



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

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

Využití rodinné mediace v řešení porozchodových  
konfliktů

## DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program: MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE  
V ORGANIZACÍCH

**Autor:** Bc. Lucie Kubková

**Vedoucí práce:** PhDr. Martina Hrušková, Ph.D.

České Budějovice 2022

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „*Využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 9. 5. 2022

.....

*Bc. Lucie Kubková*

## **Poděkování**

Děkuji vedoucí diplomové práce PhDr. Martině Hruškové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, vstřícný přístup a čas věnovaný konzultacím ohledně práce. Dále děkuji všem dotazovaným, kteří byli ochotni poskytnout rozhovor, za jejich ochotu a čas.

# Využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů

## Abstrakt

Diplomová práce se zabývá využitím rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů. Cílem diplomové práce je popsat využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů.

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. V teoretické části, která je rozdělena do čtyř kapitol a následně podkapitol, jsou definovány základní pojmy, jako je mediace, její principy, styly a techniky, rodinná mediace a její fáze, role mediátora, účastníci rodinné mediace, rozchod a konflikt.

Praktická část je zpracována za použití kvalitativní výzkumné strategie, metodou dotazování a technikou polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory se uskutečnily se šesti rodinnými mediátory neziskových organizací v Jihočeském kraji. Otázky kladené dotazovaným byly voleny tak, aby pomocí nich byly zodpovězeny stanovené výzkumné otázky.

Výzkumem bylo zjištěno, že rodinnou mediací lze využít pro nejrůznější porozchodové konflikty, avšak podoba mediačního procesu je velmi individuální. Záleží vždy na konkrétní situaci a na konkrétních účastnících dané mediace. Lze k rodinám pouze podobě přistupovat a používat podobné techniky. Ačkoliv má mediace téměř jen výhody, ve společnosti je o této možnosti alternativního řešení sporů stále nízké povědomí a zájem o ni je také velmi malý.

Výsledky práce mohou sloužit jako zdroj informací o tom, jak může rodinná mediace v praxi vypadat. Získané údaje mohou být použity v článku o rodinné mediaci či k rozšíření povědomí studentů pomáhajících profesí i laické veřejnosti o této problematice a lepší orientaci v ní. Zjištěné informace mohou sloužit také jako inspirace nebo zpětná vazba pro rodinné mediátory.

## Klíčová slova

Mediace; rodinná mediace; mimosoudní řešení sporů; rodina; rozchod; konflikt; rodinný mediátor

# **Use of Family Mediation in Resolving Post-breakdown Conflicts**

## **Abstract**

The diploma thesis deals with the use of family mediation in resolving post-breakdown conflicts. The aim of the diploma thesis is to describe the use of family mediation in resolving post-breakdown conflicts.

The thesis is divided into two parts - theoretical and practical one. The theoretical part, which is divided into four chapters and subsequently subchapters, defines basic terms such as mediation, its principles, styles and techniques, family mediation and its phases, the role of the mediator, participants in family mediation, breakup and conflict.

The practical part is processed using the qualitative research strategy, interviewing method and semi-structured interview technique. The interviews were conducted with six family mediators from non-profit organizations in the South Bohemian Region. The questions that were asked to the respondents were chosen to evaluate the research questions.

The research revealed that family mediation can be used for various post-breakdown conflicts, but the form of the mediation process is very individual, because it always depends on the situation and the participants of the mediation. Families can only be approached similar and similar techniques can be used. Although mediation has almost no disadvantages, there is still low awareness and low interest in using this alternative dispute resolution in society.

The results of this thesis can serve as a source of information about how family mediation can look like in practice. The obtained data can be used in articles about family mediation or to increase the awareness of students helping professions and public about family mediation and better orientation in it. The obtained informations can also serve as an inspiration or as feedback for family mediators.

## **Keywords**

Mediation; family mediation; out-of-court dispute resolution; family; breakup; conflict; family mediator

# Obsah

Úvod .....	9
<b>1 Mediace.....</b>	<b>11</b>
1.1 Charakteristika mediace .....	11
1.1.1 Cíle mediace.....	12
1.1.2 Úspěšnost mediace.....	13
1.2 Principy mediace.....	14
1.2.1 Nestrannost a neutralita.....	14
1.2.2 Vyváženost.....	15
1.2.3 Nezávislost.....	15
1.2.4 Dobrovolnost.....	15
1.2.5 Aktivní zapojení stran konfliktu.....	16
1.2.6 Neveřejnost.....	16
1.3 Mediační styly.....	16
1.3.1 Direktivní x liberální mediační styl.....	17
1.3.2 Facilitativní x evaluativní mediační styl.....	17
1.3.3 Orientace na řešení x orientace na změnu.....	17
1.3.4 Transformativní x terapeutický x narativní přístup.....	18
1.4 Nástroje mediátora .....	18
1.4.1 Aktivní naslouchání .....	18
1.4.2 Přerámcování.....	20
1.4.3 Aktivní ticho.....	20
1.4.4 Neverbální komunikace .....	21
1.4.5 Práce s flipchartem.....	21
1.4.6 Instrukce.....	21
1.4.7 Ledolamka.....	21
1.4.8 Tabulka pro rozvrh péče o děti.....	22
1.4.9 Výživné na děti .....	22
1.5 Výhody a nevýhody mediace .....	22
1.6 Typy vhodných a nevhodných sporů pro mediaci .....	23
1.6.1 Situace vhodné pro mediaci .....	23
1.6.2 Situace nevhodné pro mediaci.....	24
1.7 Mediace v ČR.....	25
1.7.1 Zákon o mediaci a činnost zapsaného a nezapsaného mediátora.....	26
1.8 Etika v mediaci.....	27
1.9 Historie mediace napříč světem .....	28

<b>2</b>	<b>Rodinná mediace .....</b>	<b>30</b>
2.1	Rodina, aneb proč je rodinná mediace specifická .....	30
2.2	Vymezení rodinné mediace .....	30
2.3	Role mediátora v rodinné mediaci .....	33
2.3.1	Odborné znalosti a dovednosti mediátora .....	35
2.3.2	Osobnostní předpoklady mediátora .....	35
2.3.3	Vzdělávání mediátorů .....	35
2.4	Aplikační oblasti rodinné mediace .....	36
2.5	Účastníci rodinné mediace .....	37
2.5.1	Dítě jako účastník rodinné mediace a nejlepší zájem dítěte .....	38
2.6	Proces mediace a jeho fáze v případě rozchodu partnerů .....	40
<b>3</b>	<b>Rozchod jako náročná životní situace dospělých .....</b>	<b>43</b>
3.1	Fáze rozchodu pohledem psychologů .....	43
3.2	Příčiny rozchodu .....	44
<b>4</b>	<b>Konflikt jako hlavní hybatel mediačního procesu.....</b>	<b>45</b>
4.1	Druhy konfliktů .....	46
4.2	Příčiny konfliktů .....	47
4.3	Dynamika konfliktů .....	47
4.4	Styly řešení konfliktů .....	48
<b>5</b>	<b>Metodologie výzkumu .....</b>	<b>50</b>
5.1	Cíle výzkumného šetření .....	50
5.2	Výzkumné otázky .....	50
5.3	Metodika šetření .....	51
5.3.1	Použitá výzkumná strategie .....	51
5.3.2	Zvolené metody a techniky .....	51
5.3.3	Popis výzkumného souboru .....	52
5.3.4	Realizace výzkumu .....	52
5.3.5	Způsob zpracování dat .....	53
5.3.6	Etika výzkumu .....	53
<b>6</b>	<b>Výsledky šetření.....</b>	<b>55</b>
6.1	Vyhodnocení výzkumné otázky č. 1 .....	56
6.1.1	Kategorie č. 1 – Specifikum rodinné mediace .....	56
6.1.2	Kategorie č. 2 – Rodina .....	58
6.1.3	Kategorie č. 3 – Podoba mediačního procesu .....	59
6.1.4	Kategorie č. 4 – Role mediátora .....	68

6.1.5	Kategorie č. 5 – Nástroje mediátora.....	72
6.1.6	Kategorie č. 6 – Téma mediace .....	74
6.1.7	Kategorie č. 7 – Děti a mediace .....	76
6.1.8	Kategorie č. 8 – Vhodnost a nevhodnost mediace .....	80
6.1.9	Kategorie č. 9 – Úspěšnost mediace.....	82
6.2	Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2 .....	88
6.2.1	Kategorie č. 10 – Výhody mediace .....	88
6.2.2	Kategorie č. 11 – Nevýhody mediace .....	90
6.3	Vyhodnocení výzkumné otázky č. 3 .....	91
6.3.1	Kategorie č. 12 – Mediace ve společnosti.....	91
<b>7</b>	<b>Diskuze.....</b>	<b>95</b>
<b>8</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>104</b>
	<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>108</b>
	<b>Seznam příloh.....</b>	<b>113</b>



## Úvod

Diplomová práce se zabývá problematikou rodinné mediace v porozchodových konfliktech. Toto téma bylo vybráno z důvodu snahy zjistit o rodinné mediaci více detailních informací z praxe kvůli zájmu o alternativní metody řešení sporů a úvahám o výkonu rodinného mediátora v budoucnu.

Ačkoliv se v České republice objevila mediace již v devadesátých letech minulého století a v roce 2012, tedy již před deseti lety, se dočkala i svého právního ukotvení, není v české společnosti příliš známou a využívanou metodou pro řešení konfliktů. Většina rozcházejících se partnerů stále raději vyhledá advokáta a řeší svoji situaci soudní cestou, kde ovšem není prostor pro to, aby spolu mohli bývalí partneři v klidu a konstruktivně mluvit, vykomunikovat si vše potřebné a dosáhnout tak toho nejlepšího možného řešení pro všechny, koho se situace týká. Protože počet rozvodů a rozchodů neustále stoupá, měla by se tato metoda mimosoudního řešení sporu více popularizovat, neboť nabízí bezpečný prostor s třetí nezávislou stranou, která podporuje komunikaci za účelem dosažení smírného řešení konfliktu, a může tak předejít drahému a dlouhému soudnímu jednání.

Práce je rozdělena na praktickou a teoretickou část, která je dále rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola se věnuje vymezení pojmu mediace, jejím principům, nástrojům mediátora, různým stylům, kterými lze k mediaci přistupovat, výhodám a nevýhodám mediace a také typům sporů, které jsou pro mediaci vhodné a naopak. Zmíněno je také pojetí mediace v České republice, etika v mediaci a historie mediace v různých částech světa. Druhá kapitola blíže popisuje rodinnou mediaci a roli mediátora v ní, vymezuje jeho potřebné odborné znalosti a dovednosti, osobnostní předpoklady a vzdělání, které by měl mít. Dále zmiňuje aplikační oblasti rodinné mediace, její fáze a zabývá se také jejími účastníky, se zaměřením na dítě jako účastníka rodinné mediace. Třetí kapitola definuje rozchod, jeho fáze a příčiny. Čtvrtá kapitola se věnuje konfliktu jako hlavnímu hybateli mediačního procesu, jeho druhům, příčinám, dynamice a možným stylům jeho řešení.

Další částí je kapitola metodologie výzkumu, kde je popsán cíl práce a tři výzkumné otázky, které vedou k jeho naplnění. Cílem diplomové práce je popsat využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů. Dále je v této kapitole uvedena a popsána vybraná výzkumná strategie a metoda a technika sběru dat. Je zde také charakterizován

výzkumný soubor, jeho výběr a to, jak výzkum probíhal, včetně způsobu zpracování získaných dat a jejich následná analýza.

Výsledky práce mohou sloužit pro studenty pomáhajících profesí i laickou veřejnost, jako zdroj informací pro seznámení se s rodinnou mediací. Dále mohou být užitečné jako inspirace či zpětná vazba pro rodinné mediátory

# 1 Mediace

## 1.1 *Charakteristika mediace*

Mediace jako přístup řešení konfliktů za pomoci třetí nezávislé strany má své kořeny již ve starověku (Holá, 2011). Existuje tedy v řadě společností již po staletí. Plamínek (2013) vysvětluje původ slova mediace, který pochází z latinského výrazu „medius“, tedy „nestranný“.

Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci definuje v § 2 mediaci jako postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody. Matoušek (2013) vymezuje mediaci jako alternativní metodu pro řešení sporů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí. Dle autora napomáhá mediace řešit konflikty konstruktivně – vede klienty od negativních zážitků, které konflikt vyvolaly, k pozitivnímu chování, napomáhá jim vzájemně si porozumět a respektovat se, umožňuje popsat vlastní zájmy, důvody a motivy, pracuje s emocemi, pomáhá stranám rozhodovat samostatně o vlastních životech a přijatých řešeních, zajišťuje perspektivu dalšího soužití a klade důraz na budoucnost.

Mediace dle Holé et al. (2014) předpokládá rovnost účastníků konfliktu. Obecný cíl a výsledek úspěšné mediace spatřuje Plamínek (2013) ve vyřešení sporu. Jako skutečné poslání a smysl mediace však autor uvádí především pomáhat lidem ke spokojenosti. Předpokladem úspěšné mediace je přesvědčení, že účastníci konfliktu mohou rozhodnout lépe než vnější autorita a že když lidé něco sami vytvoří a navíc s tím jsou spokojeni, budou o to pečovat a snažit se, aby to mělo dlouhý a úspěšný život (Plamínek, 2013). Specifickým předpokladem úspěšné mediace je pak dle Plamínka (2013) skutečnost, že všichni účastníci skutečně chtějí, aby mediace skončila úspěšně a byla uzavřena dohoda nebo nalezeno řešení sporu, ochota účastníků do jisté míry změnit své vnímání situace, a důvěra v mediátora. Mediace totiž pomáhá pouze tehdy, když se lidé chtějí opravdu dohodnout, přičemž není důležité, jestli každý chce něco jiného nebo to samé, a naopak v případech, kdy se lidé dohodnout z jakéhokoliv důvodu prostě nechtějí, nebo jeden či oba klienti říkají, že se dohodnout chtějí, ale jejich představa dohody je taková, že bude znít přesně, jak oni chtějí a neuhnou ani o kousek,

je mediace bezmocná (V čem vám mediace pomůže a v jakých případech je bezmocná?, 2018).

Ideální je, pokud klienti vyhledají mediaci co nejdříve po tom, co se objeví první známky nesouladu ve věcech, které jsou pro ně důležité (V čem vám mediace pomůže a v jakých případech je bezmocná?, 2018). Plamínek (2013) je toho názoru, že včasné řešení konfliktů je prevencí jejich neřízeného rozvoje. Přestože může být pár velmi konfliktní, cílem mediace je zabránit tomu, aby se konflikt stal destruktivním (Erickson, McKnight Erickson, 2020). Dle Plamínka (2013) je však běžné, že na počátku mediace probíhá komunikace mezi stranami spíše prostřednictvím mediátora, avšak ten by se měl snažit, aby postupně k přímé komunikaci mezi klienty došlo.

Z právního hlediska rozlišuje Potočková (2013) mediaci na dobrovolnou a soudní. Dobrovolná pramení z vůle stran řešit svůj spor za pomoci mediace. V případě soudní mediace nařídí nebo navrhne mediaci soud. U soudem nařízeného prvního setkání s mediátorem v rozsahu tří hodin reguluje Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora v § 15 výši odměny mediátora, která činí 400 Kč za každou započatou hodinu. Pokud však soud první setkání pouze doporučuje, výše odměny stanovena není (Potočková, 2013). Rogalewiczová (2019) dodává, že také OSPOD může rodičům nařídít první setkání se zapsaným mediátorem. Dle autorky se však dá očekávat, že pokud mediaci vyhledají rodiče dobrovolně, budou mít snahu proces respektovat, protože sami mají vůli situaci vyřešit, ovšem pokud jim povinnost vyhledat odbornou pomoc bude uložena sudem nebo OSPOD, nic je nenutí k tomu s odborníky spolupracovat, poslouchat jejich pokyny a rady.

Potočková (2013) vymezuje oblasti využití mediace, mezi které řadí mediaci v pracovněprávních vztazích, obchodní, rodinnou, komunitní a mezinárodní mediaci. Holá (2011) doplňuje oblasti mediace o peer mediaci a mediaci v trestním řízení. Rogalewiczová (2019) podotýká, že mediace jako technika řešení konfliktů v posledních letech nachází své uplatnění ve stále větší míře, především v souvislosti s řešením rodičovských rozepří.

### ***1.1.1 Cíle mediace***

Cílem mediace je zakázka klientů zaměřená na samotné řešení konfliktu, která by měla být jasně vyslovena již na počátku mediace, avšak v jejím průběhu se může měnit

(Holá, 2011). Autorka dále dodává, že při určování cíle mediace je nutno vyjít z potřeb, které jsou mediací uspokojovány, a to všech zainteresovaných osob. Dle Lagardiena et al. (2021) je cílem rodinné mediace pomáhat stranám při obnově vztahů, aby mohly efektivně fungovat ve prospěch všech členů rodiny. Emery (2011) uvádí, že z právního hlediska je cílem mediace vyjednat narovnání, které tvoří základ závazné právní dohody, z psychologického a emocionálního hlediska je pak cílem pomoci partnerům zachovat rodičovský vztah, i když se jejich manželství rozpadá.

Holá (2011) vyjmenovává nejčastější cíle mediace – zvládat konfliktní situaci, umožnit klientům pochopit lépe podstatu a aspekty konfliktu a redukovat jej na úroveň, která je pro ně řešitelná, pomoci pochopit klientům vlastní situaci a zájmy, poskytnout klientům model pro řešení případných konfliktů v budoucnosti, podporovat spolupráci a slušnost při řešení konfliktů a tím zlepšit vzájemné vztahy, umožnit znesvářeným stranám společný náhled na jejich vzájemný vztah a tím je opět orientovat na sebe, mobilizovat síly a schopnosti klientů, nastolit otevřenou komunikaci danou pokojným vyjadřováním a vzájemným nasloucháním a vytvořit a přijmout jasně formulovanou, srozumitelnou a prakticky uskutečnitelnou dohodu, která je přijatelná pro všechny zúčastněné. Autorka dále doplňuje, že všechny dílčí cíle se spolupodílejí na konečném cíli, kterým je spokojenost účastníka mediace.

### ***1.1.2 Úspěšnost mediace***

Ze zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, lze předpokládat, že za úspěšnou mediaci se považuje taková mediace, ze které strany konfliktu odcházejí ve smíru a s podepsanou mediační dohodou. Otázkou však je, zda je uzavření mediační dohody vždy zárukou úspěšné mediace.

Dle článku Jaká je úspěšnost mediace (2019) může být v mediaci úspěchem i nedohoda, neboť úspěšnou není mediace, ze které strany odcházejí s dohodou, ale mediace, na které mají strany možnost říct a slyšet veškeré informace, které jim poté pomůžou se kompetentně rozhodnout, jak chtějí se svým sporem naložit. Plamínek (2013) uvádí, že vyústěním mediace může být rovněž konstatování, že vztahy mezi stranami sporu jsou po mediaci podstatně lepší než před ní, či že strany sporu jsou se změnou a aktuálním stavem vztahů spokojeni a považují tedy mediaci za úspěšnou. Cenným výsledkem mediace může být tedy pouze prostá změna vztahů nebo komunikačních zvyklostí či nově nastavené pocitové pole. Brzobohatý (2015) považuje mediaci za úspěšnou, pokud

jsou rodiče více orientováni v tom, co je podstatou jejich neshody, jaké jsou jejich možnosti, jakým rozhodnutím čelí a jaké budou jejich další kroky i v případě, že se neshodnou, pokud lépe porozumí situaci druhého a důvodům, pro které jedná, jak jedná, a jakékoli rozhodnutí rodičů, o kterém si nebyli jisti a nyní ho chtějí udělat a vědí proč. Z psychologického hlediska souvisí úspěch v mediaci se subjektivní spokojeností klientů a s pocitem, že se jejich situace zlepšila (Sobotková, 2013).

## **1.2 Principy mediace**

Matoušek (2013) vymezuje principy, kterými je mediace jako specifický postup charakterizována, a jejichž dodržování pomáhá zabezpečit, že strany vnímají pomoc mediátora příznivě a pozitivně. Těmito principy jsou nestrannost, vyváženost, neutralita a nezávislost. Autor vyjadřuje názor, že pokud mediátor není schopen tyto principy dodržet, je jeho povinností od kauzy odstoupit. Rogalewiczová (2019) k výše uvedeným principům přidává dobrovolnost, aktivní zapojení stran konfliktu a neveřejnost, které považuje za nejdůležitější v souvislosti s řešením rodičovských konfliktů.

### **1.2.1 Nestrannost a neutralita**

Field a Crowe (2017) vysvětlují, že se od mediátora jako nestranné osoby očekává, že nebude zaujatý, nebude mít žádný zájem na výsledku a nebude činit žádný úsudek o stranách a jejich příslušných nárocích. Mediátorova nestrannost je tedy pro klienty zárukou toho, že povede mediaci tak, aby neznevýhodňoval jednu stranu a naopak (Odhalte 3 základní principy mediace, 2019). Plamínek (2013) je toho názoru, že by se však mediátor neměl ke všem účastníkům mediace chovat stejně, ale tak, aby účastníci jeho chování jako nestranné vnímali, tedy by měl přihlížet k rozlišovacím schopnostem účastníků, jejich rozumovým schopnostem, emočním charakteristikám, hodnotovým orientacím a případným duševním či tělesným slabinám.

Princip neutrality naplňuje mediátor dle Matouška (2013) tak, že ke klientům zaujímá nehodnotící postoj, tedy respektuje jejich názory, postoje a návrhy a neprosazuje vlastní názory a řešení. Potočková (2013) se domnívá, že svou neutralitu může mediátor v praxi podpořit tím, že poskytne všem zúčastněným stejný prostor k vyjádření. Autorka také zmiňuje, že etické kodexy, zejména u rodinného mediátora, uvádějí, že ačkoliv má mediátor povinnost dodržet nestrannost vůči všem účastníkům, měl by mít na zřeteli zájmy dítěte.

Tetunic a Firestone (2020) upozorňují, že neutralita a nestrannost mediátora se často zaměňují, ale jsou rozhodně odlišné, neboť neutralita vyžaduje, aby mediátor neměl žádné osobní preference, aby byl spor vyřešen jedním způsobem spíše, než jiným, zatímco nestrannost na straně druhé souvisí se zacházením se stranami a vyžaduje, aby mediátor jednal se všemi stranami srovnatelným způsobem.

### ***1.2.2 Vyváženost***

Úkolem mediátora je zajistit, aby měl každý stejný čas a stejnou možnost vyjádřit se ke všem bodům jednání, a strany se tak rovnoměrně podílely na procesu řešení sporu (Matoušek, 2013).

### ***1.2.3 Nezávislost***

Nezávislý mediátor je dle Matouška (2013) takový mediátor, který není finančně, vztahově ani psychicky propojen se žádnou ze stran řešeného sporu.

### ***1.2.4 Dobrovolnost***

Účast na mediaci je vždy dobrovolná a strany tak mají právo ji kdykoliv ukončit nebo do ní po vzájemné dohodě opět vstoupit (Potočková, 2013). Tento princip vychází z předpokladu, že nemá smysl snažit se zprostředkovat komunikaci mezi lidmi, kteří o to nemají zájem, a není možné nutit klienty ke společnému hledání řešení, když svůj konflikt tímto způsobem řešit nechtějí (Rogalewiczová, 2019). Zároveň nejde nikoho přinutit, aby o tom, co ho trápí, mluvil s někým, koho vybere soud nebo jiný úřad (Odhalte 3 základní principy mediace, 2019). Jak však uvádí Rogalewiczová (2019), je sporné, zda se dá vůbec někdy očekávat dobrovolné rozhodnutí účastníků pro mediaci, neboť vždy jsou pod nějakým tlakem okolností nebo osob, které je donutí mediátora vyhledat. V této souvislosti udává Potočková (2013), že pouze 30 % párů se na mediátora obrátí zcela dobrovolně na základě vlastního rozhodnutí, v ostatních případech jde o klienty, kteří přicházejí na základě doporučení jiných osob nebo na základě uložené povinnosti soudem nebo OSPOD. Potočková (2013) upozorňuje na to, že i když vstup do mediace nemusí být ze strany účastníků konfliktu vždy dobrovolný, setrvání v mediačním procesu a souhlas s výslednou mediační dohodou už je plně dobrovolný. Dobrovolnost mediace tedy spočívá dle Rogalewiczové (2019) především v hledání a přijetí řešení, neboť nikdo nemůže klienty nutit navrhovat taková řešení, která jim nevyhovují, a záleží pouze na nich, zda nalezené řešení přijmou.

### ***1.2.5 Aktivní zapojení stran konfliktu***

Strany jsou protagonisty celého procesu, vyjednávají svým vlastním jménem, přinášejí své vlastní příběhy, problémy a obavy a vyjadřují se k potřebám a zájmům svých dětí (Field, Crowe, 2017). Princip dle Rogalewiczové (2019) spočívá v tom, že strany konfliktu musí samy vypracovat dohodu, navrhnout možná řešení, mít snahu hledat řešení, za asistence mediátora si vyjasnit problematické otázky a třeba i vyřešit neshody z minulosti, neboť jsou plně způsobilí rozhodovat o svém životě, případně životě svého dítěte. Od stran konfliktu se dle Fielda a Crowea (2017) očekává, že budou proces respektovat, konstruktivně se do něj zapojovat, vynakládat úsilí a alespoň do určité míry prokazovat úroveň racionálního, rozumného vyjednávání, aby bylo dosaženo vzájemných a udržitelných výsledků.

### ***1.2.6 Neveřejnost***

Parkinson (2019) upozorňuje, že mediační místnost je uzavřené a soukromé místo, komunikace v něm je důvěrná a až na určité výjimky o ni nelze nikomu podávat informace. Cholenský (2013) souhlasí a uvádí, že by mělo obecně platit, že strany přicházejí k mediátorovi do jednací místnosti, zavrou za sebou dveře, a to, co si následně v této místnosti sdělí, by ji nemělo opustit. Mediace musí být v každém případě soukromou záležitostí mezi stranami sporu, přičemž dokladem pro tuto skutečnost je i absolutní povinnost mlčenlivosti mediátora, která napomáhá k vybudování důvěry mezi mediátorem a stranami konfliktu (Rogalewiczová, 2019). Potočková (2013) upřesňuje, že mediátora lze za jasně vymezených podmínek mlčenlivosti také zprostit, například pro účely trestního řízení, na žádost všech zúčastněných, nebo v souvislosti s řízením o náhradě vzniklé škody v případě, že mediátor porušil některou ze svých povinností.

### ***1.3 Mediační styly***

O vhodném mediačním stylu a s tím související míře zásahů mediátora do mediačního procesu a jeho vlivu na výslednou podobu dohody panují odlišné představy (Potočková, 2013). Jaký přístup zvolí mediátor k vedení mediace, ovlivňuje řada faktorů, mezi které Plamínek (2013) řadí zvolené pojetí mediace, povahu a kontext případu, charakteristiku účastníků a mediátora a jeho vlastnosti, znalosti, dovednosti, zkušenosti, názory a motivy.



### ***1.3.1 Direktivní x liberální mediační styl***

Podle míry zásahu mediátora do průběhu mediace rozlišuje Potočková (2013) direktivní a liberální mediační styl. Direktivní je dle autorky charakteristický pevnějším vedením mediačního procesu a jasným dodržováním jeho struktury, aktivnějšími intervencemi mediátora, jeho častějšími zásahy a usměrňováním stran v jejich vyjadřování, kdy limituje informace, které bezprostředně nesouvisí s podstatou sporu. Oproti tomu liberální styl upřednostňuje spíše uvolněné vedení procesu s minimálními omezeními ze strany mediátora a ponecháním většího prostoru stranám k vyjádření se i ke spolupodílení se na podobě mediačního procesu.

### ***1.3.2 Facilitativní x evaluativní mediační styl***

Facilitativní a evaluativní styl se liší v míře zásahu mediátora do podoby řešení sporu (Potočková, 2013). Facilitativní styl výrazně omezuje vyjadřování mediátora k podobě řešení sporu i podávání vlastních návrhů a doporučení, neboť mediátor pro vynášení svého názoru nemá k dispozici řádné informace, a proto je zde jasné rozdělení rolí – mediátor zodpovídá za proces, klienti za řešení (Potočková, 2013; Holá et al., 2014). Mediátor stranám pouze pomáhá k dosažení řešení přijatelného pro obě strany, klade otázky, získává pohled každé ze stran, zprostředkovává porozumění informacím, identifikuje zájmy a pomáhá při hledání a analyzování možností řešení (Holá et al., 2014). Evaluativní styl nezavrhne možnost mediátora vyslovovat své názory na situaci či se vyjadřovat k návrhu řešení, poskytovat stranám informace o věcné podstatě sporu a předjímat důsledky rozhodnutí (Plamínek, 2013; Potočková, 2013). Dle Plamínka (2013) je evaluativní styl založen na předpokladu, že mediátor svými zkušenostmi, znalostmi a nadhledem může najít lepší řešení než samotní účastníci, avšak zdůrazňuje, že rozhodování je stále v rukou klientů.

### ***1.3.3 Orientace na řešení x orientace na změnu***

Přístupy podle cíle mediace dělí Potočková (2013) na orientaci na řešení a orientaci na změnu. Nejrozšířenějším přístupem je mediace orientovaná na řešení, jejímž hlavním cílem je dospět k dohodě a uspokojit tak v maximální možné míře přání a představy zúčastněných stran, přičemž úspěšnost mediace pak spočívá v dosažení nebo nedosažení dohody (Potočková, 2013). V přístupu orientovaném na změnu je úspěšnost procesu

hodnocena navíc i zlepšením vzájemných vztahů stran a zvýšením jejich schopnosti řešit konfliktní situace i v budoucnu (Potočková, 2013).

#### ***1.3.4 Transformativní x terapeutický x narativní přístup***

K výše uvedeným mediačním stylům doplňuje Holá et al. (2014) navíc přístupy užívané především v rodinné mediaci. Prvním z nich je přístup transformativní, v rámci kterého jsou klienti nabádáni k tomu, aby popsali své problémy, sami hledali řešení a zvýšili tak svou dovednost zvládat náročné životní situace. V terapeutickém přístupu mediátor identifikuje zájmy každého z rodičů i jejich dětí, přičemž považuje za svou morální povinnost zájmy dětí hájit a s klesající úrovní funkčnosti dané rodiny je jeho jednání direktivnější. Plamínek (2013) doplňuje, že terapeutický přístup je orientován na klienta, který je vnímán jako partner, mediátor mu nic nepředepisuje, nehodnotí jej, aktivně mu naslouchá, plně akceptuje, co slyší, rozvíjí jeho potenciál, pomáhá mu dozrávat v jeho rozhodnutích a posilovat pocit vlastní hodnoty. Jako poslední zmiňuje Holá et al. (2014) narativní přístup, který začíná u rozpoznání existence rozdílů mezi lidmi, na místo předpokladu, že konflikt vychází z dysfunkční situace, která může být napravena. Tento přístup se tak dle autorky nesnaží o řešení konfliktu, ale spíše o porozumění tomu, kdo jsme a jaké máme potřeby.

