ochrany dětí

DVO = dílčí výzkumná otázka

SP1 – SP5 = sociální pracovníce 1 - 5

I1 a I2 = skupiny informantů, skupina 1 a skupina 2

Seznam příloh:

Příloha A – Přepis rozhovoru se sociální pracovnící 1 (SP1)

Příloha A

Přepis rozhovoru – Sociální pracovníce 1 (SP1)

Rozhovor probíhal v kanceláři jedné ze sociálních pracovníček odboru sociálně-právní ochrany dětí. Trval cca 30 minut, bylo zodpovězeno všech 12 otázek plus některé další, doplňující otázky. Rozhovor byl nahráván na diktafon, ještě před zahájením jsem od informantky dostala slovní souhlas, jak s poskytnutím rozhovoru, tak s nahráváním na diktafon. Informantka byla nejprve kontaktována přes telefon, poté přes pracovní e-mail a až poté následovalo osobní setkání.

Tak nejdřív bych se vás chtěla zeptat, vůbec jakoby jak ta práce s těma klientama u vás tady vypadá?

...Ehm... tak... orgán sociálně-právní ochrany dětí... ehm... V podstatě zastává asi tak dvě stěžejní... ehm... jakoby dvě stěžejní otázky, a to jedno je preventivní činnost a druhý je kolizní opatrovnictví. Takže to jsou asi tak dvě nejdůležitější... ehm... nebo nejzásadnější rozdělení naší práce. Ehm... naše oddělení se setkává v podstatě v té preventivní činnosti spíš s těmi selhávajícími rodiči, ti kteří nějak tu svoji rodičovskou odpovědnost... ehm... ehm... nějakým způsobem nezvládají... ehm... a... a v tom kolizním opatrovnictví, to je potom zastupování nezletilých při soudním jednání... ehm... Máme tady ještě druhé oddělení, to je oddělení kurátorské činnosti, které také vykonává sociálně-právní ochranu dětí, a tam tedy spolupracují s dětmi, které mají problémy, ať jsou to výchovné problémy, záškoláctví a tak dále. Ale to není... To je zase druhé oddělení ... Tak. *(smích)*

A pak teda, když bych se ptala na ty klienty, který by teda byli vhodný jakoby k tý mediaci, tak s jakejma druhama těch rodinných konfliktů se vlastně setkáváte, jaký ty klienti maj. Třeba jestli jsou v tom rozvodovém řízení...? *(Informantka mi skočila do řeči.)*

Ano... ehm... To si spíš právě myslím, že ta mediace je právě výborná... ehm... v tom... buď rozhodovým nebo rozvodovým... ehm... procesu, protože jim pomůže... ehm... k

najítí té cesty, která by... ehm... nepůsobila třeba jednomu prohru, protože tam samozřejmě o žádnou prohru a výhru nejde, byť se u těch soudních jednání... to vypadá trochu jinak no, tak aby se to v podstatě... ehm... jakoby udělalo... co nejlépe pro dítě no, takže... myslím si, že... ehm... ty klienti právě... by se měli rekrutovat z třídletých sporů.

A vy jste teda říkala, že v tom rozvodovém řízení a jakoby v nějakých jiných rodinách, co mají jiný problém, byla by tam jako možnost té mediace, nebo si myslíte, že ne?

Uuu... Víte co, to je... Já právě si myslím, že... ehm... ty rodiče... rodiny s kterými spolupracujeme, potom v těch... té jiné, kde se jedná spíš o ty sociálně slabší rodiny s méně podnětným výchovným prostředím, tam ta mediace podle mě není až tak na... na pořadu dne. Spíš je to tady opravdu u tadydletých rodin, které se dostanu právě do té krize v rámci toho nějakého soudního řízení.

Aby se tam vlastně dostala ta shoda no.

(Souhlasí) Hmhm.. To jako spíš fakt u toho... u toho rozvodového je to asi nejčastější.

Tak pak tu mám, jakým způsobem se při své práci setkáváte s pojmem mediace s jeho využitím v praxi?

Ehm... no, tak jednak... já nevím, jestli to i víte taky. My máme možnost ze zákona nařídit... ehm... mediaci... ehm... je to právě asi ta tříhodinová jakoby první, vstupní mediace, s tím, že teda další by si pak měli ty lidi už hradit sami... ehm... jinak to může také nařídit soud. Právě kdy zjistí při té své činnosti... rozhodovací... ehm... v rámci těch opatrovnických řízení, tak i tam může být nařízená ta mediace a opravdu se víceméně tady s tím pojmem právě setkáváme tady v tom media-... jakoby v tom řízení.

Takže vám sem chodí klienti, vlastně, co jim byla nařízená mediace soudem?

Ne ne ne... Vůbec ne... ehm... My v podstatě se o té rodině dozvíme tak, že dostaneme návrh na předvolání... dostaneme předvolání k soudnímu jednání... ehm... dostaneme návrhy, dostaneme usnesení o tom, že jsme jmenováni opatrovníkem... ehm... kolizním opatrovníkem... ehm... ze zákona máme povinnost každé dítě přiměřeně věku a rozumovým schopnostem... informovat o probíhajícím soudním řízení, pokud jsou to samozřejmě menší děti, které se neumí vyjádřit nebo nemohou, právě díky věku, ještě vyjádřit tak samozřejmě... ehm... jednáme zejména s rodiči. No a často se už v rámci třeba... toho... já nevím... prvotní návštěvy zjistí, že jsou tam zásadní rozpory a ty lidi nám sem začnou chodit a vtahují nás do toho svého jakoby... ehm... konfliktu... rodinného... a pak tam je teda nasnadě jim třeba říct: „Podívejte se, abyste se domluvili, bylo by vhodné, abyste využili...“ no, a pak se samozřejmě může ten konflikt... ehm... i přes naše doporučení, protože ty rodiče tomu... toho... ehm... poradenství nevyužijí a tím pádem potom... ehm... ten soud jim to třeba nařídí.

A to teda potom, když jim to nařídí, tak vlastně s těma klientka, se vy už nesetkáte tím, že byste se dozvěděli, že teda jako tu mediaci musí podstoupit, to už jakoby přes vás nejde?

My dostáváme usnesení o tom, že jim je nařízena, protože my jsme tam za to dítě, za toho třetího účastníka řízení, takže ano, dostáváme potom... a zpravidla ten soud s námi spolupracuje, třeba oni také úplně nemají... ehm... jakoby povšechní přehled o těch mediátorech... takže většinou s náma spolupracují.

A jaké techniky používáte při práci s vašimi klienty, jako jestli třeba nějaké aktivní naslouchání...?

Určitě... ehm...

Jak s nimi vlastně pracujete?

No... ehm... My ty... v podstatě máme daný zákonem, jednak... jak říkáte vy, ty techniky... tak u nás ano, naslouchání, řízený rozhovor... ehm... pak máme

samozřejmě možnost využití případové konference... ehm... jinak... jinak těch jiných asi zřejmě jako tolik nemáme, jo, když to u nás opravdu jenom tohleto... ehm... samozřejmě máme možnosti potom nařizovat, protože náš orgán je spíše chápán jako represivní... ehm... Takže když, já nevím... vyhodnotíme situaci dítěte... ehm... jako... ehm... že je ohrožené, podle paragrafu 6 našeho zákona, o sociálně-právní ochraně dětí... ehm... sepíšeme s rodiči individuální plán, kde teda si dáváme... nějaké v podstatě ty dílčí úkoly, aby se splnil... ten jeden... například, třeba já nevím... ehm... při nějaké špatné docházce do školy... ehm... když má třeba to dítě nějaké problémy ve škole, navštívit odborné zařízení jo, a tak... a tak když potom to třeba nesplní, přitom jakoby takovém dobrovolném... já už to jako slovo dobrovolný a nedobrovolný... u nás... když už je to nařízené v tom individuálním plánu, tak je to možné ještě tvrdším způsobem, a nařídít to v správním řízení, to taky máme možnost, pak by to samozřejmě musela zase zasahovat soud jo, ale jak říkáte vy, když jdeme do toho... já nevím... řízeného rozhovoru, někdy i pozorování u těch dětí... ehm... tak přes ty případové konference, individuální plány na ochranu dítěte, nějaká nařízení, využití odborného poradenského zařízení jo, pak jsou třeba... já nevím... i ty výchovná opatření, kdy můžeme v rámci toho správního řízení... ehm... dohled, napomenutí a tak dále, takhle to máme. A je to v podstatě... vždycky se to jakoby... mě to... vždycky jakoby nadřazená když se nesplní tohle, tak se udělá tohle....