#### ***1.4 Nástroje mediátora***

Mediátor na cestě k dohodě využívá řadu intervenčních technik, přičemž nějaké použije k získání informací a jiné zase k jejich ověření či k odblokování komunikace (Potočková, 2013). Plamínek (2013) dodává, že nástroje do sebe navzájem přecházejí, překrývají se a doplňují se.

##### ***1.4.1 Aktivní naslouchání***

Předpokladem mediátora je naučit se naslouchat věcnému obsahu informace a zároveň vnímat jeho neverbální a emoční kontext. K tomuto účelu mu pomáhá aktivní naslouchání, které Potočková (2013) definuje jako schopnost plně se soustředit na to, co hovořící říká, ve snaze pochopit skutečný význam řečeného, a to v co největším souladu s mluvčím. Autorka u mediátorů zdůvodňuje nutnost být dobrým posluchačem několika důvody, například protože mediátor potřebuje získat dostatek informací o podstatě sporu či se zorientovat v prioritách, zájmech a motivaci účastníků, ale také proto, že pro

strany je důležité, aby cítily, že je jim nasloucháno a rozuměno. Plamínek (2013) dodává, že se aktivní naslouchání projevuje jak verbálně, tak i neverbálně.

- ***Otázky***

Plamínek (2013) uvádí, že otázky jsou nástrojem zjišťujícím, tedy slouží k získání informací, pochopení situace a nalézání nových souvislostí, a nástrojem umožňujícím podporovat a regulovat dynamiku procesu.

Dobře zacílená otázka může dle Potočkové (2013) rozhovor rozproudit, pozměnit jeho směr nebo přimět účastníky k zamyšlení, či ke změně postoje, proto je důležité, aby mediátor věděl, proč otázku pokládá, co je jeho cílem. Pokud chce strany rozmluvit a získat co nejvíce informací, je vhodné pokládat otevřené otázky, které dávají mluvčímu neomezený prostor se vyjádřit a sdělit to, co pokládá za důležité. Naopak pokud potřebuje mediátor sdělení upřesnit, vyjádřit souhlas či nesouhlas, nebo je odpověď vázána na předem připravené možnosti, použije uzavřené otázky, které vyjádření zužují, zpřesňují a umožňují kontrolovat a regulovat diskuzi. Otázky po výjimkách, které dávají stranám příležitost zamyslet se nad věcmi z jiného úhlu pohledu, je vhodné klást ve chvíli, kdy dochází k zevšeobecnování, vyjadřování se v nekonkrétních pojmech nebo černobílému vnímání reality. Hypotetické otázky mapují možnosti, motivaci a pravděpodobnou reakci druhé strany na určitou hypotetickou situaci nebo nabídku a využívají se nejčastěji ve fázi hledání řešení, kde například zjišťují, za jakých podmínek by strana byla ochotna slevit ze svých požadavků.

- ***Parafráze obsahu***

Touto technikou aktivního naslouchání dává mediátor stranám najevo, že jim pozorně naslouchá, vyjadřuje, jak rozumí jejich sdělení, vyzdvihuje klíčové údaje a ověřuje si své porozumění, ověřuje a zvýrazňuje podstatu sdělení a předkládá ho v konstruktivnější formulaci (Potočková, 2013). Plamínek (2013) upřesňuje, že jde v podstatě o opakování myšlenek či informací vhodně zvolenými vlastními slovy.

- ***Zrcadlení pocitů***

Dle Potočkové (2013) se jedná o snahu porozumět tomu, co druzí prožívají a jak se cítí. Pojmenováním emoce, která je u mluvčího vnímána, a poskytnutím dostatečného prostoru k vyjádření toho, jak se cítí, lze docílit toho, že emoce postupně ztrácejí svou

intenzitu (Potočková, 2013). Plamínek (2013) doplňuje, že technika pomáhá klientovi usnadnit účast v diskuzi a otevřít komunikaci vůči citlivějším tématům.

- ***Povzbuzování***

Povzbuzování je dle Plamínka (2013) projevem bezprostřední péče o psychické pohodlí mluvčího, které je často vyjadřováno nebo doplňováno neverbálními prostředky, zejména očním kontaktem, náklonem k mluvčímu, pokyvováním hlavou, výrazem tváře či jemnými pohyby rukou.

- ***Shrnutí***

Dle Plamínka (2013) řeší shrnutí, jehož obsahem je stručné zopakování významných skutečností a závěrů, ke kterým mediace doposud dospěla, poruchy orientace při mediaci. Potočková (2013) doporučuje po určité době jednání diskuzi shrnout, vyzdvihnout základní informace a ukázat, v jakém bodě se jednání nachází, a tím docílit zpřehlednění celého jednání a učinit ho více srozumitelným. Mediátor dle Potočkové (2013) shrnutí využívá na začátku každé mediace, kdy shrnuje a poukazuje, kam dospělo minulé setkání, před každou a po každé přestávce nebo odděleném jednání, na konci mediálního sezení, nebo když zavládne chaos či se diskuze zadrhne a strany nejsou schopny pohnout se z místa.

#### ***1.4.2 Přerámcování***

Přerámcování definuje Potočková (2013) jako techniku, pomocí níž mediátor zasazuje prohlášení mluvčího do nového, konstruktivnějšího rámce, který na jednu stranu vyzdvihuje potřeby mluvčího a na druhou utlumuje negativní část sdělení. Mediátor se tak dle autorky chová jako jakýsi tlumočník, který sdělení stran cíleně přeformulovává tak, aby změnil negativní kontext sporu a pootevřel cestu k dohodě. Technika je nejčastěji využívána u provokativních sdělení, obviňování, jednostranných požadavků nebo ostré kritiky (Potočková, 2103).

#### ***1.4.3 Aktivní ticho***

Pokud se mediátor na něco ptá, měl by také dle Potočkové (2013) dopřát tázanému dostatečný čas k nalezení odpovědi. Dále autorka dodává, že krátké odmlčení podněcuje strany k doplnění informací nebo k dodání nové myšlenky a není tak vůbec v mediaci na škodu.

#### ***1.4.4 Neverbální komunikace***

Tuto techniku Potočková (2013) zakládá na předpokladu, že výraz tváře, tón hlasu, bezděčné pohyby či pohledy mohou často napovědět mnohem více než samotná slova mluvčího. Dále také zmiňuje, že nonverbální informace jsou vysílány a přijímány mnohem rychleji, jsou méně podřízené vědomé kontrole a lépe tak ilustrují opravdové emoce a postoje. Neverbální komunikace pak může pomoci k navázání bližšího kontaktu s klienty, kdy mediátor otevřenými gesty podtrhuje svou vstřícnost a zájem stranám naslouchat a pravidelným rovnoměrným očním kontaktem s každou stranou vyvažuje svou neutralitu (Potočková, 2013).

#### ***1.4.5 Práce s flipchartem***

Využívání flipchartové tabule a zaznamenávání důležitých údajů na ni umožňuje mediátorovi zpřehlednit jednání, podpořit orientaci všech zúčastněných v procesu, demonstrovat pokrok či zklidnit netrpělivost účastníků (Potočková, 2013). Autorka upozorňuje, že informace by měly být na flipchartovou tabuli zaznamenávány v pozitivních, neutrálních termínech.

#### ***1.4.6 Instrukce***

Tuto techniku využívá Plamínek (2013) především pro podporu a ochranu stability jednání, kdy instrukce představují nejčastěji nějaká pravidla, určující, jak se mají účastníci mediace chovat nebo výzvy, aby nebyl opomenut smysl a cíl mediace. Autor dále dodává, že pravidla se buď nově zavádějí, nebo se v průběhu mediace pouze připomínají.

#### ***1.4.7 Ledolamka***

Šišková (2016) definuje ledolamku jako techniku, která vrací strany do chvíle, kdy téma, kterému je mediace věnována, nebylo ještě konfliktní a strany spolu komunikovaly, žily a vychovávaly děti, neboť v konfliktu málokdy vnímají, že něco fungovalo. Šišková (2016) uvádí příklad techniky, pokud se lidé rozvádějí. V tomto případě se strany nevracejí do doby, kdy se zamilovaly, neboť náprava vztahu není tématem k řešení, ale pokud je tématem péče o děti, vracejí se do chvíle, jaké to bylo, když se děti narodily.

#### **1.4.8 Tabulka pro rozvrh péče o děti**

Díky práci s tabulkou, která je obvykle sestavena na dva týdny, dochází ke zklidnění emocí rodičů, neboť oba nad tabulkou více přemýšlejí a mediátor za pomoci technik pracuje s možnými změnami (Šišková, 2016). V rámci dvoutýdenního cyklu je téměř vždy jeden víkend vymezen pro matku a druhý pro otce, boje však bývají o čas během pracovních dní (Šišková, 2016).

#### **1.4.9 Výživné na děti**

V rámci této techniky jsou rodiče požádáni, aby shrnuli veškeré finanční náklady potřeb dětí, z čehož se na flipchartový papír vytvoří seznam potřeb, ke kterým se následně připíše finanční částky, na kterých se rodiče shodli (Šišková, 2016). Dle autorky lze po rozpočítání těchto nákladů dojít k sumě, kterou rodiče měsíčně vynaloží na úhradu potřeb dětí a poté se mohou dohodnout, v jaké finanční výši budou na děti přispívat.

#### **1.5 Výhody a nevýhody mediace**

Mediace jako způsob řešení konfliktů má potenciál šetřit čas, má preventivní účinky, je dostupná v krátkém čase a přináší nejen řešení konfliktu, které uspokojí zájmy zúčastněných stran sporu, ale také přináší i zcela nová, tvůrčí řešení situace (Plamínek, 2013; Šišková, 2016). Dle Kalistové (2018) mediace také šetří finance a nutnost chodit opakovaně k soudu. Potočková (2013) doplňuje výhody mediace o to, že podporuje spolupráci stran a nezavírá prostor budoucí spolupráci, hledá řešení a nikoliv viníka, je dobrovolná a strany mohou jednání kdykoliv přerušit, respektuje soukromí stran a sdílených informací, a je procesem stran, které mají zásadní vliv na jeho podobu a řešení. Vrabcová (2021b) uvádí jako výhodu mediace také to, že v mediaci se spolu rodiče domlouvají a tím se k sobě i přibližují, neboť jim pomáhá nalézt společný náhled na jejich vzájemný vztah, zároveň na ně klade nároky a vyžaduje jejich aktivitu. Holá (2011) považuje za výhody mediace lepší porozumění situaci, rovnoprávnost, důvěrnost a vstřícnost. Dle Fielda a Crowea (2017) patří mezi výhody mediačního procesu jeho neformálnost, flexibilita, méně konfrontační charakter, schopnost podporovat stranické sebeurčení a zaměření na vzájemné potřeby a zájmy stran spolu s nejlepšími zájmy dětí. Roberts (2017) vyjadřuje názor, že mediace může, právě pokud jde o děti, nabídnout řadu výhod, neboť poskytuje možnost vyjadřovat pocity.

A protože všechno má i své nevýhody, není výjimkou ani proces mediace, jehož nevýhody spatřuje Potočková (2013) v tom, že dobrovolná účast může přinést problém s přizváním stran k jednání, mediace nemůže vytvořit precedent nebo napomoci veřejnému odsouzení viníka, proces nezaručuje ani vyřešení a může být zneužit stranou ve výrazně dominantnější pozici.

## ***1.6 Typy vhodných a nevhodných sporů pro mediaci***

### ***1.6.1 Situace vhodné pro mediaci***

Potočková (2013) je toho názoru, že při zvažování vhodnosti sporu k mediaci by měl být zohledňován především předmět sporu, motivace a cíle sporných stran, jejich vzájemné vztahy a časové omezení k ukončení sporu, avšak zákon o mediaci žádná specifická kritéria vhodnosti sporu k mediaci jednoznačně nedefinuje.

Matoušek (2013) uvádí typy sporů, k jejichž řešení lze mediaci použít. To jsou situace, kdy:

- strany, které jsou ve vzájemném vztahu, jsou závislé na vyřešení sporu, protože obě přispěly svým chováním a konáním k vytvoření konfliktu,
- obě strany mají jistý pocit odpovědnosti za konflikt mezi nimi,
- spor a jeho potenciální řešení dává prostor pro hledání dohod, které vyhovují oběma stranám,
- strany jsou spolu schopny komunikovat alespoň na minimální úrovni tak, aby byla možná výměna nových informací,
- strany ani jejich právní zástupci nezastávají názor, že ve sporu nutně musí být jedna strana vítězem a druhá poraženým,
- obě strany souhlasí s účastí na mediaci.

Holá (2011) doplňuje případy vhodné pro mediaci o situace, kdy jsou si partneři jak ekonomicky, tak pozičně rovni, a kde odkládání řešení sporu prohlubuje jeho negativní důsledky. Westphalová et al. (2013) dodává jako vhodné případy, kdy mezi stranami funguje dlouhodobý vztah a existuje zájem na tom, aby nadále pokračoval, a strany byly schopny dalšího soužití či spolupráce. Autorka dále vyjadřuje názor, že ani v případech

domácího násilí není mediace vyloučena, avšak vyžaduje intenzivní intervenci, kdy se mediátor věnuje případu komplexně, je znalý v problematice domácích násilí a má rozvinuté dovednosti ve vedení těchto případů, aby nedošlo k poškození klientů.

### ***1.6.2 Situace nevhodné pro mediaci***

Holá (2011) je toho názoru, že mediaci nelze použít při řešení jakéhokoliv interpersonálního konfliktu. Dle Matouška (2013) není vhodné řešit mediací spory:

- jejichž účastníci jednájí tvrdě zásadově a pro které vítězství nutně znamená porážku druhé strany,
- ve kterých jde o základní občanská a ústavní práva, stejně tak spory s nárokem na odškodnění,
- kdy jedna strana použije vůči druhé straně hrozeb nebo fyzického násilí,
- kdy jedna strana není ochotna dát k dispozici veškeré relevantní informace a odmítá jejich objektivní ověření,
- jejichž pasivní účastníci chtějí řešit konflikt i za cenu zřeknutí se vlastních práv,
- jejichž účastníci zneužívají alkohol nebo drogy,
- jejichž účastníky jsou osoby s patologickými rysy osobnosti nebo agresivními tendencemi v chování, kteří ani po oddělení stran nejsou schopni produktivní diskuse,
- kdy si jedna ze stran přeje, aby rozhodnutí udělala nějaká autorita,
- kdy má mediátor morální, etické zábrany nebo předsudky týkající se osob nebo předmětu sporu.

Holá (2011) tento výčet doplňuje o rozpor v síle stran, který spatřuje nejdůležitějším pro vyloučení případu z mediace. Dále by dle autorky neměla být mediace aplikována ani na řešení dlouhodobých hlubokých emociálních vztahových krizí, neboť ty by měly být předmětem zájmu psychoterapie. Dle Rogalewiczové (2019) je mediace také prakticky neproveditelná v situaci, kdy spolu rodiče odmítají sedět v jedné místnosti, tím spíše pak spolu mluvit.



## 1.7 *Mediace v ČR*

V České republice již není mediace neznámým pojmem, avšak není zatím v obecném povědomí tak, jako v západních demokraciích, a mnoho lidí v ČR tak stále využívá soud jako jedinou instanci v situacích, kdy své konflikty nedokáží efektivně řešit sami (Co je to mediace, © 2011). Šišková (2016) zmiňuje, že kvůli malé informovanosti veřejnosti o mediaci rodiče často vůbec nevědí, co si pod pojmem mediace představit a co od ní mohou očekávat. Dle Rosůlkové (2019) však povědomí o mediaci v ČR roste, čemuž napomáhají soudně nařizovaná první setkání s mediátorem i kurzy a školení pro soudce. Největší počet mediovaných případů se dle Potočkové (2013) v posledních letech objevuje zejména v oblasti rodinné mediace.

V ČR existuje několik agentur, které mediaci nabízejí, několik vysokých škol mediaci vyučuje jako jednu z metod řešení konfliktů a v určitých případech je také použitelná jako jedna z metod sociální práce (Matoušek, 2013). Dle Brzobohatého (2015) je mediace v ČR nabízena ve 3 podobách – jako soukromá praxe, služba nestátních neziskových organizací a podle zákona o mediaci. Záleží tedy na tom, kdo mediaci provádí, kde je nabízena a co je mediováno. Jako soukromá praxe je mediace poskytována výhradně na základě dobrovolného rozhodnutí stran sporu, jako služba placená. Mediaci jako službu NNO nabízejí organizace zaměřující se na služby pro rodiny s dětmi, poskytující většinou celou škálu služeb a zaměstnávající řadu odborníků a profesionálů. Mediace tak doplňuje například poradenství či podporovaná setkávání rodičů s dětmi v rozvodových sporech. Výhoda této formy je v tom, že může být poskytována bezplatně, neboť její financování je řešeno především prostřednictvím dotací a grantů. Podle zákona o mediaci může mediaci poskytovat pouze zapsaný mediátor. V tomto případě je odměna mediátora za první setkání nařízené soudem stanovena vyhláškou č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, a strany ji většinou hradí rovným dílem. Mediace tedy může být plně hrazena účastníky sporu nebo může být poskytována bezplatně jako sociální služba, na základě dohody mediačních center s OSPOD o hrazení mediace nebo v rámci projektu získaného od státních institucí (Westphalová et al., 2013). Brzobohatý a Nováková (2016) doplňují, že bezplatná rodinná mediace je fenoménem, který má v ČR již dlouhou historii. Autoři dále dodávají, že model mediačních center s bezplatnou rodinnou mediací je velmi inspirativní a objevuje se tak čím dál více subjektů tento model napodobujících.

### ***1.7.1 Zákon o mediaci a činnost zapsaného a nezapsaného mediátora***

Základní rámec požadavků pro výkon mediace v ČR upravuje zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, a vyhláška Ministerstva spravedlnosti České republiky č. 277/2012, o zkouškách a odměně mediátora. Zákon o mediaci definuje pojem mediace, způsoby jejího zahájení, náležitosti smlouvy o provedení mediace, podmínky odmítnutí a ukončení mediace, stanovuje kvalifikační předpoklady a povinnosti zapsaných mediátorů, upravuje nad jejich činností dohled, přenáší zodpovědnost za výslednou mediační dohodu na samotné strany sporu, stanovuje vykonatelnost mediačních dohod a upravuje pravomoc soudu doporučit první setkání se zapsaným mediátorem (Potočková, 2013). Vrabcová (2021a) dodává, že z důvodu zachování neformálnosti mediačního jednání upravuje zákon průběh mediace pouze rámcově.

Zákon o mediaci se aplikuje pouze na mediace prováděné zapsanými mediátory, kteří složili zkoušku mediátora, čímž osvědčili, že disponují potřebnými znalostmi a schopnostmi (Rogalewiczová, 2019). Pro zapsání do seznamu mediátorů vedeného Ministerstvem spravedlnosti musí mediátor kromě úspěšného vykonání zkoušky splňovat také kvalifikační předpoklady stanovené zákonem – způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost a vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu (Šišková, 2016). Plamínek (2013) vysvětluje, že se zkouška skládá z neveřejné písemné části v podobě testu, která ověřuje teoretické znalosti z oblasti mediace, práva, psychologie a sociologie, a z veřejné ústní části, která je zaměřena na ověření praktických dovedností formou sehrávky modelové situace. Pro mediátory, kteří se zabývají rodinnou mediací, platí dle Rogalewiczové (2019) ještě zvláštní podmínka absolvování zkoušky z rodinné mediace, kterou lze složit až po úspěšném složení obecné zkoušky mediátora a teprve poté mohou být zapsáni do seznamu jako mediátoři zaměřeni na rodinnou mediaci. Zkouška z rodinné mediace je pouze ústní a jejím cílem je prověřit mediační schopnosti a dovednosti potřebné pro řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů, tedy znalosti psychologických a sociologických aspektů rodinných konfliktů, psychologických a sociologických aspektů rozvodu a rozvodu, znalosti rodinného práva, úpravy majetkových práv, znalosti z oblasti práv a psychologie dítěte, vývojové a vztahové psychologie, rodinné péče, sociologie rodiny, domácího násilí, mezigeneračních vztahů a komunikace (Márová, 2016; Šišková, 2016). O zapsání do seznamu mediátorů si mediátoři musí sami požádat (Rogalewiczová, 2019).

V ČR je možné vykonávat mediační činnost také mimo zákon o mediaci, a to mediátorem, který sice má mediační výcvik, ale nesložil příslušnou zkoušku a není tedy zapsaným mediátorem, nicméně v některých situacích, jak uvádí Rogalewiczová (2019), mohou mediaci poskytovat pouze mediátoři zapsaní, například v případě, je-li uložena povinnost prvního setkání s mediátorem soudem nebo OSPOD. Pro činnost nezapsaného mediátora není potřeba žádné speciální vzdělání ani praxe, proto je vykonávání činnosti jako nezapsaný mediátor, tedy podnikající osoba, ideální variantou například pro ty, kteří nedisponují potřebným vysokoškolským vzděláním pro přihlášení ke zkoušce zapsaného mediátora, neboť k vydání živnostenského oprávnění pro volnou živnost poradenské a konzultační služby stačí doklad totožnosti, bezúhonnost a prokázání nulových daňových nedoplatků (Kdo může v České republice vykonávat práci mediátora, 2021). Vykonávat činnost mediátora tak mohou například také zaměstnanci zařízení, které poskytuje sociální služby nebo poradenství (Jaké vzdělání musí mít mediátor a rodinný mediátor?, 2021).

### **1.8 Etika v mediaci**

Výrazem etiky profese mediátora je etický kodex mediátora, který obsahuje základní etické zásady a pravidla etického chování mediátora ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli a kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti (Holá et al., 2014). Etické kodexy patří dle Šiškové (2016) ke standardní výbavě každé profese a plní více úloh, například vzbuzují důvěru v danou profesi, počítá se s nimi jako se zárukou kvality, pomáhají předcházet nemorálnímu jednání mediátora, stimulují ho k reflektování vlastní morálky a poskytují mu základní usměrnění při výkonu mediace v podobě etických norem, čímž získá vnitřní jistotu, že pokud se jimi řídí, jeho postup je správný. Většina českých mediátorů se, jak uvádí Potočková (2013), hlásí k Evropskému etickému kodexu mediátora, případně ke kodexům, které si vytvořily jejich sdružující organizace, například Česká advokátní komora nebo Asociace mediátorů ČR, neboť v současné době má vytvořené etické kodexy většina profesních organizací a institucí zaměřených na mediaci a další způsoby řešení konfliktů (Holá, 2011; Potočková, 2013).

Převážná část etických mediačních kodexů v sobě dle Potočkové (2013) zahrnuje povinnosti dodržování základních principů mediačního procesu, jako důvěrnost, dobrovolnost, nestrannost a nepodjatost mediátora, některé se vyjadřují i ke způsobu

odměny mediátora, k náležitostem smlouvy o provedení mediace, k přesné definici střetu zájmů, k možnosti mediátora propagovat své služby či stanovují požadavky na dostatečnou odbornou kompetenci a profesionalistu mediátora. Není také neobvyklé, že etické kodexy vyžadují na mediátorech kontinuální vzdělávání se, včetně prokázání daného počtu hodin věnovaných odbornému růstu, a udržování vysoké profesionální úrovně (Potočková, 2013).

### **1.9 Historie mediace napříč světem**

Počátkem 20. století v USA dostává mediace vůbec poprvé svou institucionalizovanou podobu, a to v souvislosti s dělnickými nepokoji (Potočková, 2013). K výraznějšímu rozvoji mediačních programů dochází až v 60. letech 20. století s vlnou peace generation a nástupem hnutí za občanská a lidská práva, kdy začínají vznikat pilotní mediační centra, výukové programy pro nové mediátory, první etické mediační kodexy a pravidla regulující proces mediace (Potočková, 2013). Během 80. let se mediace v USA dle Potočkové (2013) začíná výrazněji prosazovat při řešení rodinných sporů a poté se začíná rozšiřovat i do dalších oblastí.

Do Evropy se institucionalizovaná podoba mediace rozšiřuje počátkem 90. let 20. století a její kolébkou je Velká Británie (Potočková, 2013). Potočková (2013) uvádí, že v 60. až 80. letech 20. století byli mediátoři většinou sociální pracovníci, psychologové a sociologové, avšak v souvislosti s rozvojem soudní mediace a rozšířením využití procesu se v roli mediátorů začali objevovat také právníci a odborníci z technických oborů. Postupně se také rozšiřovalo spektrum mediačních technik a přístupů k mediaci, mediace se jako obor začala přednášet na vysokých školách a ve speciálních vzdělávacích kurzech a vznikaly profesní sdružení a mezinárodní organizace zaštiťující mediátory (Potočková, 2013).

Dle Plamínka (2013) a Potočkové (2013) se také v České republice a na Slovensku začala mediace rozvíjet v první polovině 90. let, kdy začala působit první generace mediátorů a nezisková organizace Partners for Democratic Changes začala mediátory vzdělávat. S ucelenější definicí mediace přichází zákon o Probační a mediační službě v roce 2000 (Potočková, 2013). Ve stejném roce byla v ČR založena Asociace mediátorů ČR, jejímž cílem je udržovat mediaci na dobré profesionální úrovni a vzdělávat zájemce o mediační dovednosti (Matoušek, 2013). AMČR je držitelem akreditace MŠMT ČR, vytvořila Etický kodex mediátora, formulovala vzdělávací

a profesní standardy mediace a disponuje vlastním akreditačním systémem (Co je to mediace, © 2011). V průběhu let pak vznikaly další organizace a iniciativy sdružující mediátory a nabízející jejich služby, například sekce ADR při České advokátní komoře nebo CMI (Potočková, 2013). Od roku 2004 se začaly objevovat snahy o právní úpravu výkonu mediace také v soukromoprávních věcech, do té doby byla mediace provozována samostatně, vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, kvalifikační požadavky na mediátora nebyly jednotně definovány, povinnosti a odpovědnosti mediátora vůči stranám se řídily pouze individuální dohodou stran a mediátora, nebyla vyřešena otázka vlivu mediace na běh hmotně právních a procesních lhůt a ani nebyla plně vyjasněna otázka platnosti uzavřených mediačních dohod a jejich náležitostí (Potočková, 2013). Snahy o právní ukotvení mediace byly završeny, jak uvádí Potočková (2013), v květnu 2012, kdy byl Parlamentem schválený a prezidentem republiky podepsaný zákon o mediaci.

## **2 Rodinná mediace**

### **2.1 Rodina, aneb proč je rodinná mediace specifická**

Na rodinu je pohlíženo jako na hierarchicky organizovaný systém s mnoha podsystémy, včetně vztahů mezi rodiči, vztahů mezi rodiči a dítětem a vztahů mezi sourozenci, přičemž tyto subsystémy představují interaktivní a vzájemně závislý vztah (Lagardien et al., 2021).

Šišková (2016) definuje rodinu jako velmi zvláštní skupinku, která má podobu od malé, dvou až čtyřčlenné rodiny, až po velkou skupinu, která čítá desítky osob, avšak vždy jde o nějakou úzkou skupinu lidí, kteří jsou vůči sobě navzájem závislí a vztahy mezi nimi jsou víceúrovňové, a to jak generačně, tak i k širšímu příbuzenstvu. Autorka dále uvádí, že rodina je strukturovaná a každý tak zná svou roli a kompetence a dobře ví, kdo je hlavní autoritou. Dle Rogalewiczové (2019) představuje rodina základní pilíř společnosti, neboť každému jedinci vytváří zázemí, předává základní hodnoty a vzorce chování, formuje jeho osobnost a charakter a plní řadu funkcí, čímž je daná i rozmanitost a často komplikovanost rodinných vztahů. Šišková (2016) vyjadřuje názor, že na rodinu je třeba nahlížet komplexně, neboť není uzavřenou jednotkou, ale má vazbu i na vnější prostředí a promítá se v ní více úrovní a více vztahů, které jsou většinou hodně blízké, velmi pevné a intimní a jejich prožívání je vnímáno se silným emočním zabarvením, jak pozitivním, tak i negativním, a proto diskuze o problémech v rodině vyžaduje více času. Autorka poukazuje, že rodinný mediátor podporuje rodiny v řešení nejrůznějších problémů, neboť každý člen rodiny má rozdílné možnosti a potřeby, proto musí být připraven na velmi širokou škálu témat a předmětů jednání.

### **2.2 Vymezení rodinné mediace**

Sobotková (2013) vyjadřuje názor, že současné rodiny jsou vystaveny stále se zvyšujícím nárokům kladeným na jejich funkčnost a odolnost, formy a styly rodinného soužití se rozrůžňují a řada rodin má problémy, kvůli nimž vyhledává odborné služby. Jednou z variant pomoci rodinám v konfliktu je pak právě rodinná mediace. Kalistová (2018) tvrdí, že rodinná mediace je nejčastějším typem mediace vůbec, neboť až 70 % případů spadá právě do této oblasti.

Rodinná mediace se zaměřuje na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů (Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, § 2). Je zpravidla krátkodobá, orientovaná na

vyřešení konkrétního konfliktu, dosažení dohody přijatelné pro všechny účastníky a na budoucnost, tedy na uspořádání poměrů, zlepšení vztahů a získání dovedností k řešení dalších problémů (Sobotková, 2013).

Základní podstatu rodinné mediace v primární rodině spatřuje Holá et al. (2014) v zjištění, že většina rozcházejících se partnerů má zachovanou schopnost a vůli zůstat kompetentními rodiči. Úkolem mediace je tak dle Westphalové et al. (2013) vést rodiče k tomu, aby znovu objevili svou schopnost rozhodovat v rámci své rodičovské zodpovědnosti a zároveň je prostředkem ke zklidnění rozvodu nebo odloučení páru. Cílem rozvodové mediace je dle Westphalové et al. (2013) uspokojivá stabilizace rodinných vztahů a snížení porozvodového napětí a komplikací, a tedy prevence negativních jevů, které rodinné krize doprovázejí. Mediace v porozvodových konfliktech je tu především proto, aby pomohla rodičům co nejvíce ochránit své děti před důsledky rozpadu rodiny tím, že pomůže rodičům s nastavením pravidel, které vyhovují oběma, čímž zklidní situaci, dítě zůstane v kontaktu s oběma rodiči a navíc získá zkušenost, že je možné a reálné těžkosti v životě díky společnému úsilí vyřešit (Mediace, © 2020). Za pomoci mediátora si také rodiče ujasní představy o potřebách jak dětí, tak svých a na základě toho se mohou dohodnout na konkrétním řešení úpravy poměrů, které by jako vzájemnou dohodu respektovali (Holá et al., 2014). Westphalová et al. (2013) spatřuje rodinnou mediaci jako privilegované místo rozhovoru pro zmírnění partnerského konfliktu, založení porozumění a vzájemné důvěry a nalezení řešení v oblasti citové i majetkové.

Šišková (2016) uvádí, že rodinná mediace má řadu specifík, zejména kvůli svému emocionálnímu obsahu a také proto, že konflikty probíhající mezi členy rodiny doutnají pod povrchem často i několik let, velmi poškozují intenzivní vztahy uvnitř rodiny a obvykle je provází řada negativních emocí, které lidem zatemňují rozum. Protože rodinné vztahy jsou soukromé a důvěrné povahy, je zacházení s rodinným konfliktem kvůli nutnosti přistupovat k předivu rodinných vztahů citlivě, taktně a přesto dostatečně otevřeně, mnohem náročnější (Sobotková, 2013).

Holá et al. (2014) apeluje, že by rodinná mediace měla být zahájena včas, rodinné mediátory mohou vyhledat partneři již v době, kdy mezi nimi nastanou komunikační problémy a rozpory ve vedení společného života, neboť pak může mediace fungovat jako prevence narušení vztahu v rodině a předejít dalším konfliktům. Tato možnost je

však dle Vrabcové (2021a) využívána velmi málo, nejčastěji jsou klienty mediace rodiče uvažující o rozchodu, procházející rozpadem vztahu nebo už po rozchodu. Šišková (2016) dodává, že je však mediace vhodná pro řešení rodičovských sporů kdykoliv, neboť rodiče mezi sebou mají dlouhodobé vztahy, které je nutné kvůli další spolupráci do budoucna zachovat a stabilizovat.

Rodinná mediace v oblasti rodiny a partnerských vztahů je zaměřena na konflikty související s rozvodem a uspořádání po něm, otázku rodinných a partnerských vztahů a rodinné konflikty před, během a po všech změnách v rodině, jako předmanželské dohody, konflikty mezi rodiči a dospívajícími dětmi, vícegenerační rodinné konflikty, rodinné podnikání, dědictví, péči o staré a nemohoucí příbuzné či osvojení (Holá et al., 2014). Dle Mediace (© 2020) je v České republice v současnosti mediace nejčastěji využívána k řešení sporů mezi rodiči v době před rozvodem, během něj a po něm. Vrabcová (2021b) uvádí, že mediace může partnerům pomoci vyřešit základní body rozchodu a to, komu budou děti svěřeny do péče, výši výživného, bydlení obou partnerů, rozdělení financí a majetku nebo i konkrétnější otázky typu jakým dílem se bude každý z nich podílet na výchově dětí, jak budou rozhodovat o důležitých věcech v životě dětí, jak spolu vhodně rodičovsky o dětech komunikovat, jaké výchovné principy a pravidla ve výchově dětí zvolí, jak budou děti finančně podporovat, jak budou naplňovány jejich potřeby, jak se o děti postarají v době nemoci či jak budou dětem pořizovat dárky. Na mediátora se mohou rodiče obrátit také v případě dohadů o tom, kdy a jak se bude rodič, který v péči dětí nemá, s dětmi vídat, kdy a jak si budou děti předávat, jak zajistit pořizování nákladnějších věcí na děti či jakým zájmovým aktivitám se budou děti věnovat a kdo je bude financovat (Vrabcová, 2021b). Holá et al. (2014) dodává využití rodinné mediace při rozhodování o významných záležitostech dítěte, na kterých se rodiče nemohou dohodnout, při zastupování či správě jmění dítěte, při ukládání výchovných či ochranných opatření, přiznání svéprávnosti či při rozhodování o náhradním řešení pro dítě, kdy rodiče o něj nemohou osobně pečovat. Holá a Westphalová (2014) uvádějí, že rodinná mediace se může zabývat všemi oblastmi souvisejícími s rozpadem vztahu rodičů a dalšího fungování a může tak upravovat například i možnosti kontaktu prarodičů s vnoučaty, vztahy se širším příbuzenstvem či vztahy s novými partnery rodičů. Mediáci, jak upozorňuje Holá et al. (2014), však nelze použít při řešení jakéhokoliv rodinného konfliktu. Každá rodina, každá situace a každý případ jsou zcela specifické a nelze vytvořit univerzální šablonu,



podle které by bylo možné postupovat při řešení každého konfliktu (Rogalewiczová, 2019).

### **2.2.1 Mediální dohoda**

Dle Šiškové (2016) je většina rozcházejících se partnerů schopna zůstat starajícími se a milujícími rodiči, proto je cílem mediace mezi takovými páry vznik dohody o základních bodech rozchodu, zejména o tom, komu budou děti svěřeny do péče, jaká bude výše výživného, kde budou oba partneři bydlet a jak si rozdělí finance. Obsahem mediální dohody může být dle Ballarda et al. (2011) také počet přenocování dítěte u každého rodiče, u koho a kdy bude dítě trávit prázdniny, jak se bude postupovat v případě dovolené s dětmi, či jak budou řešeny léčebné výlohy. Cílem a výsledkem mediace je tedy písemná, jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná dohoda, která zahrnuje konkrétní postupy řešení, rozdělení odpovědnosti, úkolů i sankcí za její nedodržení, na jejíž podobě se podílejí všichni účastníci mediálního procesu a jež je stvrzena podpisy stran i mediátora (Matoušek, 2013). Dle Rosůlkové (2019) je velmi vysoká pravděpodobnost, že pokud už strany konfliktu do mediace vstoupí, odejdou s podepsanou mediální dohodou, neboť úspěšnost mediace dosahuje až 80 %. Potočková (2013) uvádí, že ve zbylých případech je mediace ukončena převážně odstoupením některé ze stran, vzájemnou dohodou všech přítomných v mediaci dále nepokračovat či odstoupením mediátora. Holá (2011) zastává názor, že úspěšné vyřešení konfliktu závisí především na charakteru konfliktní situace, na schopnostech a pozici mediátora, síle stran a fázi konfliktu.

Rogalewiczová (2019) upozorňuje, že mediální dohoda je sama o sobě nevykonatelná a představuje spíše morální závazek, avšak následně může být předložena soudu, čímž získá sílu závazného a vykonatelného soudního rozhodnutí.

### **2.3 Role mediátora v rodinné mediaci**

Mediátora lze označit jako odborníka na efektivní vyjednávání (Holá et al., 2014). Matoušek (2013) uvádí, že mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba zprostředkovává komunikaci, pomáhá stranám analyzovat situaci a identifikovat jejich zájmy, podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v bodech, které způsobily konflikt, podporuje klienty v hledání společné smírné cesty a v řešení uspokojujících obě strany. Matoušek (2013) však upozorňuje, že mediátor stranám pouze pomáhá

řešení nacházet, nedoporučuje ani jim nenařizuje podobu výsledného šetření, neboť v mediaci ti, kdo rozhodují o výsledku sporu, jsou sami účastníci mediačního procesu. Emery (2011) také zdůrazňuje, že mediátoři se nesnaží podporovat usmíření, ani se nepokoušejí vyřešit všechny emocionální konflikty rodiny.

Mezi hlavní úkoly mediátora patří dle Matouška (2013) vést mediační jednání, vysvětlit účastníkům proces mediace, jeho fáze a postupy a být za něj odpovědný, usnadnit komunikaci, shromažďovat a analyzovat informace o daném případě a pracovat se stanovisky, emocemi a postoji klientů, definovat sporné body, rozlišovat jejich důležitost a zprostředkovat dohodu, zvažovat jednotlivé návrhy a pomáhat se sepsáním společné dohody. Šišková (2016) dodává, že protože jsou lidé motivováni svými potřebami, je úkolem mediátora tyto jejich motivace objevit a dohodu stavět na nich.

Dle Rogalewiczové (2019) má být mediátor zároveň osobou, která při mediaci dbá, aby byl výsledek v nejlepším zájmu dítěte. Holá et al. (2014) uvádí, že většina mediátorů v rozvodové a rozchodové mediaci působí jako „obhájci“ dětí, proto odmítají schválit rodičovský návrh, který by jakýmkoliv způsobem jejich děti poškozoval (Holá et al., 2014). Rodinnými mediátory obvykle bývají profesionálové z oblasti práva, psychologie, sociální práce, pedagogiky, sociologie, ekonomie či zdravotnictví, u nichž se může z důvodu odlišné profesní příslušnosti vykonávaná mediační praxe lišit, neboť každý z nich si do mediace přináší své předchozí vzdělání a zkušenosti. (Potočková, 2013; Sobotková, 2013). Rodinná mediace je typickým prostorem, ve kterém mohou mediaci poskytovat nezapsaní mediátoři, kteří také mediační služby v této oblasti tradičně poskytují (Šišková, 2016). Plamínek (2013) také zmiňuje, že mediátor nemusí nutně vykonávat mediaci sám, ale je možná i práce ve dvojici, případně i početnějších týmech, ve kterých mediátoři rádi pracují zejména v rodinných a partnerských kauzách, kde může práce v týmu mediaci zjednodušit, zejména pokud je ve dvojici zastoupena žena i muž. Labáth (2013) upozorňuje na to, že každý mediátor je jedinečný a to nejen svými osobnostními charakteristikami, schopnostmi a potenciálem, ale také svým osobitým přístupem. Dále dodává, že i přes podobné vzdělání mediátorů, podobnou praxi, či volbu stejného přístupu ke konfliktům a jejich řešení, má styl práce každého mediátora specifický charakter. Potočková (2013) shrnuje, že přesná podoba probíhající mediace závisí na osobě mediátora, jeho filozofickém zázemí, zkušenosti, typu řešeného problému i na charakteristikách klientů.

### ***2.3.1 Odborné znalosti a dovednosti mediátora***

Odborné znalosti a dovednosti mediátora jsou nezbytným předpokladem pro jeho odborné kompetence a efektivní službu klientům (Holá et al., 2014). Za odborné znalosti lze považovat teoretické vědomosti odborného charakteru, které lze získat vzděláním a dalším vzděláváním v mediaci, nebo i bez něj (Holá et al., 2014).

V případě rodinných konfliktů je dle Holé et al. (2014) nutné, aby měl mediátor znalosti z oblasti metody mediace, práva, vývojové psychologie, psychologie a sociologie rodiny, aspektů rozchodu a rozvodu, či mezigeneračních vztahů, výhodou jsou také základní znalosti relevantních zákonů, oblastí věcného problému a konfliktu a obvyklých praktik a technologií v oblasti konfliktu. Na osobu mediátora jsou v rodinné mediaci, jak uvádí Holá et al. (2014), kladeny často také specifické požadavky, například znalost dětské psychologie, psychodiagnostiky či psychoterapie.

Důležité dovednosti mediátora jsou dle Šiškové (2016) komunikační dovednosti, zvládnání mediačních technik, hledání a pojmenovávání zájmů a důvodů pozičních sdělení, umění formulovat neutrální výrok, umění uzavírat minulost a soustředit jednání do budoucna, definování předmětů jednání, pomoc stranám, aby se vzájemně pochopily, umění nalézat kritéria, podle kterých strany vyhodnocují a vybírají návrhy na řešení či psaní mediačních dohod.

### ***2.3.2 Osobnostní předpoklady mediátora***

Pro výkon profese mediátora jsou dle Holé et al. (2014) osobnostní předpoklady stejně důležité jako odborné znalosti a dovednosti. Mezi nezbytné osobnostní předpoklady mediátora řadí Holá et al. (2014) tvořivost, poctivost, sebejistotu, flexibilní důraznost, schopnost adekvátního zvažování a hodnocení situace klientů, k níž je třeba určité zkušenosti a zralosti, morální kvality, emoční inteligenci, empatii, pozitivní myšlení, vstřícnost a respekt ke klientovi a otevřenost. Whatling (2012) doplňuje k základním vlastnostem efektivního mediátora inteligenci, vytrvalost, trpělivost, schopnost naslouchat a komplexně chápat problémy, nesouzení, profesionalitu a nestrannost.

### ***2.3.3 Vzdělávání mediátorů***

V České republice má vzdělávání v mediaci svou tradici a opodstatnění. Rozsah základního výcviku je zpravidla 100 hodin, v rámci kterých je kladen důraz na získání

základních znalostí o mediaci a nacvik mediačních dovedností v modelových situacích a diskuzích (Holá et al., 2014). Čech (2013) vnímá vzdělávání mediátorů jako dobrovolnou formu zvyšování vlastní kvalifikace.

Labáth (2013) představuje podoby vzdělávání, kterými mohou být například odborné semináře a konference, vzdělávání přímo v praxi, diskusní fóra mediátorů, systematické nástavbové kurzy či různé formy supervize. Plamínek (2013) zastává názor, že v České republice je nabídka výcvikových programů pro mediátory poměrně široká. Vzdělávací instituce vycházejí ze společné filozofie metody, kladou důraz na podporování principů mediace, nabízejí základní vzdělávání v mediaci, specializační vzdělávání a prohlubující krátkodobé kurzy (Holá et al., 2014). Vlastní kurzy zajišťuje například Česká advokátní komora, Asociace mediátorů ČR a také část subjektů působících v mediaci (Plamínek, 2013). Čech (2013) však spatřuje úskalí této nabídky v tom, že není dostatečně dostupná a je nutné ji rozšířit jak ve smyslu dostupnosti, tak ve smyslu prohloubení a zaměření na další cílové skupiny.

Holá (2013) shrnuje výcviky, které je nutné absolvovat pro získání kvalifikace rodinného mediátora. Jsou jimi základní výcvik v mediaci zaměřený na filozofii mediace, její principy, fáze, formy a mediační prostředky doplněné o problematiku rodiny, manželských a rodinných vztahů, vývoj dítěte, vliv rozvodu na vývoj dítěte a výkon soudnictví ve věcech opatrovnictví nezletilých dětí, a specializační výcvik v mediaci pro získání specializace v řešení rodinných konfliktů, který zahrnuje témata týrání, zanedbávání a zneužívání dětí, domácího násilí, přehled o záchranné sociální síti a činnosti organizací a odborníků, kteří mohou být klientům doporučeni jako vhodná pomoc.

#### **2.4 *Aplikační oblasti rodinné mediace***

V rámci rodinné mediace se jako největší aplikační oblast profiluje rozvodová mediace, která se zaměřuje na řešení konfliktů souvisejících s rozvodem manželů či obecně s ukončením soužití dvou lidí (Holá et al., 2014). Mitasová a Mitas (2016) aplikují rozvodovou mediaci tam, kde je narušena komunikace a manželé už nemají zájem ve vztahu setrvávat, avšak uvědomují si, že jejich konflikty spojené s rozvodem se nedotýkají jen jich a je tak potřeba za pomoci odborníka co nejvíce zmírnit následky rozhodnutí. Holá et al. (2014) uvádí, že rozvodová mediace může partnerům pomoci ukončit jejich soužití důstojně a smírnou cestou a může domluvu o podstatných

otázkách mezi partnery také urychlit. Sobotková (2013) vyjadřuje názor, že rozvodová mediace je vyhledávaná mnohem častěji než mediace konfliktů v rodinách, které si přejí zůstat spolu.

Dalšími oblastmi rodinné mediace jsou dle Sobotkové (2013) mezigenerační vztahy, kde nedorozumění nejčastěji souvisí s vícegeneračním soužitím, majetkové záležitosti, týkající se především záležitostí ohledně dědictví, spoluvlastnictví nemovitostí, fungování rodinných firem, zúžení společného jmění manželů, správy majetku dítěte, půjček a závazků v rámci rodiny, nedorozumění v rodinném soužití, týkající se budoucnosti dětí, co a kde budou studovat, kam budou směřovány, kdo a jak bude pečovat o rodiče a prarodiče či pečovat o nemocného člena rodiny, a předmanželské smlouvy, kde se nejčastěji řeší, kolik dětí a kdy budou partneři mít, podle jakých pravidel budou vychovávány, kde budou partneři bydlet, jak budou hospodařit a či je a bude majetek a finance. Oblastí rodinné mediace je dle Sobotkové (2013) také mediace týkající se konfliktů ve vzájemném soužití rodičů a dospívajících a mediace ve zdravotnictví, kde mediátoři nejčastěji řeší případy zanedbání povinné péče.

## **2.5 Účastníci rodinné mediace**

Účastníci mediace jsou nositeli předmětu konfliktu, vztahů, emocí, komunikace, možností řešení i jeho průběhu (Holá et al., 2014). Mitasová a Mitas (2016) uvádějí jako účastníky rodinné mediace partnery, manžele nebo rozvedené manžele, jejich děti, rodinné příslušníky a sociální okolí rodiny, které je sporem nějak dotčené. Dle Holé et al. (2014) jsou jednotlivými účastníky rodinné mediace:

- klienti, tedy všichni členové rodiny, kteří jsou konfliktem dotčeni, kdy děti tvoří specifické účastníky rodinné mediace;
- mediátor, tedy kvalifikovaná a nestranná osoba, která zprostředkovává komunikaci mezi klienty a hledání řešení problému;
- zástupci klientů, které tvoří nejčastěji jejich právní zástupci;
- konzultanti, poskytující klientům nebo mediátorovi odborné informace potřebné pro kompetentní a informovaná rozhodnutí;
- jiní odborníci či instituce, klientovi zprostředkovávající jinou formu pomoci, než kterou mu může poskytnout mediátor (nap. psycholog, lékař);

- a osoby konfliktem a jeho řešením dotčené nepřímo, například příbuzní.

Holá et al. (2014) zdůrazňuje, že existuje rozdíl mezi účastníkem mediace a účastí na mediaci. Účast spatřuje jako nepřímou účast institucí a osob, které strany zastupují (např. OSPOD, soud, státní zastupitelství), kdy jsou tyto součástí kontextu uskutečňované mediace a do jisté míry mohou ovlivnit i její proces, avšak do samotného jednání nevstupují. Oproti tomu za účastníka mediace považuje osobu přímo přítomnou mediáckému jednání, která je v přímém kontaktu s dalšími účastníky mediace.

### ***2.5.1 Dítě jako účastník rodinné mediace a nejlepší zájem dítěte***

Zájem dítěte je jedním ze základních principů rodinné mediace. Protože typickým předmětem rodinných mediací jsou dle Šiškové (2016) věci týkající se péče o nezletilé dítě, je mediátor povinen dbát za všech okolností na to, aby byl zájem dítěte ošetřen a strany názor dítěte znaly a zohlednily ho při formulaci dohody. Podstatu nejlepšího zájmu dítěte spatřuje Šišková (2016) v neopomenutí potřeb a zájmů dítěte, kterého se případ týká. Mediátor tedy dle Šiškové (2016) chrání zájmy dětí tím, že v rodičích posílí zájem o jejich potřeby a podpoří rodiče v uvědomění si společné zodpovědnosti za spokojený život a výchovu dětí. V praxi je uplatňován názor, že zájmem dítěte je, aby byla rodina zachována a pokud to není možné, tak aby si uchovalo kontakt s oběma rodiči i po jejich rozchodu, pokud se nejedná o patologické osobnosti či osoby, které by dítě disharmonovali (Holá et al., 2014). Parkinson (2019) upozorňuje, že rodiče i odborníci mají často tendenci brát všechny děti jako jednu osobu, jako by to byl balíček, avšak každé dítě je jedinečné a sourozenci mohou mít různé pocity a potřeby. Nemělo by se tedy předpokládat, že všechny děti potřebují nebo chtějí to samé.

Holá et al. (2014) apeluje, že pokud se bude dítě mediace účastnit, je třeba být při plánování jejího průběhu velmi opatrný. Zapojení dítěte do mediace musí předcházet jeho informování o rozpadu rodiny a poté je důležité co nejdříve rozpoznat individuální potřeby dítěte spolu s potenciálními riziky (Holá et al., 2014). Autorka upozorňuje na nutnost vhodného načasování zapojení dítěte do mediace, neboť by nemělo být účastno na konfliktech svých rodičů a nemělo by být vtahováno do rozhodování, kdo ho bude mít v péči a jak se bude stýkat s druhým rodičem. Rozhodnutí, zda dítě bude či nebude zapojeno do mediace, vyžaduje dle Holé et al. (2014) pečlivé zvážení, při kterém je třeba brát v potaz věk dítěte, jeho úroveň vývoje, emoční stav, rozumovou úroveň,

schopnost vůbec pochopit podstatu mediace, schopnost formulovat potřeby, přinášet návrhy na řešení a samozřejmě také zájem se mediace zúčastnit. Zároveň musí dle Rogalewiczové (2019) s účastí dítěte na mediaci souhlasit oba rodiče. Brzobohatý (2015) uvádí standardizované postupy pro zapojení dítěte do mediace vyvinuté mediačními centry, které zahrnují sepsání písemného prohlášení obou rodičů zachycujícího rozhodnutí zapojit dítě do mediace, způsob jeho zapojení, závazek rodičů respektovat vůli dítěte, způsob přípravy a transportu dítěte, podmínku rozhovoru dítěte pouze s mediátorem a možnost dítěte rozhodnout se po skončení rozhovoru s mediátorem, zda chce, nebo nechce být součástí mediace. Holá et al. (2014) zastává názor, že by se dítě mělo alespoň části rodinné mediace účastnit, především ve stadiu, kdy je třeba zjistit jeho názor na věc. Autorka podporuje, že dětem od 12 let by mělo být umožněno se k podstatným věcem, které se jich samotných dotýkají, vyjadřovat, a u dětí od 15 let by to už mělo být bráno jako nutnost. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 875, odstavec 2, stanovuje, že před rozhodnutím, které se dotýká zájmu dítěte, sdělí rodiče dítěti vše potřebné, aby si mohlo vytvořit vlastní názor o dané záležitosti a rodičům tento názor sdělit. V této souvislosti je uložena rodičům povinnost věnovat názoru dítěte patřičnou pozornost a brát názor dítěte při rozhodování v úvahu (Šišková, 2016). Autorka dále poukazuje, že dítě starší 12 let je vždy, není-li v konkrétním případě prokázán opak, schopno vytvořit si a sdělit názor, a u dítěte mladšího se k názoru přihlédně vždy, pokud je podle konkrétních okolností schopno informace náležitě přijmout, názor si vytvořit a sdělit.

Pokud se dítě nestane účastníkem mediace, nabízí se otázka, jak může mediátor zajistit, že výsledná dohoda, ke které rodiče v procesu dojdou, bude v nejlepším zájmu dítěte, když ho ani neviděl a neměl možnost s ním mluvit a zjistit jeho názor na věc (Rogalewiczová, 2019). Povinností rodinného mediátora je dle Šiškové (2016) přimět rodiče hovořit o dětech a vždy zajišťovat virtuální přítomnost dětí tak, že klade jejich jménem otázky. Šišková (2016) vysvětluje, že kladení otázek jménem dětí pomůže rodičům uvědomit si, jak bude navržené i finálně dohodnuté řešení realizované v praxi, jak jej budou děti vnímat a jaké to pro ně bude mít v praxi důsledky. Brzobohatý (2016) uvádí, že mediátoři mají k dispozici minimálně šestnáct různých nástrojů, které jim umožňují zapojovat děti do rozhodování, a to ve třech fázích řešení konfliktu – před zahájením mediace, v průběhu mediace a po skončení mediace. Mezi tyto nástroje řadí Brzobohatý (2016) rozhovor mediátora nebo jiného odborníka s dítětem předtím, než

mediace začne, rozhovor s rodiči o dítěti, o dopadech konfliktu a možnostech zapojení dítěte, hájení zájmů dítěte mediátorem, jehož úkolem je přinášet do rozhovoru zájmy, témata a pohledy, které by rodiče pravděpodobně nepřinesli, ale které děti ovlivňují, zapojení „advokáta“ dítěte do mediace, jednorázový rozhovor mediátora, psychologa nebo terapeuta a dítěte, paralelní konzultace s dítětem, kdy je s dítětem konzultován postup rodičů v mediaci a jimi zvažované varianty, přímá osobní účast dítěte na mediačním rozhovoru společně s rodiči, s případnou podporou dalšího profesionála, či zapojení dítěte do rozhodování o jeho budoucnosti prostřednictvím rodinného setkání, kde bude dítě informováno o výsledcích a výstupech mediace.

Holá et al. (2014) spatřuje smysl účasti dětí na mediaci v získání informací k tomu, aby se rodiče mohli co nejlépe rozhodnout. Brzobohatý (2015) poukazuje, že pokud bylo dítě součástí mediace, nebo bylo zjištěno jeho vnímání situace, došlo mezi rodiči k většímu počtu uzavření dohod. Naopak jako hlavní argument proti zapojení dětí do mediace rodičů Holá et al. (2014) uvádí, že jednání mohou být pro děti traumatizující nebo že nejsou v mediaci schopny otevřeně sdělovat a spolurozhodovat.

## **2.6 *Proces mediace a jeho fáze v případě rozchodu partnerů***

Vrabcová (2021a) uvádí, že pokud se rodiče rozhodnou řešit svůj spor prostřednictvím mediace, osloví mediátora, se kterým zpravidla do týdne či dvou najdou termín společného jednání. Jak uvádí Potočková (2013) lidé vstupují do mediace různými způsoby na základě různých motivací. Ideální variantou je dle autorky situace, kdy strany sporu kontaktují mediátora společně, avšak častější variantou je situace, kdy mediátora kontaktuje pouze jedna ze stran a žádá o asistenci při přizvání ostatních zúčastněných. Mediaci může dle Potočkové (2013) doporučit nebo nařídit také třetí strana a v ojedinělých případech může strany kontaktovat samotný mediátor, který se o sporu dozvěděl prostřednictvím sdělovacích prostředků. Doporučení vyřešit své konflikty mediací mohou rodiče získat například od pracovníků OSPOD, právníků, psychologů, rodinných poradců nebo také od přátel či známých (Vrabcová, 2021b).

Před započítím samotného procesu mediace dochází dle Potočkové (2013) k posouzení vhodnosti sporu k mediaci, rozhodnutí pro vstup do mediace, získání souhlasu ostatních stran s účastí a dohodnutí podmínek mediace. Autorka dodává, že v této fázi se pokládají základy mediačního procesu a buduje se důvěra k mediátorovi. Dle Plamínka (2013) je vhodné strany sporu ještě před začátkem sezení seznámit s principy, účelem



a průběhem mediace a s rozdělením rolí. Ideálně by mediace měla probíhat u kulatého stolu v neutrálním prostředí, přibližně 3 hodiny (Vrabcová, 2021a). Důležité však je, aby si klienti uvědomili, že průběh mediace a počet mediačních schůzek závisí na nich samotných (Víte, jak dlouho trvá mediace?, 2019). Odpovědí na otázku, jak dlouho mediace trvá je, že kde je vůle, tam je i cesta a jak dlouhá ta cesta bude, závisí na každém účastníkovi mediace (Víte, jak dlouho trvá mediace?, 2019). Šišková (2016) upřesňuje, že v rodinných sporech je obvykle potřeba 3-5 setkání, někdy i více, než se finální efektivní mediační dohoda, odrážející skutečné potřeby celé rodiny, vypracuje.

Mediační jednání pak lze rozdělit do několika fází. Úvodní fázi zahajuje mediátor úvodním slovem. Dle Vrabcové (2021a) mediátor nejprve rodiče uvítá, stručně popíše, jak bude jednání probíhat, objasní jim svoji roli a domluví se na pravidlech jednání. Poté dochází k podpisu smlouvy o provedení mediace (Rogalewiczová, 2019). Plamínek (2013) upozorňuje na nutnost v této fázi připomenout dobrovolnost a důvěrnost jednání, že mediátor nerozhoduje, nesoudí, neurčuje, kdo je v právu, je nestranný a odpovídá jen za proces a naopak účastníci rozhodují o dohodnutém výsledku, a dohodnout se na místě, kde bude mediace probíhat, jaký bude přibližný rozsah mediačního setkání, na případné účasti dalších osob na procesu a na způsobu a rozsahu hrazení nákladů na mediaci. Úvodní slovo je zakončeno dotazem, zda účastníci dobře rozumí tomu, co bylo řečeno a je jim nabídnuta možnost se ptát (Plamínek, 2013).

Poté mediátor rodiči, který mediaci objednal, předá slovo a postupně pak předává střídavě slovo oběma rodičům a dává jim potřebný prostor k vyjádření, aby mohli sdělit, co prožívají, jak situaci vidí, jak ji prožívají jejich děti a co je pro ně důležité. Ve druhé, informační fázi je tak mediátor s případem seznámen, účastníci mu představují sled událostí, vývoj problému, jsou pojmenovány konfliktní otázky a sporné body, na nichž se účastníci nemohou dohodnout (Rogalewiczová, 2019). Kalistová (2018) dodává, že mediátor do monologu většinou sem tam vstoupí a pokládá doplňující otázky. Tato fáze je pro mediátora dle Rogalewiczové (2019) velmi důležitá, neboť v ní zjišťuje, na které oblasti má být komunikace mezi stranami zejména zaměřena, co je třeba si vyjasnit a případně které události a situace mohly v minulosti vytvořit blok, který teď brání spolupráci. Vrabcová (2021b) doplňuje, že v rámci sezení se mediátor snaží pomocí mediačních technik co nejvíce porozumět tomu, co účastníci vidí rozdílně a v čem se shodují. Mediátor se snaží zachytit z povídání rodičů body, které je nutné vyřešit,

postupně s nimi každý bod probírá a podporuje je a pomáhá jim, aby si řekli vše, co je napadá, vyslyšeli názor druhého, porozuměli mu a navzájem se pochopili (Vrabcová, 2021a, Vrabcová, 2021b). Plamínek (2013) shrnuje, že na konci této fáze by měli účastníci vidět problémy spojené se sporem stejnými očima, uvědomit si sdílené a rozdílné, cítit jednotlivé problémy vznikající z rozdílných přístupů, umět je pojmenovat, určit jejich závažnost a naléhavost a dohodnout se na pořadí, v jakém budou řešeny. Z této fáze by tak měl vzejít seznam sporných otázek, o kterých bude užitečné dále mluvit a vybrat z nich ty problémy, které budou předmětem diskuze, a v jakém pořadí budou probírány (Plamínek, 2013). Všechny důležité body mediátor zapisuje na flipchartový papír, který všichni vidí (Chci řešit svoji situaci mediací, © 2011).

Ve třetí fázi představují strany své požadavky na řešení, odkrývají se zájmy obou stran, vychází najevo, o co jim v konfliktu jde a čeho se snaží dosáhnout (Rogalewiczová, 2019). Vytváří se zásobník nezávazných nápadů, námětů, návrhů nebo dílčích řešení pro jednotlivá témata (Plamínek, 2013). Touto cestou si mohou účastníci sdělit důležité informace, díky kterým se jim může podařit najít společné řešení, ke kterému by bez znalosti těchto vzájemných postojů a zájmů nedospěli, čímž se dostává proces do čtvrté fáze, jednání a vyjednávání (Rogalewiczová, 2019).

Ve čtvrté fázi strany konfliktu pod vedením mediátora probírají jednotlivé možnosti řešení problémů, zkoumají meze přijatelnosti, případně se je snaží upravovat či rozvíjet tak, aby přijatelné byly (Potočková, 2013). Dle Kalistové (2018) najdou strany kompromisní řešení v 80 % případů. Tato fáze v ideálním případě vyústí v závěrečnou fázi, kterou je uzavření dohody (Rogalewiczová, 2019).

V závěrečné fázi se navržené závazky podrobně formulují, ověřuje se reálnost jejich dodržení a formuluje se výsledná mediační dohoda (Potočková, 2013). Obsah mediační dohody by měl být dle Potočkové (2013) formulován co nejvíce určitě a srozumitelně a text návrhu by měl být psán konkrétně, uskutečnitelně a vyváženě. Dohoda může být dle Kalistové (2018) následně posvěcena soudem a stane se tak právně vymahatelnou.