...jde se od toho jakoby nejméně přísného, až k tomu nejvíc přísnému...

Ano přesně tak.

A používáte nějaké techniky, které mohou být využity i jako v mediaci?

Myslím že ne.

Že se nesnažíte... *(Překrývá se)*

Ne, nemůžeme... ehm... nemůžeme, byla jsem sama na školení, kde nám... ehm... jakoby ze zajímavosti... kde jsme se seznamovali právě s těma technikama a

mediačníma technikama a to u nás není možné, protože mediátor... ehm... byť teda jak říkám, může ten soud nařídit, tak prostě... ehm... on může zase jenom spolupracovat s lidma, který to chtěj prostě, on je nedonutí k ničemu.

To je pravda.

Nono... kdežto my s nima bohužel musíme spolupracovat, i když nechtějí ty lidi. *(smích)* Takže to je takový....

Tak, pak jestli těm svým klientům doporučujete tu mediaci a jakým způsobem... Nutit je vůbec do toho nemůžete...

Ne ne ne. To určitě ne. Spíš se jim snažíme... ehm... jakoby vysvětlit přínos... ehm. Takže snažíme se přesvědčit, aby... ehm... právě tohleto poradenství nebo tudlet... techniku využili jakoby spíš dobrovolným způsobem, než... než aby si musela nařizovat, protože víme, že... ehm... tydlety techniky jsou vždycky lepší, když je ti lidi využívají dobrovolně a jsou přesvědčeni o tom, že jim něco pozitivního přinesou.

A stává se to často, že na to přistoupí, nebo ne?

(smích) Ne ne ne ne ne. No i když... ehm... víte co, spíš se nám daří... ehm... přesvědčit je o tom, aby navštívili třeba zařízení... ehm... typu rodinná poradna... ehm... máme tady v Liberci jednu a je bezplatná. Takže ano, to se nám daří spíš než využití té medi-..., ta... toho mediátora, který bohužel není bezplatný.

No, tak tam hlavně hraje tu roli to, jestli se to platí nebo ne?

Hraje no.

A spolupracujete tedy nějak s těmi mediátory, máte na ně nějaké kontakty a tak? Že by byla nějaká zpětná vazba od nich?

To asi ne... To asi ne, to asi úplně až takhle ne. Víme tady... asi o třech... nebo teda vím, že se mi teď kon shromažďovala, jsou tady asi tři, co já... možná že jich je víc, ale... ale asi o třech vím... ehm... jakože tím my opravdu... nevzpomínám si teď, že by někdo... ehm... z mých klientů třeba, jakoby využil tu mediaci, tak jako zpětnou vazbu nemíváme no, úplně, říkám spíš... ta rodinná poradna a s tou máme samozřejmě zpětnou vazbu, je možné, že oni... nechci říct, že přímo využívají mediační techniky, oni nejsou jako mediátoři, ale dost často se tam tak jakoby snaží jim vysvětlit, jak to tam je, no, jak to... jak by se měli chovat jako rodiče... ehm... když se rozcházejí jako partneři.