### **3 Rozchod jako náročná životní situace dospělých**

Matoušek (2015) vyjadřuje názor, že v České republice žije stále více lidí v nesezdaném soužití, které však má mnoho shodných charakteristik s formálně stvrzeným manželstvím, a čím dál více dětí se tak rodí neprovdaným matkám.

Dle statistických údajů, které ve své publikaci uvádí Rogalewiczová (2019), se v současné době rozpadá zhruba polovina manželství. Holá et al. (2014) spatřuje jako hlavní příčinu rostoucího počtu rozvodů zejména volnější legislativu, všeobecnou toleranci k rozvodům a rostoucí individualizaci české společnosti. Dodává, že v současné době převládá trend, že rozvod ztrácí svou negativní konotaci a stále více je přijímán jako možné i správné řešení manželských neshod.

Rogalewiczová (2019) popisuje rozchod jako velmi bolestivou záležitost a velkou emocionální zátěž a upozorňuje na to, že celý rozchod je ještě mnohem obtížnější, pokud jsou partneři také v roli rodičů. Velký rozdíl v rozchodu bezdětných partnerů a rodičů je v tom, že partneři si de facto mohou navzájem znepříjemňovat život, jak se jim zlíbí, ale jako rozcházející se rodiče se musí chovat tak, aby se nic z toho, co si provádějí, nedotklo jejich dětí, a i když to nemusí být vždy jednoduché, měli by se dle Rogalewiczové (2019) i po rozchodu vzájemně respektovat a umožnit svému dítěti mít pořád oba rodiče. Erickson a McKnight Erickson (2020) poukazují, že většina párů si bohužel bez odborné pomoci nedokáže sednout ke kuchyňskému stolu a dobře rozhodovat o dětech, penězích a majetku, což je i proto, že emoce jsou během rozchodu tak intenzivní, že jejich rozhodovací proces je emocemi celkově kontaminován.

Důsledky rozpadu rodiny zasahují všechny oblasti života jejich členů (Holá et al., 2014). Šišková (2016) však zdůrazňuje, že s rozpadem manželství, či partnerství rodina nezaniká. Sobotková (2013) rozlišuje tři typy rozcházejících se párů – spolupracující, kteří jsou schopni se domluvit, vysoce konfliktní, kteří jsou argumentující a bojující, a nekomunikující.

#### ***3.1 Fáze rozchodu pohledem psychologů***

Psychologové člení rozchod a rozvod do šesti stádií, které ve své knize uvádí Rogalewiczová (2019). První fáze představuje emocionální rozchod, kdy jedinec pociťuje smutek, bolest, vztek nad rozpadem vztahu, ztrácí sebedůvěru, či si připadá neatraktivní. Konflikty, které v této fázi vzniknou, spočívají většinou na vzájemné

averzi partnerů, na pocitu křivdy, často si nemohou nebo nechtějí něco odpustit. Druhou fází je ekonomický rozchod, kdy nastává boj o majetkové vypořádání a výživné. Kvůli rozpadu vztahu a osamostatnění každého z partnerů je nutné přizpůsobit ekonomické a finanční podmínky nové životní situaci a zdrojem konfliktů se pak často stává pocit, že za nevydařený vztah nebyl jeden z partnerů řádně finančně odškodněn. Třetí fází je rodičovský rozchod, během kterého se řeší otázky vztahu obou rodičů k dětem, vyjasňuje se, s kým budou děti žít a jak bude upraven styk s rodičem druhým. Podstatou konfliktu v této fázi jsou nejčastěji odlišné názory na uspořádání poměrů k dětem a strach, že kromě partnera rodič ztratí i dítě. Pokud partneři byli v manželském svazku, následuje čtvrtá fáze, kterou je právní rozvod, kdy jsou řešeny právní a statkové otázky a vztah je oficiálně ukončen. Pátou fází představuje rozchod společenský, kdy se o ukončení vztahu dozvídá širší okolí partnerů. Šestou a závěrečnou fází je rozchod psychický, kdy se partneři vyrovnávají s novou skutečností a obnovují svou autonomii.

### **3.2 Příčiny rozchodu**

Z hlediska řešení rodinných konfliktů je dle Holé et al. (2014) potřeba zaměřit se na příčiny rozpadu vztahu, kterými jsou stále častěji příčiny obecné, tedy například rozdílné povahy, názory či zájmy. Konkrétní příčiny na straně muže nebo ženy, typu neuvážený sňatek, alkoholismus, nevěra, nezájem o rodinu, odsouzení za trestný čin, zdravotní důvody či sexuální neshody, pak ustupují do pozadí. Šišková (2016) jako nejčastější důvody rozpadu manželství, či partnerství spatřuje nepřipravenost partnerů, jejich nerealistická očekávání, přílišnou zamilovanost, fyzickou, či emocionální agresivitu vztahu, situace, kdy jeden z partnerů přestal cítit lásku ke druhému a zamiloval se do jiného, kdy se jeden z partnerů rozhodl odejít nebo kdy si oba partneři uvědomili, že sňatek byl omyl, nebo že přátelský rozchod je lepší než špatné manželství, či partnerské soužití.

## 4 Konflikt jako hlavní hybatel mediačního procesu

Konflikty se vyskytují ve všech lidských vztazích, společnostech a kulturách, jsou součástí každodenního lidského života, a zatímco mnohé z nich jsme schopni zvládnout sami, některé se nám nedaří dlouhodobě vyřešit a přinášejí nám trápení, napětí a obavy z budoucnosti (Moore, 2014; Mediacce, © 2020). Právě kvůli všudypřítomnému konfliktu a emocionálním, fyzickým a dalším nákladům, které jsou s ním často spojeny, lidé vždy hledali způsoby, jak pokojně rozdíly zvládnout (Moore, 2014). Tam, kde v řešení konfliktů končí možnosti běžné mezilidské pomoci, nastupuje pomoc profesionální, která je typická právě tím, že se dostává ke slovu tehdy, když ostatní způsoby selhávají, nebo nejsou z různých důvodů dosažitelné (Mitasová, Mitas, 2016).

Křivohlavý (2013) definuje konflikt jako střetnutí dvou či více navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí. Je považován za hlavního hybatele mediačního procesu, bez něhož není co nebo proč mediovat, neboť mediace právě s konfliktem pracuje, přistupuje k němu jako k něčemu, co má svou pozitivní hodnotu a co je zvládnutelné, pomáhá ho pojmenovat a pojmenovat emoce, které jsou jeho součástí (Potočková, 2013; Konflikty nás provázejí celý život. Jak s nimi mediace pracuje?, 2019).

Dle Mediacce (© 2020) se nás nejvíce dotýkají konflikty, které zažíváme s nejbližšími lidmi, přičemž v případech sporů mezi rodiči trpí nejvíce děti. Téměř ve všech rodinách dochází k nějakým konfliktům, které se liší pouze tím, mezi kterými členy rodiny nastanou a jaké budou intenzity, ale vždy je žádoucí tyto spory vyřešit smírně (Holá et al., 2014). Konflikty, které nastávají mezi členy rodiny, mají zvláštní povahu, neboť se týkají osob v závislém a trvalém vztahu, vznikají v kontextu stresujících emocí a většinou postupně eskalují, a pokud nejsou adekvátně řešeny, mohou vést ke krizi, selhávání funkcí rodiny, až k jejímu rozpadu (Holá et al., 2014). Cleak (2014) vyjadřuje názor, že velký konflikt v partnerském vztahu je také spojen s negativními výsledky v oblasti duševního zdraví a pohody. Holá et al. (2014) upozorňuje, že konflikty, ve kterých figurují nezletilé děti, ohrožují jejich zdravý vývoj osobnosti, neboť ačkoliv za spory mezi rodiči nemohou, citelně je prožívají. Dle Cleaka (2014) je dopad manželských konfliktů a nepřátelství na děti stále více chápán jako multidimenzionální, neboť mezi důležité determinanty vlivu konfliktu na děti patří forma konfliktu (např. bití, hádka, vyhýbání se), obsah konfliktu (např. sex, výchova dětí, peníze) a rozsah

konfliktu mezi rodiči. Erickson a McKnight Erickson (2020) vyjadřují názor, že konflikt je vždy bolestivý, když se manželé rozvedou a bolest z konfliktu může být nekonečně škodlivá pro celou rodinu.

#### **4.1 Druhy konfliktů**

Roberts (2017) poukazuje, že konflikt může být mnoha druhů, rozměrů a úrovní, může mít mnoho podob a pocházet z řady zdrojů. Potočková (2013) odkazuje na teorii konfliktů, která rozlišuje konflikty interpersonální, kterými se mediace zabývá, a intrapersonální. Autorka dále rozděluje interpersonální konflikty na intraskupinové, odehrávající se uvnitř celé skupiny, a interskupinové, probíhající mezi skupinami. Křivohlavý (2013) rozděluje konflikty z psychologického hlediska na konflikty představ, názorů, postojů a zájmů. Dle Potočkové (2013) může konflikt pramenit nejen z výběru mezi dvěma negativními alternativami, ale i ze situací, kdy se rozhoduje mezi dvěma pozitivními alternativami nebo mezi pozitivní a negativní alternativou. Většina konfliktů, které jsou řešeny pomocí mediace, se týká výběru mezi dvěma negativními alternativami (Potočková, 2013).

Westphalová et al. (2013) vyjadřuje názor, že v rodinně-právních vztazích může dojít k nejrůznějším konfliktům. Mezi manželi může dojít k neshodám týkajícím se jejich společného soužití, správy společného jmění či situace, která dospěla k intenzitě domácího násilí (Westphalová et al., 2013). S rozpadem vztahu mohou být spojeny konflikty vzniklé při majetkovém vypořádání společného jmění, při řešení otázky bydlení po rozpadu vztahu, při stanovení rozsahu vyživovací povinnosti a způsobu poskytování výživného pro manžela po rozvodu, nebo konflikty plynoucí ze situace, kdy se jeden z partnerů rozvodu, či rozchodu brání (Holá et al., 2014) V případě rozchodu partnerů, kteří jsou také rodiči nezletilých dětí, bývá velmi častým konfliktem vyřešení otázky, komu bude dítě po rozvodu svěřeno do péče, realizace styku dítěte a rodiče, kterému dítě do péče svěřeno nebylo, stanovení výše výživného, výkon rodičovské odpovědnosti či rozhodování o záležitostech, které jsou pro dítě významné (Holá et al., 2014). V rámci konfliktů mezi rodiči a dětmi může jít zejména o výchovné konflikty, výchovné problémy dětí, opakované útěky dětí, nesouhlas rodičů s trávením volného času dětí, záškoláctví, požívání alkoholických nápojů nebo jiných návykových látek, prostituce, kriminalita dětí, násilí páchané na rodičích, projevy nesnášenlivosti vůči rodičům, konflikty mezi sourozenci či hrazení výživného studujícím zletilým

dětem (Westphalová et al., 2013). Další konflikty vyskytující se v rodině mohou být spojené například s dědictvím, spoluvlastnictvím či vícegeneračním bydlením (Holá et al., 2014).

#### **4.2 Příčiny konfliktů**

Ke konfliktům dochází z mnoha důvodů. Za některými konflikty jsou odlišné cíle, za jinými zase osobností rozdílů nebo hodnotové systémy hlavních aktérů, nicméně čím více jsou konflikty abstraktní a dotýkají se hodnot nebo víry člověka, tím je pro ně těžší nalézt uspokojivé řešení (Potočková, 2013). Rogalewiczová (2019) se domnívá, že porozchodové konflikty nejčastěji vyplývají z rozdílných představ rodičů o tom, s kým bude dítě nadále žít, jaké výživné bude druhý rodič na dítě poskytovat a jak často, v jakém rozsahu a za jakých podmínek se bude s dítětem stýkat.

Roviny, na kterých mohou příčiny konfliktů vznikat, uvádí Potočková (2013). V rovině vztahové stojí na počátku většiny konfliktů špatná nebo nedostatečná komunikace, odlišná interpretace chování druhého, přítomnost silných emocí či vliv stereotypních negativních představ. Příčinou konfliktů v rovině věcné bývá často nedostatek či zkreslování potřebných informací, odlišné názory na sdílení zdrojů, časové limitace nebo jiné priority. Konflikty v hodnotové rovině bývají způsobeny odlišnými základními životními postoji, morálkou, vírou nebo přesvědčením. V každém konfliktu se dle autorky tyto roviny prolínají a není snadné je od sebe oddělit.

#### **4.3 Dynamika konfliktů**

Podoba konfliktu, stejně jako prožívání jeho intenzity, je vždy velmi individuální (Potočková, 2013). Někdy může být podobou konfliktu pláč, někdy křik, výčitky, zaryté mlčení, hádky či klidná argumentace, některé konflikty může jedna ze stran prožívat velmi intenzivně a odmítat jakkoliv komunikovat a druhá strana nemusí mít o přítomnosti konfliktu a síle prožívaných emocí ani ponětí (Potočková, 2013).

Konflikt se většinou odehrává v šesti fázích, které uvádí Potočková (2013). Ve fázi iniciace se konflikt nemusí nutně projevit navenek a je tak prožíván jen jako určité napětí a vnitřní nepohoda, kdy skryté signály konfliktu mohou postupně přerůst v otevřený konflikt. Ve fázi konfrontace se objevují snahy vyřešit situaci vysvětlováním, přesvědčováním, vyhrožováním nebo i snahou věci pochopit a hledat řešení. Pokud však žádný z použitých přístupů nezabírá a konflikt se nedaří řešit, nabírá

na intenzitě a dochází k jeho postupné eskalaci, strany přitvrzují v jednání a vyostřují konfrontaci. Začíná tak fáze polarizace, kdy dominují emoce, které ovlivňují úsudek stran, dochází k černobílému vnímání, osočování, dokazování křivd a budování koalic. Pro fázi separace je typická izolace stran a jejich potřeba nepřijít do styku s druhou stranou a nebýt s ní ani nijak spojován, strany hovoří o odporu, znechucení a pohrdání, namísto předchozího hněvu, smutku nebo pohoršení, a negativní emoce tak dominují nad rozumem, ztěžují možnost vidět řešení, ustoupit a vyjednávat. Ve fázi destrukce se často objevuje rozhodnutí druhé straně jakýmkoliv způsobem ublížit, strany spolu odmítají vyjednávat, chtějí jen boj a pomstu, podávají žaloby. V této fázi je téměř nemožné přimět strany hledat dohodu. Po tom, co se konflikt vyhrotí, dochází na čas k útlumu a změně strategie, kdy se většinou jedna se stran vzdá svých požadavků. Pro fázi deescalace je charakteristické vyčerpání a mírný útlum negativních emocí, což však neznamená konec konfliktu, protože pokud se znovu objeví spouštěč, vrací se situace do fáze destrukce a konflikt pak může nabývat ještě negativnějších rozměrů.

#### **4.4 Styly řešení konfliktů**

V reakci na konflikt se odráží osobnost, povaha a charakter člověka, vzorce chování, které má zažité i to, s čím se setkal ve vzdělávacích zařízeních (Konflikty nás provázejí celý život. Jak s nimi mediací pracuje?, 2019). Reakce na konflikty tak mohou být různé – vtipkování, předstírání, že se nic neděje, postěžování si okolí nebo i boj (Potočková, 2013). Přístup ke konfliktu je třeba dle autorky volit vzhledem ke kontextu dané situace a cíli, kterého chce člověk dosáhnout, neboť jedině tak může být účinný.

Potočková (2013) představuje pět stylů řešení konfliktu – soupeření, únik, přizpůsobení se, spolupráci a kompromis, které se liší podle toho, do jaké míry chtějí lidé uspokojit své zájmy a do jaké míry zájmy strany druhé. Soupeření je charakteristické touhou maximalizovat výsledek ve vlastní prospěch bez ohledu na druhou stranu, a to i za použití manipulace, zastrasování či moci. Únikem se člověk snaží vyhnout konfliktu, převážně ze strachu z přímé konfrontace, negativních emocí, z neochoty či nezájmu věci řešit. Pro tento styl je typické přehlížení konfliktu za všech okolností a únikové reakce. Přizpůsobení se je charakteristické ochotou ustoupit, aby člověk vyhověl zájmům druhého, ačkoliv mohou být jeho požadavky oprávněné. Tento styl většinou používají lidé, pro které je důležitější udržení vzájemné harmonie a vztah s druhou stranou více, než samotný výsledek. Při kompromisu se strany snaží najít



řešení, které alespoň z části uspokojí zájmy obou. Tento styl strany využívají, když nechtějí konflikt zbytečně vyhrocovat, ale přesto potřebují něco získat a svých cílů dosáhnout. Spolupráce se vyznačuje hledáním řešení, které by v maximální možné míře vyhovovalo všem zúčastněným, ochotou zúčastněných stran k diskusi, poznáváním zájmů a hledáním uspokojivých alternativ a alespoň minimální důvěrou stran pro sdílení potřebných informací.

## 5 Metodologie výzkumu

Teoretická část diplomové práce zpracovaná za pomoci české a zahraniční odborné literatury pojednává o metodě mediace obecně, jejích principech, mediačních stylech, výhodách a nevýhodách, pojetí mediace v České republice, etice v mediaci a historii mediace. Podrobněji se zaměřila na rodinnou mediaci, její proces, aplikační oblasti, účastníky a roli mediátora. Dále se zabývala vymezením rozchodu, jeho fázemi a příčinami a také konfliktem a jeho druhy, příčinami, dynamikou a styly řešení. Praktická část bude zaměřena na vlastní výzkumné šetření, jehož hlavním cílem bude popsat využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů, a analyzovat zjištěná data.

### 5.1 Cíle výzkumného šetření

Cílem diplomové práce je popsat využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů.

### 5.2 Výzkumné otázky

Výzkumná otázka 1:

**Jaká jsou specifika rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů a jak konkrétně rodinná mediace v případě rozchodu partnerů vypadá?**

Výzkumná otázka 2:

**Jaké jsou výhody a nevýhody využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů?**

Výzkumná otázka 3:

**Jaké je povědomí společnosti o rodinné mediaci a je o ni ze strany rozcházejících se partnerů zájem?**

Otázky byly kladeny dotazovaným.

### 5.3 Metodika šetření

#### 5.3.1 Použitá výzkumná strategie

Praktická část diplomové práce byla zpracována kvalitativní výzkumnou strategií, kdy je výzkumník v intenzivnějším kontaktu s dotazovanými a používá široké otázky s cílem získat co nejvíce informací o zkoumaném jevu. *Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu* (Švaříček, 2007a, s. 17). Dle Hendla (2016) je pro kvalitativní výzkum typické, že výzkumník na začátku výzkumu vybírá téma a určuje základní výzkumné otázky, které však může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru či analýzy dat. Výhodou tohoto přístupu je pak dle autora získání hloubkového popisu případů. Švaříček (2007a) uvádí, že logika kvalitativního výzkumu je induktivní, neboť teprve po nasbírání dostatečného množství dat začíná výzkumník pátrat po pravidelnostech, které se v datech vyskytují, formuluje předběžné závěry a hledá pro ně další oporu v datech.

#### 5.3.2 Zvolené metody a techniky

V diplomové práci byla využita metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru, který se skládal z šesti tematických okruhů, z nichž každý obsahoval několik otázek týkajících se rodinné mediace.

Dle Švaříčka (2007a) je cílem polostrukturovaného rozhovoru získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu. Miovský (2006) uvádí, že polostrukturovaný rozhovor je nejrozšířenější podobou metody rozhovoru, avšak vyžaduje náročnější technickou přípravu, kdy jsou vytvářena určitá schémata, která jsou pro tazatele závazná a specifikují okruhy otázek, na které se bude ptát, přičemž je možné podle potřeby zaměňovat pořadí, v jakém se okruhům věnuje. Autor dodává, že je vhodné při tomto typu rozhovoru klást doplňující otázky a použít inquiry, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědi dotazovaného, čímž si tazatel ověří, že ji správně pochopil a interpretoval.

Tematické okruhy včetně otázek jim přiřezaných jsou k nahlédnutí v příloze č. 1. Pořadí otázek bylo ve většině případů zachováno, avšak některé byly vynechány, neboť odpověď zazněla v rámci jiné otázky. V případě, že se dotazovaní příliš odchýlili od tématu, byla jim otázka zopakována, nebo jim byly položeny otázky doplňující, které jejich odpověď rozšířily nebo usnadnily její pochopení. Znění otázek bylo dotazovaným předem zasláno prostřednictvím e-mailu, aby se na rozhovor mohli lépe připravit.

### **5.3.3 Popis výzkumného souboru**

Výzkumný soubor této diplomové práce byl vybrán tak, aby byly zodpovězeny stanovené výzkumné otázky a naplněn cíl práce. Komunikační partneři byli proto zvoleni metodou prostého účelového výběru. Miovský (2006) označuje tuto metodu jako nejrozšířenější metodu výběru při aplikaci kvalitativního přístupu. Při účelovém výběru jsou cíleně vyhledáváni účastníci podle jejich určitých vlastností a kritériem výběru je pak právě určená vlastnost nebo stav (Miovský, 2006). Výzkum provádíme s osobami, které zadané kritérium splňují a zároveň jsou ochotné se výzkumu zúčastnit.

Výzkumný soubor tvořilo šest rodinných mediátorů pracujících v neziskových organizacích v Jihočeském kraji. Kritériem pro výběr dotazovaných bylo vykonávání činnosti rodinného mediátora v neziskové organizaci v Jihočeském kraji a souhlas s poskytnutím rozhovoru. Na základě rešerše neziskových organizací poskytujících služby pro rodiny bylo zjištěno, že se v Jihočeském kraji nachází sedm neziskových organizací nabízejících služby rodinného mediátora a devět rodinných mediátorů pro ně pracujících. Celkem bylo tedy osloveno devět rodinných mediátorů, avšak tři oslovení poskytnout rozhovor odmítli poté, co byli telefonicky kontaktováni z důvodu nereagování na e-mail. Informace v rozhovorech se opakovaly, soubor byl tedy saturován.

### **5.3.4 Realizace výzkumu**

Sběr dat prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů byl s rodinnými mediátory realizován v průběhu prosince 2021 a února a dubna 2022, po předchozí domluvě, na místě a v čase, kteří si dotazovaní sami zvolili. Většina rozhovorů trvala do šedesáti minut, jeden rozhovor trval devadesát minut. Dva rozhovory proběhly přímo na pracovišti dotazovaného, ve čtyřech případech byl rozhovor uskutečněn on-line formou, prostřednictvím platformy Google Meet a Microsoft Teams. Z rozhovorů byl po

předchozím souhlasu pořízen zvukový záznam na mobilní telefon, který byl následně doslovně přepsán do písemné podoby a analyzován.

Před započítím rozhovoru byli dotazovaní seznámeni s jeho účelem, průběhem a strukturou a ujistěni o jeho anonymitě. Dotazovaní byli upozorněni, že pokud budou souhlasit, bude rozhovor nahráván, avšak jejich plné právo je rozhovor kdykoliv ukončit nebo neodpovídat na otázku, pokud nechtějí. Poté byli dotazovaní požádáni o podepsání informovaného souhlasu s poskytnutím rozhovoru. Jeden výtisk zůstal tazateli a druhý dotazovanému. V případě on-line schůzek byl informovaný souhlas přečten a následně byl dotazovaným vysloven ústní souhlas s ním, který byl také nahrán na mobilní telefon. Informovaný souhlas je k nahlédnutí v příloze č. 2. Po podepsání informovaného souhlasu byl dotazovaným ponechán prostor na případné otázky a bylo zjišťováno, zda všem informacím rozumí. Poté se přešlo k samotnému rozhovoru, kdy po vyčerpání všech připravených i doplňujících otázek byl dán dotazovaným opět prostor pro případné doplnění dalších informací, na které si během rozhovoru vzpomněli, nebo které chtěli ještě zmínit. Na závěr bylo dotazovaným poděkováno za poskytnutí rozhovoru a byla jim nabídnuta možnost zaslání výsledků výzkumu.

### **5.3.5 Způsob zpracování dat**

Přepsané rozhovory byly následně zakódovány metodou otevřeného kódování v programu Microsoft Word. Dle Šed'ové (2007) kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem, kdy je text rozbit na jednotky, kterým jsou přidělena jména, a s takto nově pojmenovanými fragmenty textu výzkumník dále pracuje. Kódováním jednotlivých rozhovorů vznikalo několik kódů, které buď postupně přibývaly, nebo se začaly opakovat. Po zakódování všech rozhovorů vzniklo zhruba 800 kódů a 22 kategorií, proto byly následně kódy redukovány a slučovány, až vzniklo finálních 12 kategorií, se kterými bylo dále pracováno. Jednotlivé kategorie a kódy jim přiřazené byly vyobrazeny pomocí schémat v programu Atlas.ti.

### **5.3.6 Etika výzkumu**

Etické otázky hrají dle Hendla (2016) ve výzkumu velmi důležitou roli, proto uvádí základní zásady etického jednání při výzkumu. Těmi jsou nutnost získat informovaný souhlas s účastí ve výzkumu, právo dotazovaných výzkum kdykoliv ukončit, zajištění

anonymity dotazovaných, zachování jejich soukromí a nastavení bezpečného prostředí. Miovský (2006) doplňuje, že účast na výzkumu je přísně dobrovolná a nikoho k ní nelze nutit. Autor dále uvádí, že výzkum musí být proveden v souladu s platným zákonem o ochraně osobních údajů a účastníci musí být před zahájením práce jasně informováni o tom, kdo a za jakým účelem bude mít přístup k získaným informacím. Nesmí dojít také k poškození či újmě účastníků výzkumu. Švaříček (2007b) dodává, že výsledky práce by měly být po ukončení výzkumu zpřístupněny jeho účastníkům.

Rodinní mediátoři byli osloveni prostřednictvím emailu, zda by byli ochotni poskytnout rozhovor o rodinné mediaci v prozchodových konfliktech pro účely diplomové práce. V emailu bylo mediátorům vysvětleno, čeho se rozhovor týká a byli upozorněni na to, že rozhovor bude nahrávaný a bude sloužit pouze pro účely diplomové práce. Byla jim také nabídnuta možnost vést rozhovor on-line a vybrat si čas a místo rozhovoru podle jejich časových možností. V příloze emailu jim byly zaslány okruhy otázek, aby se případně mohli na rozhovor lépe připravit. V případě kladné odpovědi bylo s mediátory prostřednictvím emailu nebo telefonického hovoru sjednáno místo a čas setkání. Dva rozhovory proběhly přímo na pracovišti mediátorů, čtyři rozhovory proběhly on-line. Před začátkem rozhovoru byli mediátoři seznámeni s jeho průběhem, strukturou a anonymitou rozhovoru, s možností rozhovor kdykoliv ukončit nebo neodpovídat na otázky, pokud nechtějí a požádání o podepsání, případně vyslovení informovaného souhlasu. Anonymita účastníků rozhovoru byla zajištěna tak, že v prezentaci výsledků výzkumu byli uváděni pod označením „dotazovaný“ a rozlišení příslušným číslem. Jména mediátorů ani organizací, pod kterými působí, nebyla v práci použita. Na konci setkání byli dotazovaní informováni o možnosti zaslání výsledků výzkumu emailem.

## 6 Výsledky šetření

V této kapitole diplomové práce jsou analyzovány a prezentovány výsledky získané z provedených polostrukturovaných rozhovorů s rodinnými mediátory. Ke stanoveným výzkumným otázkám byly přiřazeny kategorie, které byly získány kódováním přeepsaných rozhovorů. Jednotlivé kategorie jsou blíže popsány níže, včetně jejich grafického zobrazení.

Předtím, než byly pokládány otázky týkající se rodinné mediace, byl zjišťován věk dotazovaných, jak dlouho mediační činnost vykonávají, v jakém oboru jsou vzdělání, jaké mediační kurzy absolvovali a zda jsou, či nejsou zapsanými mediátory. Tyto informace byly použity jako identifikační údaje dotazovaných, které jsou uvedeny v tabulce 1.

**Tabulka 1 – Identifikační údaje dotazovaných**

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
<b>Pohlaví</b>	žena	žena	žena	žena	žena	muž
<b>Věk</b>	50 - 59 let	40 - 49 let	50 - 59 let	50 - 59 let	40 - 49 let	40 - 49 let
<b>Délka mediační činnosti</b>	2 roky	7 let	9 let	9 let	6 let	6 let
<b>Vzdělání</b>	Sociologie, Sociální práce, Psychologie, Pedagogika	Sociální politika, Sociální práce, Rehabilitační- psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory	Učitelství v mateřské škole, Rehabilitační- psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory	Rehabilitační- psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory	Rehabilitační- psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory	Aplikovaná radiobiologie a toxikologie
<b>Kurzy</b>	Mediační výcvik u Asociace mediátorů ČR, nadstavbový kurz rodinná mediace	Mediační výcvik u Asociace mediátorů ČR	Mediační výcvik u Asociace mediátorů ČR	Mediační výcvik u CMI, výcvik v rodinné mediaci, výcvik v rodinné terapii	Mediační výcvik FORARB	Mediační výcvik u Asociace mediátorů ČR
<b>Zapsaný/ nezapsaný mediátor</b>	nezapsaný mediátor	nezapsaný mediátor	zapsaný mediátor	nezapsaný mediátor	nezapsaný mediátor	nezapsaný mediátor

*Zdroj: vlastní výzkum*

Výzkumu se zúčastnilo šest rodinných mediátorů působících v neziskových organizacích v Jihočeském kraji, z toho pět žen a jeden muž ve věku 40 – 59 let, viz tabulka 1. Tabulka 1 dále ukazuje, že délka mediační činnosti se objevuje od dvou do

devíti let. Všechny ženy mají vzdělání v sociální oblasti, objevuje se také Psychologie, Sociologie a Pedagogika, zatímco muž má vystudovanou Aplikovanou radiobiologii a toxikologii, viz tabulka 1. Čtyři dotazovaní mají dle údajů v tabulce 1 výcvik u Asociace mediátorů, jeden absolvoval i nadstavbový kurz rodinné mediace. Jeden dotazovaný má mediační výcvik u CMI, výcvik v rodinné mediaci a výcvik v rodinné terapii, poslední z dotazovaných má mediační výcvik FORARB, viz tabulka 1. V tabulce 1 lze také vidět, že pouze jeden z dotazovaných je zapsaným mediátorem.

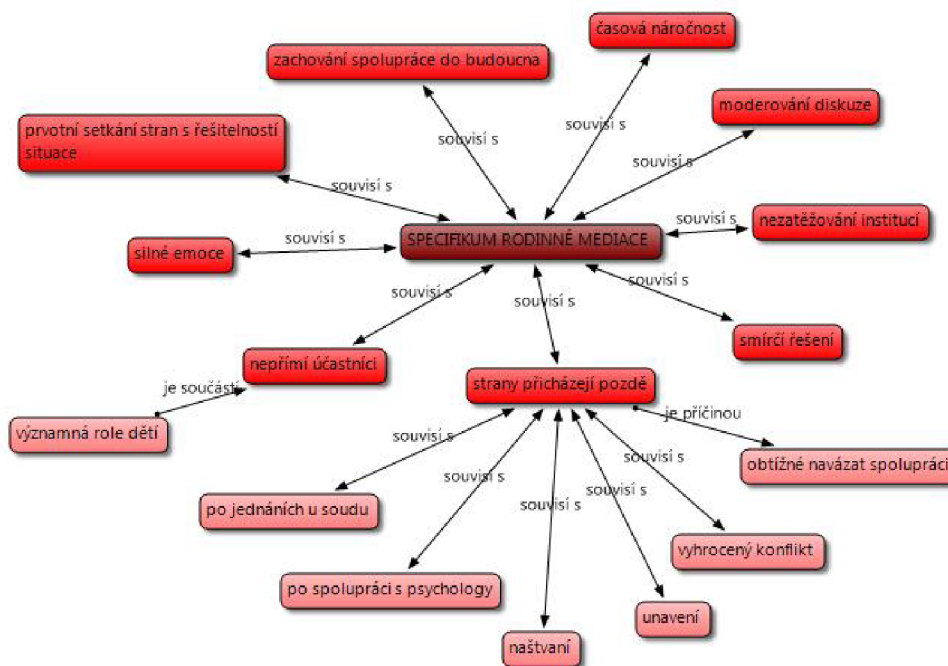
## 6.1 Vyhodnocení výzkumné otázky č. 1

První výzkumná otázka: Jaká jsou specifika rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů a jak konkrétně rodinná mediace v případě rozchodu partnerů vypadá?

### 6.1.1 Kategorie č. 1 – Specifikum rodinné mediace

Pomocí této kategorie, kterou zobrazuje schéma 1, je zodpovězena první část první výzkumné otázky – jaká jsou specifika rodinné mediace v řešení prozchodových konfliktů. Z analýzy odpovědí dotazovaných vyplynulo celkem 9 specifik, které tvoří kódy této kategorie.

Schéma 1 – Specifikum rodinné mediace



Zdroj: vlastní výzkum



Mezi dotazovanými se jako nejčastější specifikum porozchodové rodinné mediace objevila přítomnost silných emocí. Celkem toto specifikum identifikovali čtyři dotazovaní. „(...) jsou tady v tom daleko víc, jako mám pocit nebo zkušenosti moje jak říkají, víc emoce, jako do toho zasahujou, víc jako ty lidský vztahy, no, že to není jenom jako podstata nějakých skutečností.“ (D2) Zkušenost dotazovaného č. 2 potvrzuje dotazovaný č. 4: „(...) je to velmi emočně vyhrocená záležitost.“ (D4) Silné emoce spojuje dotazovaný č. 6 zejména se začátkem konfliktu. „hlavně když přijdou na začátku konfliktu, tak jsou oba ještě hodně v těch emocích.“ (D6)

Čtyři dotazovaní se také shodli na specifiku, kterým je nutnost zachovat spolupráci mezi stranami do budoucna. „(...) oni potřebujou spolu pořad jako fungovat, komunikovat, spolupracovat, vyjednávat jakoby ty detaily tý spolupráce (...)“ (D3) Dotazovaný č. 1 souhlasí a dodává jako specifikum také prvotní setkání stran s řešitelností situace. „Naprostá většina (...) se poprvé v době svého rozchodu nebo rozvodu setkávají s nějakým pocitem, že by ta jejich situace mohla být řešitelná a soustředíme se opravdu na nějaký jakoby posunu tý situace do budoucnosti, aby byli schopný spolu nějak jako vycházet.,, (D1)

Specifikum časové náročnosti identifikovali dotazovaní č. 2 a č. 3. „(...) když chtějí řešit děti a chtějí řešit i majetek, a pravidlem je, že pokud není hotovej majetek, tak děti nejdou řešit, tak to trvá.“ (D3) Na specifiku moderování diskuze se s dotazovaným č. 2 shodl dotazovaný č. 1, který uvedl: „(...)ti klienti, kteří přicházejí, se setkávají poprvé s nějakým prostorem, kde někdo vlastně opravdu moderuje nebo mediuje jejich diskuzi.“ (D1) Dotazovaný č. 2 dále identifikoval přítomnost nepřímých účastníků a významnou roli dětí v procesu mediace, čímž je atypická. „(...) tam je účast jako více účastníků. Často i jako účastníků, který se neúčastní. takže vždycky, nedá se tomu vyhnout, hrajou roli děti, který většinou nejsou přímo účastní mediace (...).“ (D2)

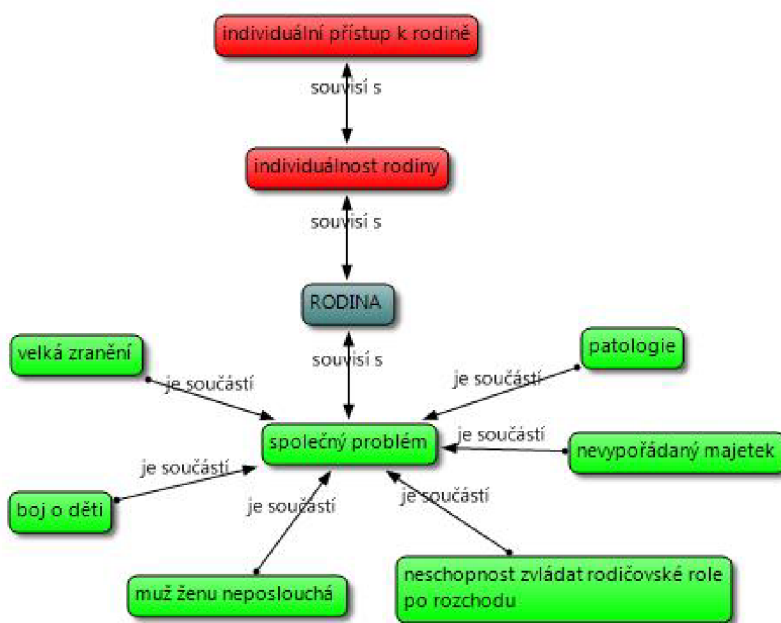
Dotazovaný č. 5 doplňuje specifika rodinné mediace o smírčí řešení konfliktu a s dotazovanými č. 2 a č. 6 se dále shoduje na tom, že nejsou zatěžovány instituce. „(...) jde vlastně o smírčí řešení (...) mediace tak má vlastně minimální dopad na zatěžování státních i nestátních institucí.“ (D5) Dotazovaný č. 3 také upozornil, že strany často přicházejí pozdě. „(...) ty lidi, kteří sem přijdou, přicházejí pozdě, kdy jsou fakt unavení, naštvaní, ty konflikty mezi nima jsou vyhrocený, už maj za sebou

psychologický posudky, jednání u soudu, a je velmi těžký s nima nastartovat tu spolupráci.“ (D3)

### 6.1.2 Kategorie č. 2 – Rodina

Kategorie „Rodina“, kterou zobrazuje schéma 2, obsahuje kódy týkající se podobnosti či rozdílnosti rodin vstupujících do mediace. Tato kategorie napomáhá zodpovědět druhou část první výzkumné otázky – jak konkrétně rodinná mediace v případě rozchodu partnerů vypadá.

Schéma 2 – Rodina



Zdroj: vlastní výzkum

Všichni dotazovaní se shodli, že každý pár nebo rodina, která na mediaci přichází, je velmi individuální a vyžaduje tak individuální přístup. „Každá je individuální. Je to velmi rozdílné, opravdu tam každá ta rodina je úplně jiná.“ (D6) Dotazovaný č. 1 upřesňuje: „(...) ta vlastní podstata to jakoby to gró tý rodiny, to zázemí, to je každý úplně jiný a ty motivace jsou taky různé.“ (D1) Stejně tak se ovšem mediátoři shodli, že ačkoliv je každá rodina individuální, většinou je tam podobný nebo stejný problém, kterým je nejčastěji nezvládnutí rodičovské role po rozchodu. „No, nejčastěji je tam společný to, že rodiče se rozcházejí jako partneři a mají zvládnout tu rodičovskou roli a to se jim prostě nevede (...) když se dva rozejdou, potřebujou se od sebe nějak oddělit, nějak jako to zpracovat, ale zároveň se nemůžou oddělit jako rodiče, takže je tam takovej i jako bych řekla trošku je tam střet rolí.“ (D2) U většiny rodin je problémem

také nevypořádaný majetek. „často u vleklých sporů je nevypořádaný majetek. Vždycky je tam, když je tam takhle vlekej spor, tak je tam vždycky jako majetek.“ (D3)  
Dotazovaný č. 6 dodává důsledky nevypořádaného majetku: „(...) je vlastně jako často prapůvodcem problému v tom, že se nejsou schopný domluvit.“ (D6)

Ojedinele se jako společný problém v rodinách objevil boj o děti. „(...) já jsem dobrý rodič, já jsem lepší rodič, a proto mám právo ty děti mít.“ (D1) Častá je v rodině také nějaká patologie a velká zranění. Dle jednoho dotazovaného se často objevují situace, kdy muž ženu neposlouchá. „(...) to partnerství, ať je to manželství nebo partnerství, už nějakou dobu nefunguje a velmi často se děje to, že žena na to upozorňuje, chce změnu, muž to jako neslyší, co ta žena jako říká, a potom tady fakt přichází už jako pozdě, ve chvíli, kdy ta partnerka řekne, jako vztah skončil.“ (D2)

Dotazovaný č. 5 zmiňuje, že ačkoliv je každá rodina individuální, lze při práci s ní používat podobné techniky jako u jiných rodin. „(...) lze ale používat podobné techniky na různé situace.“ (D5)

### **6.1.3 Kategorie č. 3 – Podoba mediačního procesu**

Této kategorii byly podřazeny kódy týkající se podoby celého mediačního procesu, konkrétně doporučení pro mediaci, zkontaktování mediátora a mediačního setkání, jeho podoby a délky, viz schéma 3. Protože je kategorie velmi obsáhlá, byla v rámci ní vytvořena subkategorie „Délka mediace“, která je samostatně znázorněna na schématu č. 4 a týká se jak délky celého mediačního procesu, tak délky jednoho mediačního setkání a frekvence setkání. Kategorie tak poskytuje odpověď na první výzkumnou otázku – jak konkrétně mediace v případě rozchodu partnerů vypadá.



*antipatie, jo. Navíc prostě většina z nich má už nový partnery, který do toho prostě nadstandardně vstupujou, jo.“ (D1) Bohužel má dotazovaný č. 1 zkušenost, že čerstvě po rozchodu k němu chodí jen minimum klientů. „Já jsem měla úplně minimum párů, který by přišli a byli v čerstvých fází rozchodu, to znamená my se prostě z nějakého důvodu rozcházíme, ale ještě předtím, než vlastně jakoby to všechno bude, tak chceme mít nějakou dohodu, třeba než to řekneme dětem.“ (D1) Dotazovaný č. 5 zdůrazňuje, že v mediaci je vždy nutné každou situaci individuálně posoudit a vyhodnotit. „Každá ta situace, každá ta rodina je úplně jiná, takže i ten proces vlastně je v něčem jiný. Vždycky je důležitý tu situaci fakt individuálně posoudit a vyhodnotit a podle toho pak tu mediaci dělat.“ (D5)*

Partneři na mediaci nejčastěji přicházejí proto, že jim ji doporučí soud, většinou opatrovnický nebo okresní. Na tom, že klienti jsou posíláni nejčastěji od soudu, se shodlo pět dotazovaných, č. 2, č. 3, č. 4, č. 5 a č. 6. „Ty klienti se ke mě většinou dostanou téměř výhradně od soudu, protože teda se buďto rozvádí anebo už jsou nějakou dobu rozvedení, ale neustále řeší nějaký konflikty při péči o děti.“ (D4) Často soud mediaci nejen doporučí, ale i nařídí, jak uvádí dotazovaný č. 2. „(...) doporučuje, nebo spíš nařizuje, je to někde mezi doporučuje, důrazně doporučuje nebo dokonce nařizuje.“ (D2) K dotazovanému č. 1 naopak posílá klienty na mediaci nejčastěji OSPOD. „Nejčastěji OSPOD, tedy oddělení sociálně právní ochrany a nejčastěji Budějovický, ale jsou to i OSPODy řekněme jiné v regionu, třeba Trhobuzenský, Týnský.“ (D1) Také klienti dotazovaného č. 3 přicházejí často od tohoto orgánu, jen výjimečně si vyhledají mediaci sami na internetu. Občas na mediaci dostanou dle dotazovaného č. 1 doporučení od známého, který má zkušenost také s klienty poslanými od advokátů nebo z krizového centra. „Máme klienty, kteří se doporučili navzájem, někdo mediaci doporučil někomu dalšímu, a máme klienty, myslím, že asi dva nebo tři páry jsem měla z krizového centra a dokonce od právníka nebo od advokáta té strany jsme měli klienty.“ (D1)

Poté, co se rozcházející se partneři o této metodě dozvědí a rozhodnout se jejím prostřednictvím řešit spory, zkontaktují mediátora. Dotazovaný č. 3 trvá na tom, aby si schůzku s mediátorem vždy domlouvaly strany samy. „Pro mě jako je hodně důležitý, abych spolupracovala s těma stranama, to znamená, aby nějaká třetí osoba mi nedomlouvala schůzku.“ (D3) Dotazovaný č. 4 má zkušenost, že poté, co soud v rámci správního řádu na tři měsíce přeruší soudní řízení, a pošle klienty k mediátorovi, volají

mu často již druhý den a chtějí si sjednat schůzku. „*Někdy se stane, že ty klienti mi volají už třeba druhý den po tom soudu a hned si dojednávají schůzku, aniž bych já ještě jako něco věděla (...)*“ (D4) Pokud mediátora zkontaktuje jen jedna strana, dochází pouze k předání základních informací o mediaci, dotazovaní kladou důraz na to, aby jakékoliv informace o situaci rozcházejících se partnerů zazněly až při samotném jednání s oběma stranami současně, ačkoliv mají tendence informovat mediátora o situaci již po telefonu. Toto pravidlo uvedli čtyři dotazovaní. „*Já jim v tom telefonu nějakým způsobem řeknu nebo objasním, co ta mediace vlastně je, protože naprostá většina lidí se s ní setkává poprvé, velice krátce, a po nich ty informace samozřejmě nikdy nechci.*“ (D1) Dotazovaný č. 6 blíže objasňuje, že při prvním kontaktu zazní: „*(...) mediace probíhá tak a tak, můžete očekávat tohle to, probíhá to takhle, já očekávám od vás támhle to, souhlasíte s tím, nesouhlasíte s tím, máte tyhle práva a povinnosti a tak dále.*“ (D6) Pokud dojde k tomu, že strana začne popisovat situaci, kterou chce na mediaci řešit, musí ji mediátor zastavit: „*(...) stop, stop, stop, ne, omlouvám se, ale tohle si řekneme, až tu budete oba, tohle všechno musí zaznít i před protistranou.*“ (D6) Poté se dojednává termín samotné mediace. Čtyři dotazovaní preferují, aby si termín předaly, případně navrhly jiný, strany mezi sebou. „*Už u prvního kontaktu se snažím, aby si to rodiče řekli mezi sebou, abych nemusela já volat druhému.*“ (D2) Většinou se to podaří, nicméně pokud spolu strany nekomunikují, zkontaktuje protistranu mediátor: „*(...) to já jim řeknu: ,Dobře, není problém, dejte mi kontakt a já zavolám.‘*“ (D5) Na dohodnutém termínu se již musí sejít strany společně. Trvají na tom všichni dotazovaní, a to z toho důvodu, aby to, co slyší mediátor, slyšela i druhá strana. „*Chci tady mít oba ty partnery, nikdy nejednám jen s tou jednou stranou.*“ (D6) „*Někdy mají tendenci, že se tady s tím druhým potkat nemůžou, ale většinou to zvládnou.*“ (D2) Čtyři dotazovaní se shodli, že příchod stran na mediaci je spojen s nepříjemnými pocity, nervozitou a vůbec celá situace je emočně velmi vypjatá, což dotazovaný č. 1 vysvětluje především shledáním se s protistranou. „*Oni většinou přijdou a mají samozřejmě trošku nepříjemný pocit, protože se vidí s tou protistranou, s tím člověkem, s kterým jsou v konfliktu.*“ (D1) Z toho důvodu se dotazovaní č. 1 a č. 2 nejdříve snaží odlehčit situaci, především tím, že strany zorientují v prostoru, znovu jim vysvětlí svoji roli a nastaví pravidla. „*(...) chápu, že se teď můžete zlobit, tady můžete plakat, můžete se i rozčítit, pokud to bude v nějaký jako rovině slušnosti, že si tu nebudeme jako nadávat, vysvětlím taky hodně tu svoji roli, co já teda budu jako dělat a tím to jako odlehčím.*“ (D2) Dotazovaný č. 1 velmi dbá na určitou přípravu prostředí.

„(...) vlastně mají tam pít, mají tam bonbonky, nějaké sladkosti a mají tam samozřejmě ty desky s papírem, na které si mohou dělat poznámky a tak.“ (D1) Po uvedení do procesu musí dojít k sepsání smlouvy o mediaci. Tuto skutečnost více rozvedli tři dotazovaní. „Smlouva je základ, abysme vůbec mohl jít do té mediace.“ (D3) Mediátoři se stranami smlouvu prochází a při tom je seznamují s byrokracií, s různými pravidly, právy a povinnostmi. „(...) třeba v té smlouvě je napsáno, že mediátor je nezájmová osoba, že má mlčenlivost, tak vysvětluju, co to znamená, že to je vlastně pro to, aby to představovalo nějaké opravdu připravené prostředí, ve kterém se můžou volně vyjádřit (...) vysvětluju nějaká základní pravidla, že mají mít ztlumený telefon, že se mají nějak oslovovat, prostě to co je v těch základních pravidlech mediace, aby to jednání mohlo probíhat nějak konstruktivně.“ (D1) Před samotným řešením sporu se dotazovaný č. 1 ujistí, zda se strany cítí komfortně a zda všechno chápou a je to pro ně přijatelné. „Vždycky se jich samozřejmě ptáme, jestli to chápou, jestli prostě je to pro ně přijatelné, jestli s tím nemají nějaký problém, jestli chtějí třeba se na něco ještě zeptat, nebo nějaký diskomfort jestli třeba necítí, že se jich třeba někdy i ptám, jestli je v té místnosti dost teplo nebo dost zima, nebo jestli nechtějí otevřít okna, když je léto.“ (D1) Na začátek řešení problému mediátor předá slovo straně, která mediaci objednala, což je vždy nutné vysvětlit. „samozřejmě když řeknu, tak pane Karle, mluvte vy, tak oni neví, proč má začít Karel, proč nemá začít zrovna Marie, takže jim prostě říkám, že v té mediaci vždycky začíná hovořit ta strana, která jí objednala, nebo která mě poprvé kontaktovala.“ (D1) V první hodině se dotazovaný č. 3 snaží vést strany k tomu, aby vyjádřily své potřeby. „(...) aby říkali, spíš co potřebujou jinak, co potřebujou víc, co potřebujou míň, než to, že někdo něco neumí, nezná a tak.“ (D3) Dotazovaní se shodli, že po uvedení do situace je dobré udělat přestávku. „(...) sednu si někde stranou a vypisuju si ty témata, se kterými vlastně přišli.“ (D6) Po přestávce se dotazovanému č. 3 a č. 6 osvědčilo shrnout, k čemu se v mediaci zatím došlo. „V podstatě jenom shrnu, co jsme si řekli, sdělím, jaký témata jsem já vlastně v rámci toho prvního rozhovoru zjistila, jestli se s nima na nich takhle můžeme domluvit.“ (D3) Identifikovaná témata se pak zapisují na flipchart a je s nimi dále pracováno. Dotazovaný č. 3 zmínil, že v rámci práce s flipchartem definuje se stranami i motto mediace. Již na konci prvního setkání jsou strany, dle dotazovaných č. 3, č. 4, č. 5 a č. 6, schopny nějaké spolupráce a odcházejí s drobnou dohodou, takzvaně dohodou na zkoušku. „Oni než jako odejdou, tak já chci, aby si něco malýho dohodli a do příště to zkusili, jak jim to funguje, jak jim to vyhovuje, aby už bylo zase jako na čem stavět.“ (D5) Dotazovaný č. 3 doplňuje: „Už

*na tej první trojhodinovce odchází v podstatě s nějakou změnou nějakých svých jako komunikací, změnou ve spolupráci a já jim vždycky říkám, prosím vás, my jsme se o tom takhle domluvili, tak to už jako zkoušejte, takže oni vlastně do té příští mediace, třeba začnou trošičku měnit ten systém péče o děti, začínají pracovat na tom systému výměny těch informací a přichází do té další mediace s tím, že mi řeknou, jak to fungovalo, co na tom jako nebylo dobrý, co třeba úplně jako bylo špatně domluvený a vlastně jako upravíme ten systém té dohody a začínáme pracovat na dalších tématech.“ (D3)*

Výhodou toho je, dle dotazovaného č. 6, že na konci mediačního procesu tak již mají strany změny ozkoušené. Na začátku dalšího setkání většina mediátorů se stranami mapuje, jak se změnila situace, případně zjišťuje, co je nového a teprve poté se pouští do řešení nových témat a domlouvání detailnějších záležitostí. *„Než trošku jako roztajou, než se naladí na to řešení, tak to trvá, proto je ta půl hodina věnovaná tomu, tak co je, co se změnilo, co je nového, jo, takový to jenom mapujeme to, co už jsme si domluvili a teprve až když vidím, že jsou v klidu, mají kávu, jsou jako už naladěný na tu práci a připravený pracovat, tak jdeme jako do dalších těch témat.“ (D3)*

Dotazovaný č. 3 dále uvádí, že se stranami často také dojednáva pojistky. *„(...) třeba takový to předávání dětí, zpozdí se a jak dlouho já jako rodič, kterej už má dítě mít v péči, budu v klidu a čekat, že dorazí. A to oni si právě řeknou, že třeba 5 minut nebo 10 minut a ta druhá strana ví, že v podstatě jakmile se zpozdí při předání, že musí do 10 minut dát informaci, že je třeba někde v koloně. A dobře, zpozdili se, nemám informace za 10 minut, kdy budu volat tu policii jako jo třebas tím, že v podstatě mám mít děti v péči, mám o ně teď převzít už zodpovědnost a nemám je, jo.“ (D3)*

Optimální spolupráce stran nastává zhruba u třetího sezení. *„Pokud jsou spolupracující a funkční ty lidi, tak vlastně i během těch třech setkání jsou schopný dojít k nějakým jakž takž jakoby dohodám a ujednotit se v tom, jak by tu péči eventuálně chtěli.“ (D4)*

Dotazovaný č. 5 zdůrazňuje důležitost obezřetnosti a naslouchání po celý proces mediace. *„Důležitý fakt je obezřetný a naslouchající přístup oběma stranám od počátku až do konce.“ (D5)*



#### Schéma 4 – Délka mediace



Zdroj: vlastní výzkum

Doba, po jakou mediátoři s rodinami spolupracují, je velmi rozdílná. Může se pohybovat od dvou měsíců po tři roky, i déle, záleží zejména na partnerech a jejich situaci, ale také na frekvenci setkání, která se odvíjí i od toho, co strany od mediace požadují a je proto také velmi individuální. Tři dotazovaní preferují setkání po měsíci. „Ideální je jedenkrát za měsíc.“ (D5) Dotazovaný č. 4 vysvětluje, že je to zejména z důvodu dohod na zkoušku. „(...) teď se třeba střídají ty děti po 14 dnech na ten víkend a teď tam jako mají nějaký jakoby nový pravidla, tak aby si to vlastně jako mohli zkusit, jo. Aby to tam aspoň jednou dvakrát se fakt jako zaběhlo.“ (D4) Delší interval v případě dohod na zkoušku nechává také dotazovaný č. 2. „Třeba čekám měsíc a půl, aby si rodiče měli šanci to prostě vyzkoušet a vyhodnotit si, jestli jim to vyhovuje, vyhovuje to dětem.“ (D2) Dotazovaný č. 2 a č. 4 však uvedli, že často mají jednání také už po dvou nebo třech týdnech. „Hodně záleží na tom, v jaký jsou jako situaci, co

*vlastně od tý mediace chtějí, takže často je to i jednou za čtrnáct dní, jednou za tři týdny. Nedá se říct, že bych měla přesně nalajnováno, jak ty schůzky budou.*“ (D2) Dotazovaný č. 4 určuje frekvenci tak, že pokud spolu strany spolupracují, setkává se s nimi po čtyřech až šesti týdnech, pokud ovšem nejsou schopny se shodnout, sjednává schůzky co nejdříve po sobě. *„Když to nejde, nebo se zamotáme jakoby na něčem jiném, co třeba nestihneme dořešit, tak pak jako samozřejmě se snažím, aby to bylo co nejdřív, aby se ten problém vyřešil. Ale pokud jsou jako spolupracující a dohodnou se na něčem, tak klidně ten měsíc až šest neděl, aby se vlastně jakoby zaběhli, příště si to vyhodnotili a posunuli se ještě dál.*“ (D4) Dotazovaným č. 4, č. 5 a č. 6 odpovídají dotazovaní č. 1 a č. 3, kteří schůzky se stranami plánují maximálně po čtrnácti dnech. *„No, já se snažím, aby to bylo co nejrychleji vždycky po sobě, nejdéle jednou za 14 dní, aby oni jako nevychladli.*“ (D1) Pro dotazovaného č. 3 by však byla ideální setkání po týdně. *„Pro mě je ideálně každý týden, kdyby se sešli, ale nejpozději za 14 dní.*“ (D3) Tento maximální interval zdůvodňují tím, že po třech týdnech se již stane hodně věcí. *„(...) to se stane tolik věcí, tolik vyhrocenejších konfliktů, který v podstatě zanesou i tu mediaci tak negativně, že to v podstatě nemá skoro vůbec smysl.*“ (D3) Pokud by tedy strany na sezení chodily každý týden, maximálně však po čtrnácti dnech, může práce s nimi skončit za dva měsíce. Shodli se na tom dotazovaní č. 1 a č. 3. Do tří měsíců ukončí mediaci dotazovaní č. 2, č. 4, č. 5 a č. 6. U dotazovaného č. 4 je to však z toho důvodu, že téměř všichni jeho klienti docházejí na mediaci v rámci tříměsíčního přerušení soudního řízení, avšak vyjádřil nespokojenost s tímto limitem, neboť mnohdy brání v úplném dokončení spolupráce. *„(...) a to trochu vnímám jako dost nešikovný, že ten limit je jenom takhle krátký z toho soudu, že ještě těch věcí, který je potřeba dořešit by bylo víc, že to není úplně jako dotažený do konce kvůli tomu časovými limitu.*“ (D4) Dotazovaný č. 4 dále doplnil, že tříměsíční limit stačí pouze v polovině případů: *„(...) pokud jsou ty lidi jako fakt schopný a spolupracující, že se to jako nějak přenastaví. V mnoha případech bych jako byla ráda, kdyby třeba ještě jsem se s nima mohla dvakrát třikrát potkat.*“ (D4) Univerzální odpověď na to, jak dlouho partneri na mediaci docházejí, tedy neexistuje. Často celý mediační proces trvá i roky, protože strany neustále schůzky ruší. *„Mám tu zkušenost, že ke mně chodí klienti tři roky, jo, průběžně. Takže na to asi neexistuje úplně univerzální odpověď.*“ (D2) *„(...) protože oni se objednaj a pak to zruší, objednaj, zruší, pak přijdou, něco rozjednají, objednaj, zruší.*“ (D1) Z odpovědí dotazovaných však lze vyvodit, že u spolupracujících partnerů trvá mediační proces dva až tři měsíce. Dotazovaní č. 1, č. 4, č. 5 a č. 6 se se stranami

potřebují setkat průměrně třikrát „*Mám tu zkušenost, že průměrně jsou to tak ty tři.*“ (D6) Dotazovaný č. 4 uvedl, že důvodem tří setkání je většinou fakt, že víc se jich nestihne právě kvůli tříměsíčnímu přerušení soudního řízení. Dotazovaný č. 2 se s parterem sejde průměrně šestkrát až sedmkrát, čímž se shoduje s dotazovaným č. 3. Často je však dostačující jen jedno nebo dvě sezení s dlouhodobějším plánem, jak uvedli dotazovaní č. 1, č. 2, č. 5 a č. 6. „*Někdy se fakt dohodnou už na tý první schůzce, ten rozptyl je fakt velkej a hodně individuální.*“ (D6)

Také délka jednoho mediačního sezení je individuální, neboť záleží na mnoha faktorech. Například na tom, zda jsou strany spolupracující, zda se jedná o první nebo poslední setkání, či jak velká je přítomnost emocí. Časové rozmezí tedy může být od jedné a půl hodiny až po tři a půl hodiny. Čtyři dotazovaní, č. 3, č. 4, č. 5 a č. 6, uvádějí, že na úvodní mediaci si vždy vyčleňují tři až tři a půl hodiny času. „*(...) ty partneři velmi často spolu již několik týdnů až měsíců prakticky vůbec nekomunikovali, než jenom přes advokáty nebo přes nějaký esemesky nebo přes děti, to znamená, že mají vlastně spoustu věcí na srdci, co vlastně potřebujou říct.*“ (D4) Na další setkání pak podle nich stačí většinou už jen dvě hodiny. „*(...) je otázka, co to je za klienty, jak moc se cyklí v těch emocích, jo, ale ty dvě hodiny už pak většinou stačí.*“ (D6) Dotazovaný č. 4 však doplňuje, že jiná situace může být u spolupracujících stran. „*Někdy, když jsou jako fakt spolupracující, tak stačí i hodina a půl.*“ (D4) Dva dotazovaní, č. 1 a č. 2, standardně využívají ke každému jednání tři hodiny. To dotazovaný č. 1 zdůvodňuje: „*Ten prostor je hrozně důležitý pro to, aby se dokázali fakt jako vyjádřit, aby dokázali vlastně ty svoje myšlenky mi vysvětlit a říct si je navzájem.*“ (D1) Tři hodiny by však dle čtyř dotazovaných mediační sezení nikdy nemělo překročit, neboť přichází vyčerpání, stoupá i podrážděnost stran a mediace již nemá význam „*Je tam hodně informací a ta pozornost jako výrazně klesá, únava stoupá a stoupá potom i nějaká podrážděnost.*“ (D2) Dva dotazovaní, kteří standardně tři hodiny k jednání využívají, kvůli vyčerpání stran někdy ukončí mediaci i dříve. „*Když vidím, že to jakoby pro ten den je vyčerpaný, že to nejde, tak skončíme třeba po dvou a půl hodinách.*“ (D1) Z odpovědí dotazovaných tak lze vyvodit, že průměrná délka mediačního jednání je dvě až tři hodiny. Dotazovaný č. 5 shrnul: „*První setkání je vždycky nejdelší, poslední už bejvá fakt jako kratší, že už si jenom potvrdí, že jako to funguje.*“ (D5)

### 6.1.4 Kategorie č. 4 – Role mediátora

Data v této kategorii charakterizují roli mediátora v rodinné mediaci, viz schéma 5. Z důvodu lepší přehlednosti byly v rámci kategorie vytvořeny čtyři subkategorie, které jsou blíže zaměřené na vzdělání mediátora, jeho osobnost, úlohu a potřebné dovednosti k výkonu profese.