Jo. Je to zajímavý, jako slyšet, že to tu mediaci ty lidi moc jako nevyužívají, tím že vlastně to není bezplatný.

No moc ne, moc ne, opravdu ne, myslím si, že by to bylo hrozně příjemný... kdyby... ehm... aspoň třeba jeden ten mediátor... nebo právě jsme měli naději... jako že nám tady v rámci toho projektu, co ta neziskovka tady zkoušela, tak... ehm... že bychom ho právě mohli využít... oni ten projekt měli postavený tak, že pokud by to byli klienti právě orgánu sociálně-právní ochrany dětí, tak by to měli bezplatné. No, bohužel ten projekt nakonec nedopadl, protože měli poměrně... ehm... přísný jakoby a ehm... kvalifikační předpoklady no.

Tak to třeba do budoucna...

Třeba do budoucna, no.

...to dopadne (smích)

Jak hodnotíte význam mediace při rodinných konfliktech? Tak na to se úplně asi nedá odpovědět, že

Takhle, já si myslím že, pozitivní... Nemám s tím příliš zkušeností, nicméně se domnívám, že ten... že ten dopad by... že tam je pozitivní, že vždycky mají co nabídnout... ten mediátor, že má co nabídnout těm klientům, no..

Tak, pak tady mám, to už jsem se vlastně ptala, jaký přístup mají ti klienti samotný k té mediaci, že kvůli tomu, že to není bezplatný, tak moc nechtějí. A pak vlastně z vašeho pohledu, tady mám, jaký si myslíte, že to má vlastně pozitiva ta mediace? Jak třeba pro vás nebo i pro ty klienty?

Já už jsem to myslím... a teď před chvilkou... tak jako naznačila, že ten mediátor dovede ty lidi... ehm... k takovému kompromisu, že ten... ani jeden z nich nemá pocit prohry, jo, že by... že prostě je určitým směrem nasměruje, že vlastně... ehm... tam jako nemají... říkám nemaj pocit zmaru, jo, nemají takovej ten pocit, že by prohráli.

A myslíte si, že to má nějaké i záporné stránky, nějaký jako limity?

(Chvilka ticha, přemýšlení) Takhle... každopádně mediace není terapie, jo, ale tak to už je zase z podstaty věci a je možné, že někteří lidi nebo jako někteří ty klienti, by možná si to s tím pletli, jo, tak to je možná takové jako úskalí. Nemyslím si úplně negativum, ale spíš úskalí, že by....

No možná je to, jakoby ta platba za to, to je asi takový ten největší ten limit.....

No vidíte, to mě ani nenapadlo... asi... asi ano, že to není... to... bezplatná ta služba, no.

A myslíte si, že ta mediace je rozšířena jakoby do povědomí, jak tady třeba u vás, nebo u těch klientů, nebo že klienti třeba vůbec ani nevědí...?

Ne ne, je... je málo. Myslím si, že opravdu o ní ví spíš taková ta odborná veřejnost než jako klasičtí klienti... a myslím si, že to zase ještě rozdíl třeba oproti Praze, jo, že třeba zase v Praze ještě víc rozšířená... vím, že kolegyně tam... co tady pracuje, že pracovala

v Praze a oni měli právě smlouvu s nějakým mediátorem... takže... takže ho využívali, no. Takže je to ještě tím, že jsme třeba jakoby...

Pozadu trochu. *(smích)*

...byť poměrně si myslím veliký město, ale tak jsme v tomhle pozadu, no. Ono, kdybyste se pak ještě více zajímala, tak ono tady těch sociálních služeb jako chybí víc no,...

Rozhovor se pak dále stočil k využívání sociálních služeb a právě jejich malému zastoupení v jednotlivých městech. Jelikož jsem měla již rozhovor dokončený a nepotřebovala jsem se dále doptávat a neměla jsem již připravené ani další otázky, rozhovor jsem nemusela dále korigovat a nechala jsem informantku dopovídat i k tomuto tématu. Poté jsem rozhovor ukončila.