Schéma 5 - Role mediátora



Zdroj: vlastní výzkum

### Vzdělání mediátora

Všichni dotazovaní se shodli na tom, že k výkonu mediační činnosti není potřebné žádné konkrétní vzdělání. „Já si nemyslím, že je důležitý nějaký konkrétní vzdělání, jo nemyslím si to, nemyslím si, že by to nutně musela být nějaká humanitní škola. Já si myslím, že může dobře mediovat i inženýrka ekonomie.“ (D1) S tím souhlasí dotazovaný č. 3, který zastává názor, že vzdělání v sociální oblasti může být spíše na

obtíž, protože sociální pracovníci mají potřebu řešit. „(...) *nějakej ekonom třeba by mohl bejt jako i daleko lepší mediátor, protože není zasaženej tou sociální prací (...)*“ (D3) Dotazovaný č. 5 doplnil tato tvrzení o názor, že minimálně by měl mít mediátor středoškolské vzdělání v sociální oblasti, avšak ideální je, aby měl vzdělání vysokoškolské, na čemž se shoduje s dotazovaným č. 3 a č. 6. „*Ideálně aby měl prostě vejšku, jinak na oboru si myslím úplně nesejde.*“ (D6) Například znalost psychologie nebo základů práva však může mediátorovi velmi pomoci. Na podmínku vysokoškolského vzdělání upozornil dotazovaný č. 3 v případě zapsaného mediátora. „*Aby mohl být zapsanej, tak musí mít vejšku. Musí mi v podstatě jako magisterský titul (...)*“ (D3)

Dotazovaní č. 1, č. 2, č. 4, č. 5 a č. 6 upozorňují, že ačkoliv konkrétní vzdělání není podstatné, výcvik v mediaci je důležitý a nutný. „*Měl by mít teda určitě výcvik v mediaci, protože to jsou fakt specifický jako techniky a dovednosti, který normálně z fleku prostě člověk neumí.*“ (D4) K tomu dotazovaný č. 1 dodává: „*Co se týče mediačního vzdělání, já jsem třeba určitě za Asociaci nebo za nějakou opravdu dobře ověřenou instituci.*“ (D1) Velkou výhodou pro mediátora mohou být dle dotazovaného č. 4 a č. 5 také komunikační výcvik a terapeutický výcvik. „*(...)i jako nějaký výcviky ve smyslu jako terapeutických, vůbec jako práce s klientem jako takovým.*“ (D5) „*(...) taky výcvik nějaký komunikace, vůbec jako jak komunikovat prostě s klientem, to aktivní naslouchání a tak.*“ (D4) Mnohem důležitější jsou totiž praktické dovednosti a zkušenosti. „*(...) daleko větší přínos, než samotný vzdělání, je ta zkušenost a praktický dovednosti. Ta zkušenost s těma lidma, s tím, když něco říkaj. Jako opravdu zkušenost s tím, že fakt umím jako poslouchat, umím jako nějak se naladit na ty lidi, umím fakt jako zreflektovat, shrnout to, přerámcovat. Myslím si, že to je daleko důležitější, než jestli to bude psycholog, psychiatr, sociální pracovník nebo kdokoliv jinej.*“ (D2)

### ***Dovednosti mediátora***

Stěžejní dovedností pro výkon profese mediátora je umění aktivně naslouchat. (D3) Shodlo se na tom celkem 5 dotazovaných – č. 1, č. 2, č. 3, č. 4 a č. 6. „*Ten člověk by měl opravdu dobře umět naslouchat.*“ (D1) Tři dotazovaní, č. 2, č. 3 a č. 5, identifikovali jako důležité komunikační dovednosti. „*(...) bejt dobrej komunikátor, musí fakt jako umět těm lidem naslouchat.*“ (D3) K tomu dotazovaný č. 2 doplňuje: „*(...) musí určitě*

*zvládat jako nějaký základní komunikační dovednosti, musí umět určitě jako slyšet, možná i trošku mezi řádkama, co ty rodiče vlastně jako říkají.“ (D2)*

Mezi další dovednosti mediátora by mělo dle dotazovaného č. 2 patřit umění pojmenovávat věci a schopnost udržet proces. Umění se upozadit, znát svoje místo v procesu a schopnost pomoci považuje za důležité dotazovaný č. 3. K výčtu dovedností přidává dotazovaný č. 1 také schopnost sebereflexe a schopnost pojmenovat zájem. *„(...) umět pojmenovat ten zájem, ten předmět toho.“ (D1)*

### **Úloha mediátora**

Dotazování v rámci rozhovoru vyjmenovali několik úloh mediátora, které dle jejich názoru v procesu mediace má. Tři dotazování se shodli na úloze pomáhat stranám komunikovat. *„Já jsem opravdu jenom jako třetí strana, v podstatě pomocník v tej komunikaci, jo.“ (D3)* Dva dotazování shodně odpověděli aktivizovat dítě před rodiči. Další dva mediátoři se shodli na moderování procesu, vedení k pochopení protistrany a nezasahování do rozhodnutí stran. Ve dvou případech se objevilo také jednání v zájmu obou stran, *„(...) já jsem tady pro oba stejně, někdy vynadám jí, někdy vynadám jemu, někdy pochválím toho, někdy pochválím tu druhou stranu.“ (D3)*. Na zachování mlčenlivosti se shodli také dva dotazování. *„Moje úloha je hlavně zachovat mlčenlivost, totální mlčenlivost.“ (D6)*. Poslední shoda dvou dotazovaných byla na úloze hájit zájmy dětí. *„(...) na to je pořád upozorňovat, že se jedná hlavně o ty děti (...).“ (D4)*

Mediátorovou úlohou je také držet se toho, že neradí, nehodnotí a nepřináší řešení, ale vede strany samotné k nalezení řešení, ke spolupráci a k výsledné dohodě. *„V podstatě jenom jako přeřikává a snaží se jako najít ty témata a konstruktivně je řeší, ale v podstatě jako nepřináší ta témata, nepřináší ta řešení. Jo, já jim neříkám, dělejte to takhle, udělejte to takhle, ale co byste dělali v týhle tý chvíli, co by pro vás bylo nejlepší, jak si představujete, že byste mohli tuhle tu situaci vyřešit.“ (D3)*

Mezi další důležité úlohy mediátora zařadili dotazování: nastavit bezpečné prostředí, vyjednávat podmínky, pomáhat stranám zpracovat emoce, snižovat následky konfliktu a tím ulehčovat situaci, normalizovat situaci a otevírat stranám oči. *„(...) když ten mediátor nastaví prostředí bezpečí, tak ty lidi tam chodí, že jo, když se cítí někdo v tom páru trošičku upozaděnej nebo ten druhěj je víc manipulující, tak u mě se tady ale tak necítí, protože já dávám stejný prostor oběma, a když někdo začíná manipulovat, tak já*

*ho nenechám manipulovat.*“ (D3) Důležité je také vyvažovat čas mezi obě strany stejně a oceňovat jejich snahu. *„(...) ocenit snahu, ocenit to, že to ty rodiče nevzdávej, to že jako mají tu energii do toho jít.*“ (D2)

### **Osobnostní předpoklady mediátora**

Mediátor by měl být především empatický. *„Určitě musí bejt empatickejš, to je už takový skoro zaklínadlo pro ty pomáhající profese.*“ (D6) Tento předpoklad identifikovali čtyři dotazovaní a zdůraznili ho v rámci rozhovoru několikrát. Dotazovaný č. 1 empatického člověka blíže definoval: *„Člověk, kterejš je empatickejš v pravým slova smyslu, to znamená dokáže vnímat nějakou prostorovou atmosféru v tý místnosti.*“ (D1) Dle dvou dotazovaných by měl být mediátor také neutrální *„(...)určitě by to měl bejt člověk, kterejš dokáže zachovat to neutralitu nebo se o to aspoň dokáže opravdu velice dobře snažit.*“ (D5) Dotazovaný č. 2 však tomuto předpokladu mírně oponuje, když tvrdí, že mediátor nikdy nemůže být zcela neutrální: *„(...) vždycky vám bude někdo sympatičtější, vždycky budete mít někoho, kdo si řeknete, jo, tak ten víc jako mluví ve prospěch dětí, pokaždý to bude, a asi je dobrý si to připustit a snažit se jako bejt na straně obou, ono se totiž nedá zachovat neutralita, takže dá se spíš jako stranit oběma. Mít jako pochopení i pro toho, i pro toho (...).*“ (D2)

Dotazovaný č. 1 se domnívá, že je důležitým předpokladem mediátora dobrá paměť. *„Já vím, že mediátor si může zapisovat, ale já si skoro vůbec nic nezapisuju, protože tím strašně ztrácím kontakt s tím klientem, a snažím se opravdu jako pamatovat si to, co mi ten člověk říká.*“ (D1) Ojediněle se objevila odpověď, že by měl být mediátor také nestranný, kreativní, nezaújatý, konstruktivní, spolupracující, trpělivý a respektující, s pochopením pro obě strany. Kreativitu chápe dotazovaný č. 6 ve smyslu: *„(...) aby dokázal hledat různý možnosti řešení a různý možnosti spolupráce s těma lidma, aby jim dokázal pomoci.*“ (D6) Mediátor by měl být také silná osobnost připravená na konflikty, sebejistá, která si nebere věci osobně. *„(...) ono tady někdy ukočirovat dva rozzuřený rodiče někdy není vůbec jednoduchý. A určitě si to nesmí jako brát osobně, protože to by se z toho jako zbláznil.*“ (D2) Dotazovaný č. 3 zdůrazňuje, že mediátor nesmí být vyhořelý. *„(...) vyhořelýho mediátora si nedokážu představit, že by dokázal jako dobře pracovat. Asi jako kdokoli je vyhořelejš.*“ (D3)

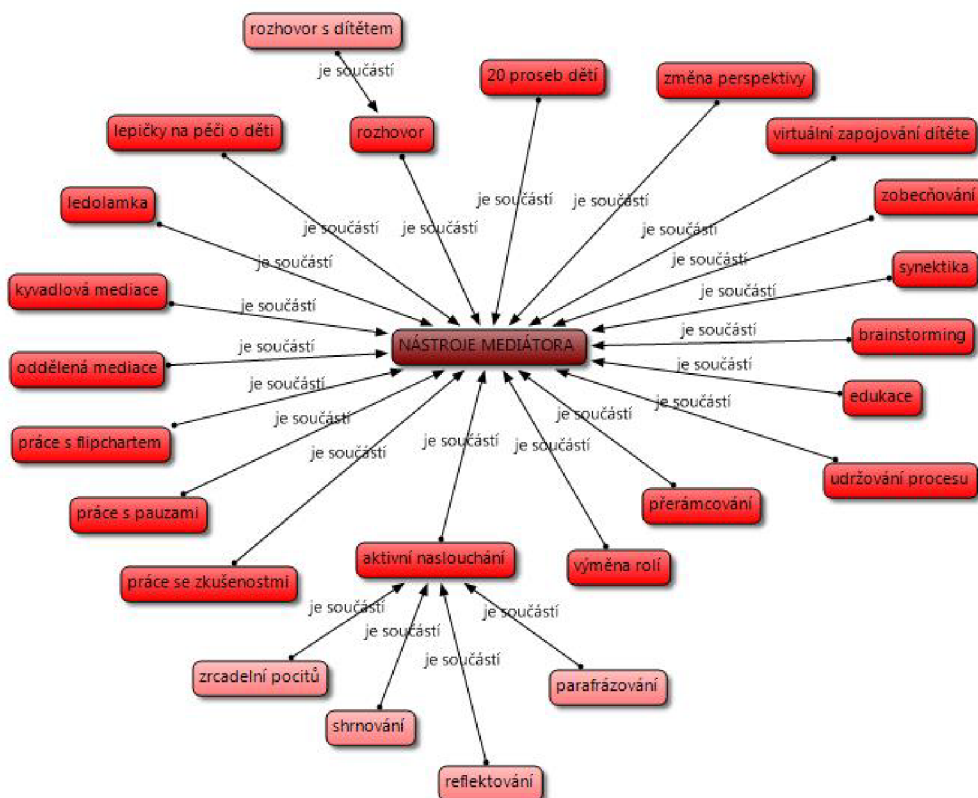
Jako důležitá se jeví zpracovaná rodinná problematika a praxe. Výhodu spatřuje dotazovaný č. 4 také ve vyšším věku. *„Bezespору já vnímám svůj věk jako plus, protože*

často mi klienti, který už třeba někde dřív byli, řeknou, no víte, ona tam byla nějaká paní, asi tak 30 let jí bylo no a co ona nám mohla jako říct, jo.“ (D4) Stejně tak je pro něj výhodou osobní zkušenost. „I jako úplně obyčejná lidská osobní zkušenost je samozřejmě taky výhodou. (D4) Toto své tvrzení následně vysvětluje: „(...) člověk, kterej sám třeba nemá děti a nezažil takový situace, tak jako úplně jenom podle knížek nemůže prostě zavnímat to, co ty rodiče třeba prožívaj.“ (D4)

### 6.1.5 Kategorie č. 5 – Nástroje mediátora

Kódy podřazené pod tuto kategorii přibližují techniky, které mediátoři používají při práci se stranami v konfliktu a napomáhají k zodpovězení druhé části první výzkumné otázky – jak konkrétně proces mediace v řešení porozchodových konfliktů vypadá. Kategorie graficky zobrazuje schéma 6.

Schéma 6 – Nástroje mediátora



Zdroj: vlastní výzkum

Pět dotazovaných uvedlo, že nejvíce se jim v procesu mediace osvědčily techniky aktivního naslouchání. „Samozřejmě nejvíc je to jako aktivní naslouchání, to si myslím, že je strašně důležité.“ (D6) Zejména využívají zrcadlení pocitů, parafrázování,



shrnování a reflektování. „(...) *takový to shrnování, parafrázování, nějaký jako emoční věci, kdy já v podstatě opravdu zrcadlím to, jestli je naštvanej, naštvaná, jestli jí to v podstatě trápí, netrápí*“ (D3) Zrcadlení pocitů v praxi pak dotazovaný č. 3 blíže popisuje: „*Říkám, vy jste naštvaná, že jo. A ona ne ne, já nejsem naštvaná, já jsem úplně běsná. Jo, takže v podstatě když třeba řeknu tlumenější emoci, tak oni mi řeknou ne nene a dají jí jako do větší tenze, nebo v podstatě řeknu už jakoby dost velkou emoci a oni řeknou ne nene, to ne, a řeknou to úplně jinak.*“ (D3) Důležitost zrcadlení pocitů vysvětluje dotazovaný č. 1: „*Velice důležitý je popsat je, říct jim, co cítí, najít jakoby, ťuknout na ten bod, kdy oni opravdu řeknou jo, tak to je, takhle to cítím, takhle to mám, a to je vždycky jakoby krok, kterej tu meditaci posune hrozně daleko.*“ (D1)

Tři mediátoři často využívají nástroj virtuálního zapojování dítěte. „(...) *nikdy nezapomínat na to, že dítě musí být virtuálně přítomno a prostě vtahovat ho do tý hry.*“ (D1) Potřebnost virtuálního zapojení dítěte vysvětluje dotazovaný č. 2. „*Často ty rodiče měsíce, někdy i roky, neseseděli spolu vedle sebe a nebavili se o tom, jaký je to jejich dítě, co teď prožívá, co z něj chtějí mít, jakou osobnost, proto já se na to záměrně ptám. Ač tam není, tak je to hodně o něm.*“ (D2) Dva dotazovaní uvedli jako osvědčenou techniku také práci s flipchartem. „(...) *není to o tom, že bych tam psala jenom já, ale nechávám tam psát i je a to je hrozně zajímavý.*“ (D3) Dotazovaný č. 6 používá flipchart především kvůli přehlednosti. „*Pracuju s flipchartem, to znamená všechno jako hodně názorně, ať je to přehledný.*“ (D6) Těmto dotazovaným však oponuje dotazovaný č. 4, který flipchart vůbec nepoužívá. „(...) *zpočátku jsem se o to snažila, ale jako měla jsem pocit, že to ty lidi úplně jako konsternuje.*“ (D4)

Pro dotazovaného č. 4 je důležitým nástrojem rozhovor a zobecňování. Rozhovor s dítětem zmínil také dotazovaný č. 2. „*Určitě velmi silnou technikou je, a velmi často zabere, když teda od určitýho věku si pozvu ty děti. Samostatně.*“ (D2) Udržování procesu se nejvíce osvědčilo dotazovanému č. 1. „*Mně se nejvíc osvědčuje opravdu udržet ten proces tak, jak se držet má. Vždycky, když mám pocit, že si nevím rady, že nevím co dál, tak si jakoby uvědomím, co bych v tu chvíli měla asi udělat, a vrátím se k tomu.*“ (D1) Jako velmi dobrý nástroj spatřuje také ledolamku. „*Třeba vynikající je ledolamka, ale je třeba se opravdu trefit na téma. Někdy to může bej třeba ‚Jaký to bylo, když jste si kupovali to auto?‘.*“ (D1)

Kyvadlová mediace či oddělená mediace jsou techniky, které se osvědčily dotazovanému č. 3. Oddělenou mediaci používá tehdy, když mu v procesu něco nesedí. „*Udělám si schůzku s jedním, s druhým, každý to setkání je zatížený mlčenlivostí vůči mediaci takovej. Je to pro mě nástroj jako mediátora, abych já se víc jako zorientovala v tom, co ta strana fakt chce.*“ (D3) Proces kyvadlové mediace blíže vysvětluje: „*(...) běží v jednom místě, ale každý je v jiný místnosti a já mezi nima pobíhám, že nejsou prostě schopný spolu bejt v jedný místnosti, ale probíhá to úplně stejně, já zjišťuju ty informace, ty potřeby, přání, pak to přeříkám tý druhý straně, vyzjistím si od tý druhý, zas to přeříkám tam (...).*“ (D3) Dále využívá práci s pauzami, práci se zkušenostmi, lepičky na péči o děti a techniku 20 proseb dětí. „*Ve chvíli, kdy vidím, že se jako něco děje a tak je to takový jako, že si někdo potřebuje něco ještě prožít, dožít a vidím, jako že přemýšlí, tak nechám klidně jako pauza.*“ (D3) Výhodu lepiček zase spatřuje v tom, že se s nimi dá vyhrát, protože se dají různě přelepovat a postupně vedou k vytvoření poslední verze plánu péče.

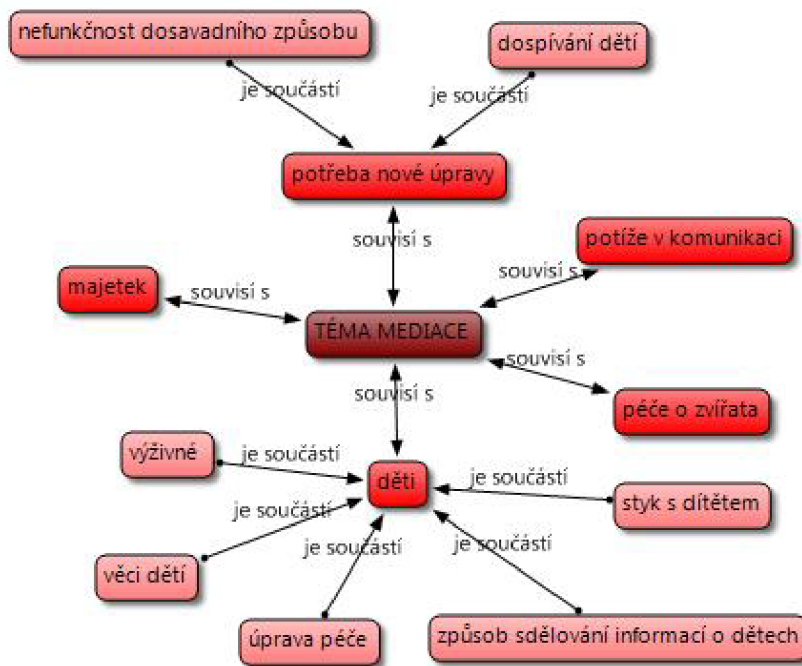
Dotazovaný č. 5 techniky doplnil o synektiku, výměnu rolí, změnu perspektivy a brainstorming. Přerámcování používá dotazovaný č. 4 a č. 6. „*Oni někdy pro sebe mluví cizími jazyky, takže já jim to vlastně překládám do jejich jazyka.*“ (D6)

Dotazování č. 2 a č. 4 uvedli techniku, kterou nepovažují jako čistě mediační, ale je pro ně při práci s rodinami velmi důležitá, a to edukace, především o potřebách dětí. „*Ty rodiče často fakt neví, neví, nemají úplně tu představu jakoby těch potřeb dětí, často mají zkreslený představy o tom, že když se před dětma nehádáme, že děti o ničem neví. No tak to jako je teda vyvádím z omylu.*“ (D2)

#### **6.1.6 Kategorie č. 6 – Téma mediace**

V rámci této kategorie budou blíže popsány kódy vzniklé z analýzy odpovědí dotazovaných na otázku nejčastějšího tématu mediace. Kategorie pomáhá zodpovědět, jak konkrétně mediace v případě rozchodu partnerů vypadá, tedy co na ní bývalí partneři nejčastěji řeší. Identifikováno bylo 5 stěžejních témat, viz schéma 7.

## Schéma 7 – Téma mediace



Zdroj: vlastní výzkum

Nejčastějším tématem, které mediátoři v rámci porozchodové rodinné mediace řeší, jsou děti, jak uvedli všichni dotazovaní. „(...) převažují situace, okej, rozešli jsme se a teď potřebujeme řešit děti. To je jako jednoznačně nejvíc.“ (D2) Většinou strany potřebují upravit péči o děti a styk s dítětem. „(...) nastavení buďto péče, jako ve smyslu výlučný péče, střídavý péče, anebo potom kontaktu, jak často.“ (D4) Ve dvou případech byla identifikována také výše výživného. Potíže v komunikaci, potřebu nové úpravy v souvislosti s dospíváním dětí a nefunkčností již nastavených způsobů obvykle mediuje dotazovaný č. 2. „(...) už jsme nějakou dobu rozešlý, nějak to fungovalo, teď se to zadržává nebo jeden začíná bránit nebo děti vyrostly, potřebovali bysme to jinak nebo nejde nám komunikace. Jo, něco se tam změnilo, něco nefunguje, tak i potom, i pár let třeba po rozchodu se ty lidi jako ke mně dostávají.“ (D2) Často jsou na mediace řešeny i věci dětí či způsoby sdělování informací o dětech. „(...) velký téma je to oblečení dětí, aby ty rodiče nevnímali, že když něco tomu dítěti koupí, nějaký oblečení nebo hračky, že jsou to moje hračky, to znamená, já ty věci ani ty hračky nepůjčím tomu druhému.“ (D3)

Majetek je velmi častým tématem u poloviny dotazovaných. Ten však s tématem dětí úzce souvisí. „(...) hlavně vypořádání majetku, co koho bude, co kde zůstane. A mám zkušenost, že ve chvíli, kdy není vypořádaný majetek, nevypořádají se ani děti. (...) ten

*zájem prostě, jakoby to dítě a ty peníze, se prostě jakoby propojuje a je třeba prostě tyhle věci brát v potaz.“ (D1)*

U dotazovaného č. 3 se jako téma objevila také zvířata. „(...) *zvířata jsou součástí výměny mezi těma lidma, když je to třeba pes, který ho maj spolu třeba 8, 9 let, tak se řeší jaký gramule se budou kupovat, v jakým stavu se ta klec bude vracet, že nebude špinavá, jo.“ (D3)*

#### **6.1.7 Kategorie č. 7 – Děti a mediace**

Tato kategorie obsahuje kódy, které vzešly z analýzy odpovědí na otázky, které zjišťovaly, zda a případně jak jsou v mediaci zohledňovány zájmy dětí a zda by měly být do mediace také zapojovány. Také tato kategorie napomáhá k popisu podoby mediačního procesu v řešení porozchodových konfliktů a graficky ji zobrazuje schéma 8.



*experti, oni s nima žijou, viděli, jak vyrůstali, ví, jaký maj zájmy, ví, co chtějí, jak usínají, jak vstávají, jaký mají rituály doma, na čem lpí, co je pro ně důležité, to ví ty rodiče jenom. Takže ta dohoda, i ten plán péče je všechno v zájmu těch dětí.“ (D3)* Dotazovaný č. 1 dodává, že je nutné názor rodičů ohledně dětí respektovat. *„(...) respektovat ten jejich názor je součástí tý mediace, já neradím, ale snažím se vyjednat ty podmínky. Když se na tom obě strany shodnou, tak já do toho nemám co mluvit. Já můžu se jich zeptat, jestli by to takhle jejich dítě chtělo, nebo co by tomu řeklo to jejich dítě. Ale oni když řeknou, že takhle to chce jejich dítě, nebo že prostě takhle je to v pořádku, tak já nemám šanci říct, to není dobře.“ (D1)* Dotazovaný č. 4 doplňuje: *„Rodiče jsou zákonnými zástupci dětí, čili to, co jim jako v důsledku udělají, to je jejich zodpovědnost, že jo.“ (D4)* Nejčastěji se tedy v mediaci zájmy dětí zohlední tak, že je definují přímo rodiče a společně najdou kompromis. *„Oba by měli přesně definovat zájem dítěte a společně najít kompromis.“ (D5)* Musí však vždy respektovat také přání samotného dítěte. Dotazovaný č. 4 se v této souvislosti často uchyluje k výjimkám z péče. *„(...) to třeba bejvá v tématech jako letních prázdnin, kdy vlastně ty prázdniny jsou mimo ten režim běžnej. Máme prostě klasickéj běžnej plán péče o dítě, kterej běží v době školní docházky, ale ve chvíli, kdy jsou prázdniny, svátky, narozeniny dětí, tak tam ten režim neplatí a platí jinej režim a ten je potřeba domluvit a tam je potřeba respektovat i to přání těch dětí ve smyslu jezdit na tábory, protože pokud jezdím na tábory, nebo mám kroužek, který má nějaký soustředění, tak holt musím jako rodič tohle to respektovat a vlastně tím zohlednit ten zájem toho dítěte.“ (D3)* Pro to, aby byly zájmy dítěte v mediaci zohledněny, tedy není jeho fyzická přítomnost na jednání s rodiči nutná. Pět dotazovaných se shodlo, že dítě by ani nemělo být fyzicky účastno na procesu mediace s rodiči, a proto ho do jednání s rodiči nezapojují. *„Určitě to není tak, že by byly součástí a seděly by tam s těma rodičema, tak to jako tak to určitě není.“ (D3)* Jednoznačný názor vyjádřil dotazovaný č. 6: *„Jsem proti tomu.“ (D6)* Dotazovaný č. 2 uvedl, že děti do mediace sice někdy zapojuje, nicméně velmi záleží na situaci, především na tom, co je tématem mediace či v jaké fázi konfliktu se rodiče nacházejí. *„Nejčastěji je zapojuju v momentě, kdy se to má blížít třeba nějakým asistovaným kontaktům nebo když je tam nějak poškozenej vztah, často tady máme dcery a otcové (...) to už potom klidně tady sedíme ve třech - máma, táta, holka, a domlouváme se, co kdo potřebuje.“ (D2)* Děti do mediace zapojuje až od určitého věku, protože se domnívá, že dítě by mělo být informováno a mělo by mít právo vyjádřit se k situaci, která se ho týká, zvláště pokud rodiče nejsou schopni shodnout se na jeho potřebách.

*„(...) dítě má bejt minimálně informováno a zároveň by mělo mít právo bejt do situace, která se ho týká, nějakým způsobem vtažený a mělo bejt slyšeno, jo, takže já od určitýho věku ho zapojuju, pokud nenaberu přesvědčení, že ty rodiče přesně ví, co dítě chce a potřebuje, ale když se v tomhle nějak zásadně neshodují, a pak jako jdou v tomhle proti sobě, tak potom mi přijde jako dobrý, aby to dítě si k tomu teda taky mohlo něco říct.“ (D2) Dotazovaný č. 1 doplňuje, že by určitě nikdy nemělo být zapojováno dítě mladší 15 let a i tak se domnívá, že by to mělo být jen v nezbytně nutných případech. *„Za mě určitě ne dítě, který je mladší 15 let, to teda jako určitě ne. A i ty patnáctiletý nebo respektive 16, 17, 18, to by mělo bejt vlastně otázka, kdy je to fakt nezbytný jo, kde skutečně prostě ten názor toho dítěte tam musí zaznít a musí zaznít před třetí osobu.“ (D1) S tím souhlasí dotazovaní č. 5 a č. 6, kteří se také domnívají, že pokud už by se dítě zapojit do procesu muselo, tak jen pokud je to nezbytně nutné a ještě s ohledem na jeho věk. *„Myslím, že je hodně důležitý věk dítěte, ale pokud to není nezbytně nutné, tak by se nemělo zapojovat.“ (D5) Dotazovaný č. 2 se však domnívá, že o tom, zda bude dítě s rodiči přítomno na mediaci, by si měli rozhodnout oni sami. *„Já se to většinou snažím nechat jako i na těch rodičích nebo na tý rodině, at' si řekne, koho se to vlastně týká a kdo toho má bejt účasten.“ (D2) Dotazovaný č. 1 dodává, že jediným případem, kdy by dítě do jednání s rodiči zapojil, by bylo, pokud by na tom dítě samo trvalo. *„Jedině, kdyby to dítě fakt jako samo chtělo. Jinak si myslím, že to je naprosto k ničemu.“ (D1)*****

Většina mediátorů se nicméně shodla, že ačkoliv dítě třeba nezapojují přímo do procesu jednání s rodiči, mají jiné nástroje, jak ho do mediace začlenit, zjistit jeho přání a potřeby a chránit jeho zájem. Tím je například práce jiného mediátora s dítětem, což praktikuje dotazovaný č. 3. *„S těma dětma musí pracovat jinej mediátor. Aby to byla jako správná mediace, tak by to dítě, ty děti, měly mít svýho mediátora a ten mediátor potom přináší jakoby ty přání a potřeby těch dětí do tý mediace těch rodičů.“ (D3) Dotazovaný č. 4 zapojuje děti prostřednictvím rozhovoru s dítětem o samotě či individuálně s jedním z rodičů. *„(...) prostě si s tím dítětem promluvim já sama, o samotě. Jo, anebo si ho pozvu s jedním rodičem a s druhým rodičem (...).“ (D4) S oběma rodiči dítě nezapojuje z důvodu jeho ochrany. *„Aby bylo dítě součástí mediace, když ty dva rodiče jsou ve velikým konfliktu, tak aby to dítě slyšelo, jak se rodiče dohadují, to je myslím jako naše povinnost prostě to dítě chránit od toho, protože ono toho má už jako doma dost, že jo.“ (D4) Dotazovanému č. 1 se osvědčilo***

virtuální zapojování dítěte. „Ptám se jich, jaký děti jsou, když jim přímo neřeknu, co by na to asi řekl Pepíček, tak se jich ptám, jaký jsou jejich děti, co mají nejradši, jak fungují, prostě tak, aby si byli vědomi toho, že ty děti prostě tam fakt jsou, že se o nich mluví. Takže ta virtuální přítomnost určitě, fyzicky ne.“ (D1) Nechápe totiž, proč by dítě mělo být do procesu vůbec vtahováno. „Já vlastně jako nevím, proč by tam ty děti měly být, myslím si, že je to pro ně nová stresující situace. Ve chvíli, kdy se ty děti vtáhnou do toho procesu mediace, tak jakou to má roli, jaký to má význam? Proč? Jo, já nechápu proč.“ (D1)

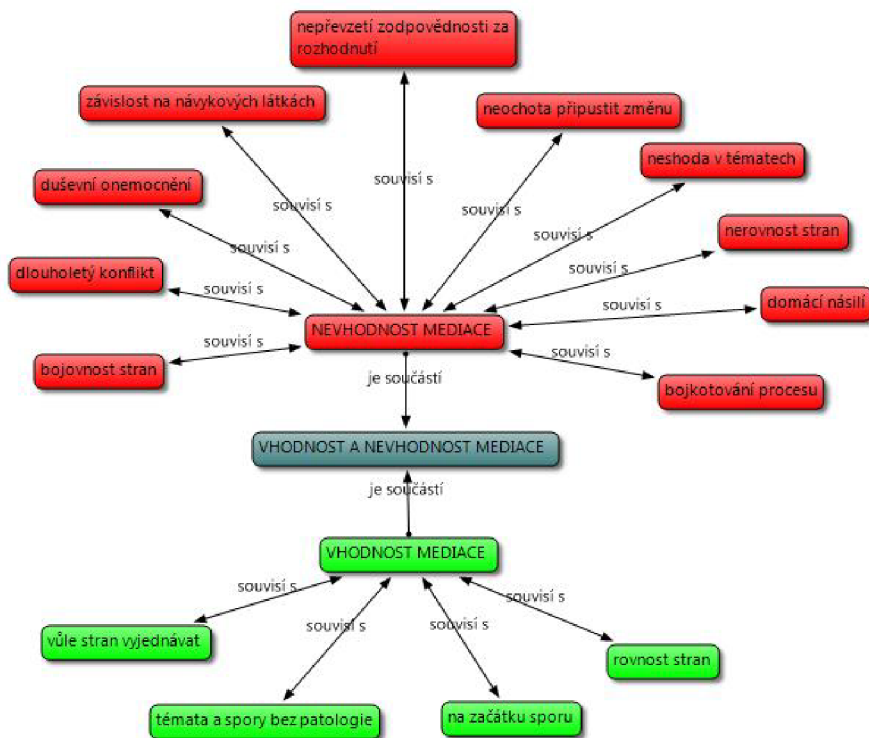
Čtyři dotazovaní upozornili, že ať už je dítě jakýmkoliv způsobem vtahováno do mediace, je k tomu nutný souhlas obou jeho rodičů. „(...) samozřejmě pokud by s tím jeden nesouhlasil, tak to nejde, ale jako většinou s tím nemají problém.“ (D4) Pět dotazovaných otázku na účast dětí na mediaci zakončilo poznatkem, že je vždy třeba velké opatrnosti a důkladného posouzení situace. „Se zapojováním dětí bych prostě byl velmi opatrný.“ (D6)

#### **6.1.8 Kategorie č. 8 – Vhodnost a nevhodnost mediace**

Tato kategorie je další z kategorií, které napomáhají zodpovědět druhou část první výzkumné otázky – jak konkrétně rodinná mediace v případě rozchodu partnerů vypadá. Cílem otázek, které byly kladeny dotazovaným, bylo zjistit, jaké konflikty, témata, situace jsou vhodné pro řešení mediací, a kdy je naopak lepší mediaci nepoužít. Celkem bylo identifikováno 10 případů, kdy je mediace nevhodná a 4, kdy je mediace nejvhodnější, viz schéma 9.



## Schéma9 - Vhodnost a nevhodnost mediace



Zdroj: vlastní výzkum

Dotazování č. 1, č. 3, č. 4, č. 5 a č. 6 se domnívají, že k mediaci jsou vhodná všechna témata a všechny spory bez patologie, kdy strany opravdu chtějí vyjednat podmínky. „(...) vlastně všechno se nechá mediovat, kromě pokud je tam jako zjevný domácí násilí nebo prostě nějaká nadřeznost, nemoc nebo porucha osobnosti,“ (D3) Dotazovaný č. 1 doplňuje: „(...) kde ten člověk chce opravdu vyjednat podmínky, kde ty lidi jsou ochotný se dohodnout a mají k tomu kompetenci a jsou ochotný ty podmínky dojednat a dodržovat.“ (D1) Dle dotazovaného č. 2, č. 3 a č. 4 je nezbytné, aby si strany v mediaci byly rovny. „Myslím si, že se tam nehodí řešit jako výrazně věci, který jsou jako mimo to, kdy ty partneři jsou si nějakým způsobem jako rovni. Ve chvíli, kdy to bude nějaký agresor a oběť, tak si nemyslím, že je to k mediaci úplně vhodný.“ (D2) Dotazovaný č. 4 toto tvrzení potvrzuje: „Pokud opravdu tam bylo něco, jako že partner týral nějakým způsobem toho druhého partnera, tak to nejsou rovnocenný partneři pro tu mediaci.“ (D4) Dotazování č. 3 a č. 6 vyznívali, že mediaci je nejvhodnější zahájit na začátku sporu. „Nejlepší prostě je, když přijdou včas, pak se hodně věci ještě nechá řešit.“ (D6) Toto tvrzení vysvětluje a dále doplňuje dotazovaný č. 3: „když sem přijdou lidi, který maj posudky na sebe, na všechny, x let nebo měsíců jsou u soudu a do toho ještě jako třeba na OSPODu výsledky dětí, všech, tak tam už je ta únava taková

*a tak vyštengrovaný ty poziční postavení mezi těma rodičema, že je to fakt těžký a většinou nemožný. Na začátku je to prostě nejlepší, ta mediace fakt pomáhá, když ty lidi nejsou unavený“ (D3)*

Na nevhodnosti mediace v případě přítomnosti domácího násilí se shodli dotazovaní č. 3, č. 4 a č. 6., *„Pokud je tam fakt násilí, nedej bože ještě násilí vůči dětem, a je tam jako trestně právní otázka, tak tam to jako nejde.“ (D3)* Dotazovaný č. 6 to zdůvodňuje tím, že mediátor by v tomto případě byl vždy na straně oběti a nebyl by tak nestranný, *„To se pak člověk, ať chce nebo nechce, přiklání na tu slabší stranu prostě.“ (D6)* Dotazovaný č. 3 nedoporučuje mediaci u klientů s duševním onemocněním. *„S kým nejde mediaci dělat, tak to jsou lidi jako psychicky nemocní, jo.“ (D3)* Dotazovaný č. 1 se však domnívá, že pokud by bylo ve stabilizované formě, mediace by možná byla: *„(...) pokud je prostě v nějaký stabilizovaný formě, tak si ale myslím, že se to zvládnout dá.“ (D1)* Dotazovaný č. 2 spolu s dotazovaným č. 4 a č. 5 nevedou mediaci v případě nerovnosti stran. Dle dotazovaného č. 1 a č. 3 nemá mediace smysl v případě bojovnosti stran. Dotazovaný č. 1 dále rozšířil kontraindikace mediace o závislost na návykových látkách, bojkotování procesu a nepřevzetí zodpovědnosti stran za rozhodnutí. *„Určitě by se neměla mediace používat v případě, kdy jedna nebo obě strany požadují rozhodnutí prostě na třetí straně (...).“ (D1)* Odmítnutí mediovat v případě závislosti na návykových látkách dotazovaný č. 1 vysvětluje: *„Je možný teoreticky s drogově závislým člověkem mediovat, ale nebude to mít význam.“ (D1)* Dotazovaný č. 2 ukončí mediaci, pokud strany nejsou ochotny připustit změnu. Dotazovaný č. 3 mediaci ani nezahájí, pokud jsou partneři v dlouholetém konfliktu nebo se neshodnou na tématu mediace: *„Je blbý, když jeden trvá na tématu, který ten druhý řešit nechce. To je taková brzda.“ (D3)*

Dotazovaný č. 5 otázku na vhodnost a nevhodnost rodinné mediace shrnul: *„Není nevhodné téma, ale vše je specifické, velmi záleží na konkrétní situaci.“ (D5)*

### **6.1.9 Kategorie č. 9 – Úspěšnost mediace**

Tato kategorie seskupuje kódy týkající se úspěšnosti mediace. Pro větší přehlednost bylo vytvořeno pět subkategorií, které se týkaly toho, jaký může být přínos mediace, co již mediátoři považují v mediaci za úspěch, jaký je vůbec předpoklad úspěchu mediace, co bývá nejčastější příčinou toho, že mediace skončí neúspěšně a zda může mít mediace

na klienty a jejich schopnost řešit spory vliv i do budoucna. Kategorie i její subkategorie znázorňuje schéma 10.

**Schéma 10 - Úspěšnost mediace**



*Zdroj: vlastní výzkum*

### **Přínos mediace**

Tři mediátoři uvedli, že v 60 % jejich případů dojde k uzavření dohody. Jeden mediátor uvedl, že s uzavřenou mediační dohodou odejde 40 % jeho klientů a jeden mediátor uzavře dohodu v 94 % případů. Procenta úspěšnosti vycházela ze statistik, které si mediátoři vedou. V jednom případě mediátor se stranami finální mediační dohodu neseписuje, ale urovnat konflikt a nastavit komunikaci se mu podaří cca v 80 %. Pro většinu mediátorů však není mediační dohoda prioritou, a pokud k jejímu uzavření

nedojde, nepovažují to za nevydařenou mediaci, neboť i bez dohody může být mediace stranám přínosná. „(...) *pro mě je důležitý, že oni udělali pokroky, že jim to pomohlo, že se zklidnila ta situace v tej rodině a to, že nemám mediační dohodu, to mě vůbec netrápí.*“ (D3) Přínos pak spatřují dotazovaní především v tom, že strany zažijí bezpečný prostor, kde spolu mohou komunikovat. Shodlo se na tom pět dotazovaných. „*Může to bejt přínosný určitě už v tom způsobu jako komunikace. Tady můžou jako zažít nějaký jako bezpečnej prostor, jak prostě můžou spolu komunikovat.*“ (D2) To potvrzuje dotazovaný č. 6. „(...) *že si tam třeba něco jako řeknou, něco důležitýho, zásadního, co to může posunout.*“ (D6) Dotazovaný č. 5 doplňuje: „*V rámci diskuse slyší to, co by si jinak sami neřekli, takže přínosná je vždy*“ (D5)

Dva dotazovaní identifikovali jako přínos to, že strany mohou vymyslet a navrhnout různé postupy a možnosti řešení situace a převezmou tedy odpovědnost za vyřešení konfliktu, ačkoliv se jim třeba nakonec nepodaří na ničem dohodnout. Dle dotazovaného č. 3 může být přínosem mediace, i když nebyla uzavřena mediační dohoda, také zjištění názoru protistrany. „*Oni se vlastně dozví spoustu zajímavých informací o tý druhý straně, který ty klienti ani neslyšeli, protože na sebe vždycky jenom štekali a to se tady fakt jako může stát - jo, ty to fakt takhle máš, jo?*“ (D3) Dotazovaný č. 4 spatřuje velký přínos mediace v porozumění situaci. „(...) *nějak porozumí tomu procesu, co se děje, porozumí i trošku sami sobě a možná přestanou si jako všechno dávat za svoji vinu. Nějak jakoby nahlídnou na ty věci.*“ (D4)

Dotazovaný č. 1 přínosy mediace shrnuje: „*Vždycky si tam něco řeknou. A určitě tam, kde aspoň je trochu jakoby snaha něco řešit, tak vždycky ta mediace je přínosná.*“ (D1)

### ***Minimální úspěch***

Úspěch mediace ovšem spatřuje každý mediátor v něčem jiném, a protože je každý případ velmi specifický, je i úspěch relativní. Většina dotazovaných však považuje za úspěch u rozcházejícího se páru už jen to, že oba přijdou na první schůzku s mediátorem a jsou schopni se spolu potkat v jedné místnosti. „*Já za úspěch považuju už jenom to, že sem přijdou na první schůzku s mediátorem.*“ (D3) Dotazovaný č. 5 souhlasí a přidává ochotu řešit situaci: „(...) *že se oba dva k jednání dostaví a mají ochotu zkusit tu svou situaci jako řešit.*“ (D5) Ta je úspěchem také pro dotazovaného č. 6. „*Vlastně to, že oni přijdou a uvědomujou si nutnost řešit tu situaci a jsou vlastně jako nějak ochotný nebo schopný řešit ten jejich problém a převzít tu zodpovědnost za řešení.*“ (D6) Pro tři

dotazované je úspěchem alespoň minimální shoda a uzavření částečné dohody. „*Jakejkoliv stupeň dohody, jo, to, že prostě oni jsou schopný říct, jo, tak to sepište. To je začátek toho, že to půjde. A i kdyby se nedohodli na všem, co původně chtěli, mají třeba tři body a dohodnou se jenom na dvou, tak je to obrovský úspěch. I ta minimální shoda.*“ (D1) Dohoda o nedohodě, která spočívá v tom, že se strany dohodnou, že problém řešit nebudou a nechají o něm rozhodnout vyšší instanci, je úspěchem pro dotazovaného č. 3. „*Je to oddálení řešení jakoby toho problému anebo to nechání vyřešení toho problému na nějaký instanci, kterou oni jako nějakou respektují. Napíšeme, že plán péče o děti je takovej, plán výjimek péče o děti je takovej a výživný, na tom se nejsme schopný domluvit, ale prostě chceme, aby rozhodl soud a pokud rozhodne, budem to respektovat. Nebudeme se proti tomu odvolávat.*“ (D3)

V jednom případě se objevila odpověď, že je úspěchem vyřikání si věcí, zklidnění situace a posun v ní. „*Oni si tady jako spoustu věcí vyřikají a někam se posunou a myslím si, že každéj, kdo přijde do mediace, se někam posune, a někam jim to v podstatě pomůže, ač nemají tu mediační dohodu k soudu třeba.*“ (D3) Za úspěch je považováno také oslovování se křestním jménem, pozdravení se či nalezení kompromisu. „*(...) když přijdou partneři, bejvalí partneři, a mluví o sobě “ta paní” nebo “on” anebo se oslovujou příjmením a během těch dvou, tři hodin, co jako tady spolu sedí a vlastně se to prolomí nějak a jsou schopný si znova říct tím křestním jménem, tak to už jako je samo o sobě úspěch si myslím. A že se pak jako normálně pozdraví třeba a někdy odchází i společně. A pak to, že jsou schopný vlastně nějakýho kompromisu.*“ (D4) Naslouchání druhé straně, změnu způsobu komunikace či pohled na situaci pohledem protistrany vnímá jako úspěch dotazovaný č. 2. „*(...) když vidíte, že se změni ten způsob komunikace. Že se třeba slyší, že konečně jako třeba jsou ochotný na to kouknout pohledem toho druhýho.*“ (D2)

### ***Předpoklady úspěšné mediace***

K tomu, aby byl mediační proces vůbec nějakým způsobem úspěšný, je však potřeba určitých předpokladů. Dotazovaní č. 1, č. 4 a č. 6 se shodli, že předpokladem úspěšnosti mediačního procesu je především vůle stran spor vyřešit a vnímání zájmu dětí. „*Ty partneři nebo teda bývalí partneři musí bejt schopný jako vidět, že to, co dělám, abych vytočil toho druhýho, může vlastně ublížit dětem. Takže oni fakt musí vnímat hlavně ten zájem těch jejich dětí.*“ (D6) Stany si musí uvědomit, že se nikdy nesmí mstít přes děti.

*„Musí tam bejt opravdu ten zájem, ta vůle to vyřešit a to vědomí toho, že jsem sice naštvaná na toho partnera, ale nechci se mstít přes ty děti.“ (D4) Dotazovaný č. 1 souhlasí a dodává: „Důležité je, aby oni byli ochotni vyjednávat a aby oni si uvědomili, což je velice důležité, že jednají za své dítě nebo za svoje děti. Oni vlastně jednají jakoby za blaho svých dětí. Aby dokázali trošku potlačit svoje ego a uvědomili si tuhle tu věc (...). Pokud prostě, a to se mi stává taky, že ta jedna strana je naprosto jednoznačně nastavena se pomstít, jo, v uvozovkách, prostě ukázat mu to nebo ukázat jí to a neustoupit, tak to je jako velmi těžká práce.“ (D1)*

Strany se také nikdy nesmí cítit do mediace nuceny, ale naopak musí být motivovány svou situací řešit. Pokud tam tyto předpoklady nebudou, nemůže mediace dle dotazovaného č. 5 nikdy fungovat. *„Hlavní předpoklad je, aby se klient od počátku cítil tak, že nic nemusí, ale měl motivaci se dostavit.“ (D5) Dotazovaný č. 1 k tomu dodává, že strany musí pochopit, že rozhodnutí je pouze na nich a nikdo jiný za ně nerozhodne. „(...) aby ze začátku pochopili, já jim to jakoby i se snažím vysvětlit, že pokud očekávají, že za ně já rozhodnu nebo že někomu z nich budu dávat za pravdu nebo očekávají, že prostě jim tam budu radit, jo, nebo něco takovýho, že to se jako nestane.“ (D1) Strany také musí být dle dotazovaného č. 2 přístupny jiným možnostem. „(...) pokud je zahlcena svým konfliktem, svojema emocema, svýma zraněníma a není schopna v ten okamžik jako připustit, že by to mohlo být jinak, myslím si, že mediace, psychoterapie, psycholog, psychiatr, nikdo neudělá nic.“ (D2)*

Dle dotazovaného č. 3 je předpokladem úspěchu mediace také to, aby mediátor pomáhal v zájmu stran, tedy: *„(...) v jejich jako životě, v jejich podmínkách, ne v tom, jak to jako běžně nastavujou.“ (D3)*

### ***Důvody neúspěchu mediace***

Pokud proces mediace skončí neúspěšně, například když je spolupráce mediátora a stran ukončena předčasně, je to zejména z toho důvodu, že strany nejsou schopny nebo se ani nechtějí dohodnout. Na tom se shodlo pět dotazovaných. *„Většinou toho druhého naprosto šíleně nesnáší, už se s ním nechtějí dohodnout a jako ten konflikt je tak strašnej, že mají prostě pocit, že nechtějí vůbec vyjednat žádné podmínky ničeho. Prostě buď jakoby prohra výhra, jo prostě život smrt.“ (D1) Stejný důvod nedohodnutí se uvedl také dotazovaný č. 2. Dle dotazovaného č. 6 však může být neschopnost dohodnout se v nepřipravenosti stran konflikt řešit. „(...) někdy ty lidi třeba ještě ani*

*nejsou připravený se dohodnout, potřebujou to prvně nějak jako zpracovat.*“ (D6) Dotazovaný č. 5 vysvětluje neschopnost dohodnout se neochotou pochopit potřeby druhého. *„(...) oni jako nejsou ochotný toho druhýho pochopit, oni ani nechcou ho pochopit.*“ (D5) Dotazovaný č. 3 si myslí, že je to proto, že strany mezi sebou nemají vyřešený majetek, který tak brání vyřešení dalších věcí. *„(...) se nebyli schopní dohodnout na všech těch tématech, protože jakmile není hotovej majetek, tak padá péče o dítě.*“ (D3)

Neúspěchem většinou končí mediace také v případě duševního onemocnění jedné nebo obou stran nebo v případě, kdy je pár v naprosté destrukci a mediace už je poslední možnost řešení jejich situace. To je dle dotazovaného č. 1 nejčastější případ. *„Oni prostě jsou poslaný jako ta poslední štace, což by neměla ta mediace bejt, ten pár je v destrukci, v totálním rozkladu, jo, nechtěj prostě vyjednat žádný podmínky, chtěj prostě výhra prohra. Můžeme se snažit, můžeme se o něco pokoušet, ale význam to nemá podle mě vůbec žádněj.*“ (D1) Pokud strany nepřevzmu zodpovědnost za rozhodnutí, je mediace dle dotazovaného č. 2 také bezmocná. *„Některý ty páry nebo někdo z těch párů věří, v takovou jak já říkám slepou spravedlnost, že někdo zvnějšku to za ně jako vyřeší.*“ (D2)

### ***Vliv mediace do budoucna***

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, zda může mít mediace dlouhodobější vliv na klienty, ať už skončí úspěšně nebo neúspěšně. V tomto případě byly názory mediátorů rozporuplné, neboť čtyři se sice shodli na tom, že mediace může mít vliv na strany i do budoucna, avšak nemůžou to objektivně posoudit, neboť nemají o klientech a jejich situaci v budoucnu žádné informace. *„Klienti, se kterýma jsme to vlastně nějak uzavřeli, nějak to dopadlo, tak nevím, jestli si z toho odnesli to, že jako se v tom něco naučili nebo tomu začali víc věřit. Takže k tady tý informaci se bohužel nedostanu.*“ (D6) Dotazovaný č. 2 však věří, že mediace v klientech něco, co budou moci využít i v budoucnu, zanechá. *„Chci tomu věřit, že ano, že si z toho něco jako vzali, že se z toho možná naučili, že věci se dají, ty role se dají oddělit, že spíš bude dobrou cestou ta komunikace než nekomunikace.*“ (D2) Jeden dotazovaný je toho názoru, že mediace žádný dlouhodobější vliv na klienty nemá a jeden se nechal slyšet, že by potřeboval delší praxi k tomu, aby to mohl posoudit.

Dva dotazovaní uvedli, že pokud by už mediace měla mít nějaký dlouhodobější dopad, tak především ten, že v případě pozitivní zkušenosti stran s mediací by ji při dalším konfliktu opětovně vyhledali, i k ní lépe přistupovali. S tím má již dotazovaný č. 1 vlastní zkušenost. *„Můžu třeba říct, že jsem měla asi tři páry, který přišli, a říkali, my jsme už na mediaci kdysi byli a měli jsme s tím dobré zkušenosti a chceme mediovat znova. Už jako bylo vidět, že prostě fakt vědí, že se chtějí domluvit, že to pochopili.“* (D1) Dotazovaný č. 2 se toho snaží docílit tím, že do dohody vkládá klauzuli, kde se strany zaváží k tomu, že v případě, že se dostanou do podobné situace znovu, zkusí nejprve mediaci, případně jinou odbornou pomoc. *„Když už se to jako vyhrotí, tak já i vlastně v rámci těch dohod písemných, co s klientama dělám, tak většinou si i domluvíme to, že tam mají fakt tu doložku toho, že když se dostanu do podobný situace, že než půjdu k soudu, tak zkusí vyhledat odbornou pomoc, jo, at' mediátora nebo někoho jinýho.“* (D2) Dotazovaný č. 4 poukázal, že minimálně by mediace měla mít dopad v tom, že v rámci procesu jsou nastavována nějaká pravidla fungování, kterými by se měly strany v budoucnu řídit, ale jestli nastavená pravidla fungují, už se samozřejmě také nedozví. *„(...) bavíme se o tom, jako jak to nastavit do budoucna, aby se nehádali před dítětem, ale domluvit si třeba, že si jednou za měsíc dojdou někam společně na kafe, kde prostě tyhle ty problematický témata si proberou sami bez přítomnosti dětí, jo. Nebo zase naopak někde, kde nejsou schopný spolu mluvit, tak prostě se řekne, ne nic, všechno písemně si budete psát do mailu, abyste to měli podložený. Jak to pak ale jako funguje další roky, to nejsem schopná říct, protože vlastně opakovaně se mi sem už nikdo nedostane.“* (D4) Dle dotazovaného č. 3 může mediace strany ovlivnit tak, že si jsou v případě dalšího konfliktu schopny věci vykomunikovat bez soudu. *„(...) v podstatě opravdu se můžou domluvit mezi sebou jenom, jo“* (D3)

## **6.2 Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2**

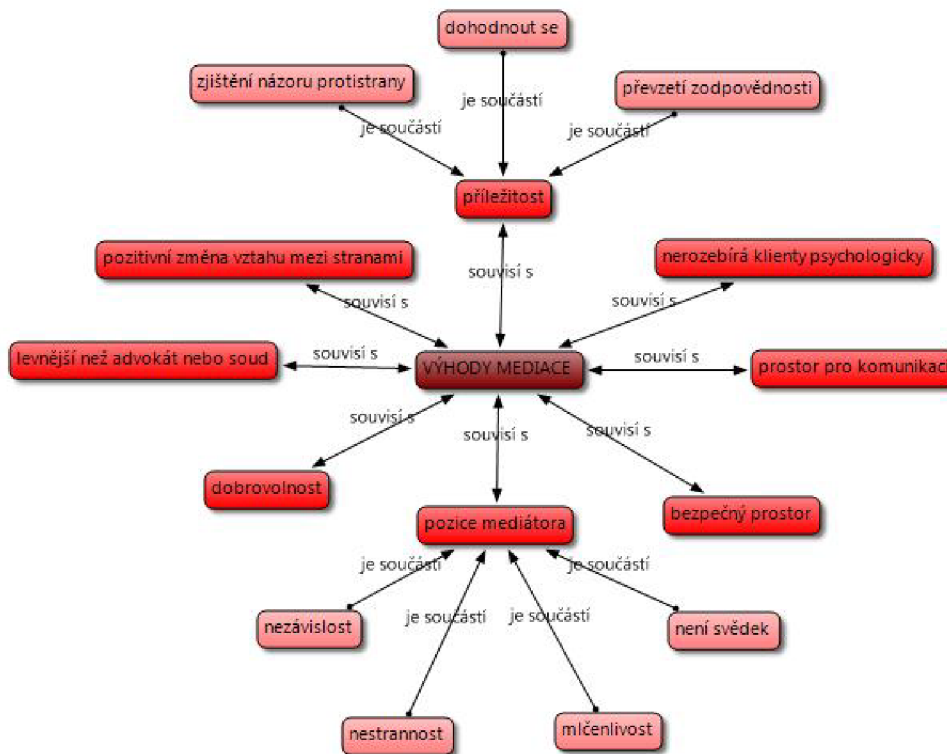
Druhá výzkumná otázka: Jaké jsou výhody a nevýhody využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů?

### **6.2.1 Kategorie č. 10 – Výhody mediace**

Tato kategorie sumarizuje výpovědi odpovídající na první část druhé výzkumné otázky – jaké jsou výhody využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů. Z podrobné analýzy vyvstalo 8 hlavních výhod, které může mediační proces mít, viz schéma 11.



## Schéma 11 - Výhody mediace



Zdroj: vlastní výzkum

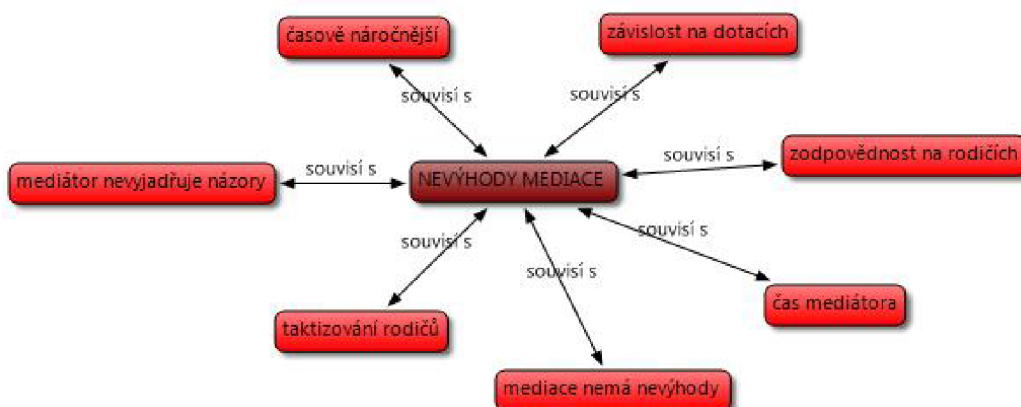
„*Já vidím jenom výhody*“. (D6) Pět dotazovaných se shodlo na tom, že mediace má jen samé výhody, mezi které nejčastěji řadili prostor pro komunikaci a bezpečný prostor. „*Ta mediace vlastně je schopná poskytnout stranám nějaký jako bezpečný prostředí, ve kterém si můžou říct, co potřebujou.*“ (D6) S tím souhlasí dotazovaný č. 5, který uvádí: „*(...) ty lidi maj prostor k tomu, aby spolu vůbec mohli mluvit.*“ (D5) Dva dotazovaní uvedli jako hlavní výhodu dobrovolnost celého procesu „*To, že je dobrovolná, že lidi můžou kdykoliv odejít, že můžou odejít z první schůzky, můžou odejít v půlce tříhodinovky, můžou kdykoliv říct ‚končím‘.*“ (D3) Mezi ojedinělými odpověďmi na otázku výhod mediace se objevila příležitost pro převzetí zodpovědnosti, příležitost se dohodnout, příležitost pro zjištění názoru protistrany, možnost pozitivní změny vztahu mezi stranami, nerozebírání stran psychologicky a také finanční stránka mediace, neboť je mnohem levnější než služby advokáta nebo soudní řízení. Dotazovaný č. 2 shrnul: „*(...) je to příležitost. A vlastně nabízí, nabízí to příležitost vzít odpovědnost do svých rukou a zařít si svůj život, život svých dětí, podle sebe, příležitost se tady dohodnout, co bude dál.*“ (D2) K tomu dotazovaný č. 1 dodal: „*(...) oni zjistí, že oběma jim jde třeba o stejnou věc, zjistí, že třeba představa toho, že ta druhá strana je k smrti nesnáší, je falešná, velmi často zjistí, i kolikrát slyší, že ten druhý si o nich myslí, že je třeba*

*dobrá matka nebo dobrý otec. Někdy fakt přicházejí i tak, že se nejsou schopni oslovit a odcházejí a smějou se na sebe a žertují. (D1) Dotazovaný č. 3 vyzdvihl: „V tom je ta mediace jako dobrá, že my nemusíme jako psychologicky rozebírat ty lidi. My řešíme, kdo co bude dělat, kdy to bude dělat, jak to bude dělat.“ (D3) Kladl také velký důraz na pozici mediátora jako výhodu mediace. „(...) já jsem vlastně s nima v rámci nějakýho procesu a nemůžu sloužit jako svědek, mediátor má jako vůči tomu procesu totální mlčenlivost a kdykoliv budete ty věci řešit na OSPODu, u psychologa, u soudu, vždycky bude o tom někde záznam a vždycky to někdo na vás může naprášit. Kdežto mediátor ne.“ (D3) Dále k pozici mediátora doplnil: „(...) ten mediátor jedná v zájmu obou partnerů, já jsem tady pro oba stejně, někdy vynadám jí, někdy vynadám jemu, někdy pochválím toho, někdy pochválím tu druhou stranu. Nestrannost a nezávislost v podstatě toho mediátora je strašně jako důležitá.“ (D3)*

### 6.2.2 Kategorie č. 11 – Nevýhody mediace

Tato kategorie představuje kódy týkající se nevýhod mediace, odpovídající na druhou část druhé výzkumné otázky – jaké jsou nevýhody využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů. Jak lze vidět na schématu 12, z analýzy rozhovoru vyplynulo 7 kódů, týkajících se nevýhod mediace, přičemž pět dotazovaných se shodlo na faktu, že mediace nemá nevýhody. Jeden dotazovaný uvedl 4 nevýhody a jeden dotazovaný nakonec upozornil na nevýhodu ze strany systému, nikoliv nevýhodu samotného procesu.

#### Schéma 12 - Nevýhody mediace



*Zdroj: vlastní výzkum*

Pětí dotazovaných, kteří žádné nevýhody v procesu mediace neshledávají, odporuje dotazovaný č. 2, který naopak spatřuje nevýhodu mediace v možném taktizování rodičů.

„(...) nějaký takovýhle věci tam bejt jako můžou, že ty strany taktizujou.“ (D2) Určitou nevýhodu spatřuje dotazovaný č. 2 také v přenechání zodpovědnosti pouze na rodičích, avšak v tomto ohledu cítí jisté dilema. „Nevýhoda z určitého úhlu pohledu může bejt i to, že to zůstává na rodičích, ale za mě je to pořád jako správná cesta, ty rodiče jsou tady od toho, že se mají o rodinu postarat.“ (D2) Další slabou stránkou procesu mediace může být také její větší časová náročnost. „(...) nějakou dobu to prostě trvá.“ (D2)

Protože výzkum byl zaměřený na rodinné mediátory poskytující mediaci bezplatně, doplnil dotazovaný č. 4 k nevýhodám také závislost na dotacích. „Já to dělám jenom v rámci jako dotačních titulů krajskejch, který jsou čím dál tím víc limitovaný. To znamená, že to je omezený vlastně množstvím peněz, takže já prostě mám nějakou strop.“ (D4) Stejně tak je omezením i čas samotného mediátora. „(...) jsme zastropovaný tím úvazkem.“ (D4)

### **6.3 Vyhodnocení výzkumné otázky č. 3**

Třetí výzkumná otázka: Jaké je povědomí společnosti o rodinné mediaci a je o ni ze strany rozcházejících se partnerů projevován zájem?

#### **6.3.1 Kategorie č. 12 – Mediace ve společnosti**

V této kategorii jsou seskupeny kódy, které byly identifikovány po analýze odpovědí na otázku zjišťující povědomí společnosti o mediaci a zájem o využití této metody, viz schéma 13. Zároveň bylo zjištěno, co by mohlo pomoci k tomu, aby se povědomí společnosti zvyšovalo a jak se u mediátorů za dobu jejich mediační činnosti vyvíjí počet klientů. Tím byla zodpovězena třetí výzkumná otázka.

### Schéma 13 - Mediace ve společnosti



Zdroj: vlastní výzkum

Tři dotazovaní mediátoři mediují ročně cca 10 rodin, dva mediátoři cca 25-30 rodin. V době, kdy rozhovory probíhaly, měli dva mediátoři aktuálně 3 rodiny docházející na mediace, dva mediátoři 5 rodin a dva jednu rodinu.

Všichni dotazovaní se shodli, že povědomí české společnosti o možnosti využít mediaci k řešení porozchodových konfliktů je velmi malé. „Zatím jen minimální, chybí informovanost.“ (D6) Často lidé vůbec nevědí, co mediace je. „Když někomu řeknu, že pracuju jako mediátorka, tak on mi většinou řekne, že neví, co to je.“ (D1) Podobnou zkušenost má také dotazovaný č. 3. „(...) když sem přijde, tak řekne, že o tom slyší jako poprvý.“ (D3) Výjimkou nejsou ani situace, kdy si lidé mediaci dokonce pletou s meditací. „Někdo to zaměňuje jako za meditaci, takže si myslí, že tady vedeme jako vonný svíčky a budem tady hučet asi.“ (D3) Důvod, proč je ve společnosti malé povědomí o mediaci, je dle dotazovaného č. 5 ten, že lidé jdou primárně za advokátem a ten je o možnosti této metody neinformuje. „Většinou se lidi obrací na advokáty a ti raději volí pro klienta finančně i časově náročnější variantu, což mediace rozhodně není.“ (D5) Dotazovaný č. 2 dodává: „Já jsem snad nezažila rodiče, který by si jako ty

*informace našli sami a přišli jen tak sami. V tomhle jsme na tom ještě jako hodně hodně bidně“ (D2)*

K tomu, aby se povědomí o mediaci zvýšilo, může dle většiny dotazovaných pomoci hlavně OSPOD a rodinné poradny, které by klientům mediaci doporučovaly. Důležitá je však informovanost všech různých profesí, které přicházejí s rodinami do kontaktu, o existenci mediace *„Důležitým předpokladem je také informovanost různých profesí, spolupracujících s rodinami a jejich dětmi, že mediace existuje a je vhodná k řešení většiny sporů. Určitě si myslím, že by bylo výborný, kdyby vlastně všichni pracovníci zúčastnění na procesu, fakt skutečně jakoby řeknu od těch oddělení sociálně-právní ochrany, přes právníky přes nějaký poradenství rodinný nebo občanský poradenství, pediatrii například, že by měli vědět, že mediace prostě je, že existuje a že by měli lidi zkusit mediaci předtím, než se prostě začnou soudit.“ (D1)* Dotazovaný č. 6 souhlasí a dodává: *„Celej ten systém by o tom víc měl jako mluvit.“ (D6)* Čím více lidí bude o mediaci vědět, tím více se bude popularizovat, proto je potřeba zajistit také větší informovanost celé společnosti, bez ohledu na to, jestli momentálně řeší nějaký problém nebo ne. *„Ty informace se šíří jako ve společnosti, jo, takže čím víc lidí bude vědět, že to tady prostě takhle nějakým způsobem funguje, už potom prostě kamarádka kamarádky kamarádce poví, že až se teda jako ona dostane do té situace, tak že má udělat tohle.“ (D2)* K tomu by dle dotazovaného č. 1 mohlo pomoci také zpracovat téma mediace v nekonečných seriálech. *„Dokud se to nedokáže nacpat do seriálu typu Ulice nebo Ordinace v růžové zahradě nebo Modrý kód, tak to pořád bude velmi nízký povědomí.“ (D1)* Dotazovaný č. 2 vyjádřil víru v to, že se postupně bude povědomí o mediaci mezi lidmi zvyšovat a to především změnou legislativního rámce. *„Chci věřit v to, že se bude měnit jako i právě legislativní rámec nebo rámec toho, jak se bude přistupovat k rodinám, který se teda rozpadly, že to bude jako dřívější možnost než ty soudní spory, a v rámci toho si myslím, že i ta mediace jako může se trochu popularizovat.“ (D2)* Dotazovaný č. 3 je toho názoru, že se povědomí již postupně zvyšuje a mediace je čím dál více známější metodou. *„Už je to ale lepší, od toho roku 2013, kdy to začínalo, tak už je to určitě jako lepší.“ (D3)*

Protože povědomí o mediaci je nízké, je i zájem o využití této metody k vyřešení sporu malý. *„Mohla by být využívána více, ten zájem tam prostě není.“ (D5)* Dotazovaný č. 4 to dává za vinu neochotě lidí platit za služby pro rodiny a nedostatečné finanční podpoře těchto služeb ze strany státu: *„Lidi u nás obecně nejsou kromě těch právníků*

*schopni a ochotni platit si za nějaký takovýhle služby. Právnicka budou klidně platit horem dolem, ale kdyby měli někde zaplatit jako mediaci nebo nějaký rodinný poradenství, tak se jako budou dost škubat a jako finanční podpora těchto služeb je velmi malá.*“ (D4) Dotazovaný č. 4 je i toho názoru, že zájem o mediaci záleží na tom, kdy se o ní rozcházející se partneři dozvědí a zda již nevyužívají jiné služby. „*Oni někdy se to dozvědí paralelně, takže už třeba ty právníky mají (...).*“ (D4) Dotazovaný č. 2 však dodává, že pokud už někdy partneři mediaci zkusili, mají zájem ji znovu využívat. „*Když už teda o ní ví, že už tu zkušenost měli, tak mě se opravdu někteří rodiče jako vrátí.*“ (D2)

Ačkoliv je povědomí o mediaci i zájem o ni zatím stále malý, tři mediátoři uvedli, že se počet jejich klientů ročně stále zvyšuje. Naopak tři dotazovaní uvedli, že ročně mediují stabilní počet rodin.

## 7 Diskuze

Ve své diplomové práci jsem se zabývala rodinnou mediací v řešení porozchodových konfliktů. Stanoveným cílem práce bylo popsat využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů. V úvodu praktické části byly stanoveny tři výzkumné otázky, na které byly získány odpovědi pomocí šesti polostrukturovaných rozhovorů s rodinnými mediátory působícími v neziskových organizacích v Jihočeském kraji. Získaná data z rozhovorů byla zpracována metodou otevřeného kódování v programu Microsoft Word, následně byly získané kódy rozděleny do příslušných kategorií, které byly vyjádřeny pomocí schémat v programu Atlas.ti.

První výzkumná otázka zněla: *„Jaká jsou specifika rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů a jak konkrétně rodinná mediace v případě rozchodu partnerů vypadá?“*. Z odpovědí dotazovaných vyplynulo, že hlavním specifikem rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů je přítomnost silných emocí. Toto specifikum vysvětluje Šišková (2016), která říká, že v rodině se promítá více úrovní a více vztahů, které jsou blízké, pevné a intimní a proto je jejich prožívání vnímáno se silným emočním zabarvením, pozitivním i negativním. Významným specifikem je také nutnost zachovat spolupráci mezi stranami do budoucna. S tím souhlasí Šišková (2016), která vyjadřuje názor, že rodiče mezi sebou mají dlouhodobé vztahy, které je nutné kvůli další spolupráci do budoucna zachovat a stabilizovat. Sobotková (2013) uvádí, že zachování spolupráce lze dosáhnout právě uspořádáním poměrů, zlepšením vztahů a získáním dovedností k řešení dalších problémů. Jeden z dotazovaných uvedl jako specifikum nepřímé účastníky, kterými jsou v tomto případě zejména děti. Pět dotazovaných se shodlo, že dítě by do jednání s rodiči nemělo být nikdy zapojováno, neboť je to pro něj nová stresující situace. Jeden dotazovaný jim však odporoval, když tvrdil, že dítě má být informováno, a má právo se k věci, která se ho týká, vyjádřit, proto od určitého věku, minimálně od 15 let, a v řešení určitých témat nebo v určitých situacích, dítě s rodiči do jednání zapojuje, zvláště pokud samo chce. S tímto dotazovaným souhlasí Holá et al. (2014), dle níž by se mělo dítě účastnit mediace v případech, kdy je nutné zjistit jeho názor na věc. S věkovou hranicí 15 let se však neztotožňuje výzkum, který uvádí Brzobohatý a Círbusová (2020). V tomto výzkumu čeští autoři uvádějí jako minimální hranici věk 6 let, kdy je kognitivní a sociálně emoční vývoj dítěte na úrovni, která umožňuje spolupráci. Holá et al. (2014) naopak zastává názor, že dětem by mělo být umožněno vyjádřit se k věcem, které se jich týkají, od 12

let a od 15 let už by to mělo být nutností. Apelováno je však na nutnost situaci vždy individuálně posoudit a mít souhlas obou rodičů i samotného dítěte s účastí na procesu. S tímto se Brzobohatý a Cirbusová(2020) shodují, když uvádí, že otázka zapojení dětí je otázkou hranic rodičovské odpovědnosti.

Mediace má však i jiné nástroje, kterými lze zohlednit zájmy dětí a zjistit jejich přání a potřeby. Samozřejmě nejlépe znají zájmy dětí rodiče, a pokud jsou kompetentní a dokážou zájem dítěte definovat, případně se shodnout na kompromisu, není vůbec potřeba dítě jakýmkoliv způsobem do procesu vtahovat. Pokud však nejsou schopni shodnout se na potřebách dítěte, je třeba jeho zájmy a potřeby zjistit a zohlednit jiným způsobem. Tím je například individuální rozhovor mediátora s dítětem, případně rozhovor jiného odborníka s dítětem, který poté zájmy dítěte do mediace přináší. Další možností je zapojení dítěte do mediace s jedním z rodičů či zajišťování virtuální přítomnosti dítěte mediátorem. Zajišťovat virtuální přítomnost dítěte je dle Šiškové (2016) přímo povinností mediátora a zajišťuje ji tak, že klade jménem dětí otázky.

Dle mého názoru by děti být účastny sezení s rodiči neměly. Nedovedu si představit, že sedí u jednoho stolu dva rozhádaní rodiče, kteří ve své podstatě o dítě bojují a chtějí ho „přetáhnout“ na svoji stranu, dítě, které oba rodiče miluje úplně stejně a jediné, co by si přálo, by bylo, aby rodiče zůstali spolu, a k tomu pro dítě úplně cizí člověk, který se snaží celou situaci korigovat. Myslím si, že je to pro dítě stresující a nemělo by být konfliktem rodičů takto konfrontováno. Zjišťování potřeb dítěte jiným způsobem, než jeho přímým zapojením, mi však připadá velmi přínosné, neboť souhlasím s tím, že dítě by mělo být informováno a mělo by mít právo vyjádřit se k situaci, která se ho takto úzce dotýká.

Podoba mediačního procesu je dle všech dotazovaných velmi individuální, neboť každá rodina, její zázemí a motivace jsou rozdílné, ačkoliv problém je často stejný nebo alespoň velmi podobný. Záleží také na tom, jak dlouho konflikt mezi stranami trvá, v jaké fázi se nachází, jak jsou strany nastavené a také na tom, co už pro vyřešení svého konfliktu zkusily. Kromě toho, že lze používat pro práci s rodinou podobné techniky a přístupy, celý proces mediace, její délka, ukončení či jen samotný příchod na první mediaci nebo zkontaktování mediátora je odlišný. To potvrzuje Rogalewiczová (2013), která tvrdí, že každá rodina, každá situace i každý případ jsou zcela specifické a nelze tak vytvořit univerzální šablonu, podle které by bylo možné mediovat každý konflikt



každé rodiny. Nejlépe se však pracuje s rodinou, se kterou je spolupráce zahájena včas, tedy na začátku konfliktu, kdy strany ještě nejsou unavené bojem a mají vůli situaci řešit. S tím souhlasí Plamínek (2013), který se domnívá, že pokud se konflikt mezi stranami začne řešit včas, může být zabráněno tomu, aby nekontrolovaně gradoval. Na to, aby se konflikt začal řešit co nejdříve, apeluje také Holá et al. (2014). Z výzkumu však vyšlo najevo, že pouze minimum párů přijde na mediaci čerstvě po rozchodu, většina přichází pozdě a navíc ještě ve fázi destrukce, kdy je s nimi již těžké zahájit spolupráci a jejich situaci nějakým způsobem posunout. To se shoduje s výrokem Vrabcové (2021a), která uvádí, že možnost vyhledat rodinné mediátory již v době, kdy nastanou komunikační problémy, je využívána velmi málo. Důvodem může být dle výzkumu fakt, že málokdy přijdou do mediace partneři na základně vlastní iniciativy, nejčastěji jim ji doporučí soud nebo OSPOD, z čehož už lze vyvodit, že v rodině bude těžší, dlouhodobější problém. Samotný příchod stran na mediaci je pak téměř vždy spojen s nepříjemnými pocity a nervozitou. Dle Potočkové (2013) se na počátku mediačního jednání lze často setkat s projevy negativních emocí, neboť strany se mnohdy cítí frustrované, ublížené, rozhněvané či vystrašené.

Spolupráce mediátora s jednou rodinou může trvat od dvou měsíců po několik let, kdy se setkávají nejčastěji na třech až sedmi sezeních s frekvencí jednou za dva, tři nebo čtyři týdny. Vyloučený samozřejmě není ani delší či kratší interval nebo vyšší či nižší počet sezení. To reflektuje Šišková (2016), která má zkušenost, že je obvykle potřeba tři až pět setkání, ale někdy i více. Z výzkumu vyplynulo, že záleží především na rodině, jejím čase, ochotě se na sezení dostavit, ochotě řešit situaci či samotné povaze problému. Článek Víte, jak dlouho trvá mediace? (2019) zdůrazňuje, že klienti si musí uvědomit, že jak průběh mediace, tak i počet sezení je jen na nich. Za tím si stojí také článek Chci řešit svoji situaci mediací (© 2011), který uvádí, že jsou to vždy klienti, kteří určují počet jednání, protože pokračování v mediaci nebo její ukončení může navrhnout kterákoliv strana. Pokud strany neustále sezení ruší, mohou jim k vyřešení situace sice stačit tři sezení, ale celý proces může trvat klidně celý rok. Všechny tyto faktory spolu s možnou vyčerpaností mají vliv také na samotnou délku jednoho mediačního sezení. To se tak může pohybovat od hodiny a půl až po tři a půl hodiny, nicméně obvyklá délka jedné mediace je dvě až tři hodiny. Tuto délku zdůvodňuje článek Chci řešit svoji situaci mediací (© 2011) tím, že zkušenosti ukazují, že tři hodiny je potřebná doba na to, aby oba účastníci mediace mohli v klidu popsat, co je přivádí

a měli možnost hledat nová společně přijatelná řešení jejich situace. Tři hodiny by však dle převážné většiny dotazovaných neměly být nikdy překročeny, neboť pak už nemá z důvodu vyčerpanosti mediace smysl.

Všichni dotazovaní se shodli, že nejčastějším tématem porozchodové rodinné mediace jsou děti. Zejména se řeší úprava péče, úprava styku druhého rodiče s dítětem, výše výživného, způsob sdělování informací o dětech a věci dětí. Holá a Westphalová (2014) s těmito tématy souhlasí a přidávají úpravu samotné výchovy dětí, zajištění jejich zdraví či kontakty se širším příbuzenstvem. Jako velmi časté téma identifikovali dotazovaní také vypořádání majetku. Pro rodinnou mediaci jsou však dle dotazovaných vhodná všechna témata a všechny spory, nicméně nesmí zde být nějaká známka patologie, například přítomnost domácího násilí, duševní onemocnění v nestabilizované formě či závislost na návykových látkách. Westphalová et al. (2013) nesouhlasí s odmítnutím mediace v případě domácího násilí, neboť se domnívá, že pokud se mediátor v problematice domácího násilí orientuje a má pro řešení těchto případů kompetence, měl by mediaci zahájit. Řeší se například i péče o zvířata či potíže v komunikaci, avšak strany si vždy musí být rovny a opravdu se musí chtít dohodnout. Holá (2011) s rovností stran souhlasí a doplňuje, že se rovnost v mediaci týká jak ekonomické, tak poziční rovnosti. Pokud jsou strany v dlouholetém konfliktu, chtějí jen bojovat, proces bojkotují a odmítají převzít zodpovědnost za rozhodnutí, není mediace jen nevhodná, ale bohužel také bezmocná. Tyto případy by měly být dle Holé (2011) předmětem zájmu psychoterapie. Rogalewiczová (2019) vyjadřuje názor, že často rodiče i mají stejnou představu a dokázali by se dohodnout, případně by jeden byl ochotný ustoupit požadavkům druhého, ale přesto nejsou schopni k jakékoliv dohodě dospět, neboť jeden z nich úmyslně není ochoten přistoupit na nic, co navrhl nebo s čím souhlasí rodič druhý, i kdyby mu to vyhovovalo a měl na věc stejný názor, a vytváří pak problémy pouze proto, aby situaci komplikoval a druhému rodiči co nejvíce znepríjemnil život.

Dotazovaní netrvají na tom, aby byl mediační proces ukončen mediační dohodou, neboť se domnívají, že úspěšný může být i bez ní. Mnohem důležitější se jim tak jeví samotné urovnání konfliktu mezi stranami. To je poněkud v rozporu se Zákonem č. 202/2012 Sb., o mediaci, kde je uvedeno, že smírného řešení lze dosáhnout uzavřením mediační dohody. Plamínek (2013) se však shoduje s názorem dotazovaných, neboť uvádí, že primárním výsledkem úspěšné mediace je vyřešení sporu a na tom, jestli je to poznamenáno v mediační dohodě, až tak nezáleží. Mediační dohoda totiž nemusí být

vždy zárukou úspěšné mediace. Dotazovaní za úspěch považují i to, že se situace mezi stranami posune a zklidní, změní se způsob komunikace, strany si spoustu věcí vyříkají, podívají se na situaci pohledem druhého, vzájemně si naslouchají a jsou tak schopny nalézt i kompromis. Také dle Plamínka (2013) lze právě to, že vztahy mezi stranami jsou po mediaci lepší, než byly před ní, považovat za úspěch. Pro jednoho dotazovaného je úspěch také dohoda o nedohodě či částečná dohoda. Dohoda o nedohodě je významným úspěšným vyřešením konfliktu také pro Rosůlkovou (2019). Minimální úspěch v procesu mediace však může být dle jednoho dotazovaného i ten, že se strany na mediaci setkají, pozdraví se, osloví se křestním jménem a jsou ochotny situaci řešit. Holá (2011) je toho názoru, že úspěšné vyřešení konfliktu závisí především na charakteru konfliktní situace, na schopnostech a pozici mediátora, síle stran a fázi konfliktu.

I když mediace skončí neúspěšně, tedy spor se nevyřeší, může mít pro strany přínos v tom, že zažijí bezpečný prostor, ve kterém spolu mohou komunikovat a třeba i zjistí, jak situaci vnímá druhá strana, zamyslí se nad tím a zkusí vymyslet možná řešení jejich situace, ačkoliv se na jednom neshodnou a nezavedou ho tak ani do praxe. Převezmou ale odpovědnost za vyřešení konfliktu a mají snahu situaci nějakým způsobem vyřešit. S tímto názorem se shoduje Brzobohatý (2015), který poukazuje, že ačkoliv se třeba rodiče neshodnou na výsledném řešení, více se zorientují ve své situaci a možnostech, nebo porozumí tomu, proč druhá strana jedná, jak jedná. Aby však mediace mohla mít alespoň minimální přínos, musí strany dle dotazovaných pochopit, že rozhodnutí je jen na nich. Tento předpoklad podporuje Plamínek (2013) a dodává, že nikdo nemůže rozhodnout lépe, než účastníci sami. Dotazovaní dále uvedli, že strany musí mít vůli situaci vyřešit, být motivovaní. Předpoklad, že všichni účastníci skutečně chtějí, aby mediace skončila úspěšně a bylo nalezeno řešení sporu, uvádí také Plamínek (2013). Důležitým předpokladem úspěchu mediace je také to, aby rodiče vnímali zájem dětí.

Důvodem většiny neúspěšných mediací je pak dle dotazovaných fakt, že se strany nesnáší, proto nejsou ochotny porozumět potřebám druhého a nejsou tak ani schopny se na ničem dohodnout. V článku V čem vám mediace pomůže a v jakých případech je bezmocná? (2018) je vyjádřen názor, že mediace pomáhá pouze tehdy, když se lidé chtějí opravdu dohodnout, přičemž není důležité, jestli každý chce něco jiného, nebo to samé. Plamínek (2013) poukazuje, že k mediaci lidé, kteří se nechtějí dohodnout, skutečně občas přicházejí, a to většinou proto, že jim mediaci doporučila nějaká autorita

nebo proto, aby ukázali, že dohoda prostě není možná. Jeden dotazovaný je však také toho názoru, že důvodem neúspěchu může být fakt, že strany ještě nejsou připraveny konflikt řešit či se potýkají s nějakým duševním onemocněním.

Dotazovaní poukázali, že o svých klientech nemají v budoucnu žádné informace, proto nemůžou objektivně posoudit, zda pro ně byla mediace doopravdy v něčem přínosná a zda si z ní něco odnesli i pro řešení dalších konfliktů v budoucnu. Někteří dotazovaní však věří, že by strany v případě dalšího sporu byly schopny problém vykomunikovat, případně by mediaci vyhledaly znovu.

Co se týká samotného mediátora v procesu rodinné mediace, je dle Labátha (2013) každý jedinečný, jak osobnostně, tak i schopnostmi, potenciálem či přístupem k mediaci. To vysvětluje různorodost odpovědí na roli mediátora v procesu rodinné mediace. Mezi jeho úlohami se nejčastěji objevilo pomáhat stranám komunikovat. Tuto úlohu zmiňuje také Plamínek (2013), který dále vysvětluje, že mediátor se zabývá tím, aby si lidé navzájem rozuměli, a je tedy „tlumočníkem z češtiny do češtiny“. Další úlohou je aktivizovat dítě před rodiči, moderovat proces, vést k pochopení protistrany, nezasahovat do rozhodnutí stran, ale jednat v zájmu obou a vést je k dohodě a nalezení řešení, neradit, nehodnotit, zachovávat mlčenlivost či nastavit bezpečné prostředí. Nastavení prostředí důvěry zdůrazňuje také Westphalová et al. (2013), která tento pojem blíže vysvětluje jako prostředí, kde se strany nebojí otevřeně komunikovat o svých zájmech a potřebách, bez rizika a strachu, že informace jimi sdělené budou použity proti nim protistranou či třetí osobou. V otázce osobnostních předpokladů byla v rozhovorech několikrát zmiňována empatie. Holá (2011) je toho názoru, že empatie může pomoci rozvíjet atmosféru vzájemné důvěry a motivovat klienty ke komunikaci a otevřenosti. V rámci důležitých osobnostních předpokladů zazněla také neutralita, nestrannost, nezaujatost, konstruktivnost, připravenost na konflikty, respekt ke klientům, kreativita, trpělivost či sebejistota. Ohledně vzdělání mediátora se dotazovaní domnívají, že k výkonu činnosti mediátora není důležité mít vzdělání v nějakém konkrétním oboru, ačkoliv například znalost práva nebo psychologie může být v rámci rodinné mediace výhodou. Základní znalost práva zastává Holá (2013), pro kterou je důležitou podmínkou poskytování mediačních služeb. Dle tří dotazovaných je ideální, pokud má mediátor alespoň vysokoškolské vzdělání. Mnohem důležitější jsou nicméně pro dotazované praktické dovednosti a zkušenosti, kladou tedy důraz spíše na různé výcviky, například mediační, komunikační nebo terapeutický. Stežejními dovednostmi

mediátora by totiž dle dotazovaných mělo být především umění aktivně naslouchat a různé komunikační dovednosti. Důležité je dle jednoho dotazovaného také umět pojmenovat zájem, umět udržet proces či být schopen sebereflexe. Tyto dovednosti uvádí jako důležité také Šišková (2016). Při práci se stranami by pak měl mediátor umět dle Westphalové et al. (2013) využívat různé mediační techniky. Nejčastěji využívanými jsou mezi dotazovanými aktivní naslouchání, virtuální zapojování dítěte a práce s flipchartem. Aktivní naslouchání, které zahrnuje povzbuzování klienta, různé formy zjišťování a reflexe, shrnování či oceňování, je důležitou technikou i pro Plamínka (2013). Objevila se také technika rozhovor, zobecňování, oddělená či kyvadlová mediace, ledolamka, brainstorming, výměna rolí, synektika či přerámcování. Především brainstorming je dle Vrajičkové (2020) jedna ze základních technik, kterou by měl každý mediátor ovládat, neboť jejím prostřednictvím dochází k vytvářené různých variant možností a řešení.

Druhá výzkumná otázka zněla: „*Jaké jsou výhody a nevýhody využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů?*“. Téměř všichni dotazovaní se shodli, že mediace má jen samé výhody, nikoliv nevýhody, přičemž hlavní výhodou procesu je podle nich bezpečný prostor, prostor pro komunikaci a dobrovolnost. Výhodu bezpečného prostoru uvádí Plamínek (2013), který se domnívá, že díky němu jsou strany schopny přemýšlet, což může vést někdy i ke zcela netradičním řešením, která by v atmosféře boje nikdy nevznikla. Potočková (2013) je však toho názoru, že dobrovolnost procesu může být spíše nevýhodou, protože může přinést problém s přizváním stran k jednání. Mezi dalšími výhodami mediace se objevilo, že mediace je příležitost, a to zejména příležitost pro převzetí zodpovědnosti, příležitost dohodnout se, zjistit názor protistrany či dosáhnout pozitivní změny vztahu. Také dle Vrabcové (2021b) je výhodou mediace dobrovolnost, možnost vyslechnout si postoj druhé strany, vyjasnit si problém a získat náhled na vzájemné potřeby a vztah. Oproti soudnímu řízení nebo jednání s advokáty spatřovali dotazovaní výhodou v menší finanční náročnosti a samotné pozici mediátora, který musí být nestranný, nezávislý, musí zachovávat mlčenlivost a nevystupuje tak ani jako svědek. Vrabcová (2021b) souhlasí s výhodou menší finanční náročnosti mediace a doplňuje další výhody, které oproti soudnímu jednání má, a to především rychlost a fakt, že se strany spolu domlouvají a v průběhu mediace se k sobě přibližují, zatímco před soudem stojí proti sobě a jedna odchází jako vítěz a druhá jako poražený. Kvitováno bylo také to, že mediace klienty psychologicky nerozbírá.

Jeden dotazovaný označil jako nevýhodu větší časovou náročnost procesu. Vrabcová (2021b) s časovou náročností nesouhlasí, neboť je toho názoru, že mediace je mnohem kratší než soudní jednání, a proto by to mezi nevýhody nezařadila. Také Plamínek (2013) se domnívá, že mediace čas spíše šetří. Jako nevýhoda bylo také identifikované možné taktizování rodičů, kterému by se však dalo systémově předejít, a také fakt, že zodpovědnost je pouze na rodičích. U poslední zmíněné nevýhody však bylo vyjádřeno jisté dilema, neboť to sice může být nevýhodou, ale přesto se dotazovaný domnívá, že je to tak správně nastavené. Jeden mediátor také zmínil nevýhodu týkající se závislosti na dotacích a času mediátora, který může být zastropován úvazkem. Článek *Chci řešit svoji situaci mediací* (© 2011) vysvětluje, že pokud je mediace nabízena v rámci dotace či grantu, donátor nadefinuje podmínky pro poskytování mediace.

Třetí výzkumná otázka zněla: „*Jaké je povědomí společnosti o rodinné mediaci a je o ni ze strany rozcházejících se partnerů zájem?*“. Všichni dotazovaní se shodli, že povědomí české společnosti o rodinné mediace je velmi nízké, avšak postupně se pomalu zvyšuje. Rosůlková (2019) toto potvrzuje, když říká, že se příliš o tomto mimosoudním způsobu řešení sporů ve veřejném prostoru nemluví, ačkoliv existuje i zákon o mediaci, a tak o této možnosti ani většina lidí, která by ji ráda využila, neví. Ke zlepšení povědomí by dle dotazovaných mohla pomoci změna systému, kdy by byla mediace namísto soudu nebo advokátů prvotním řešením sporů. Tato praxe je již dle článku *Co je to mediace* (© 2011) v některých státech běžná a funguje tak, že je mediace upravena jakožto způsob mimosoudního vyjednávání právním řádem, kauza je před soudním jednáním mediována a soud dohodu akceptuje v případě, že to právo vyžaduje. Primárně je ovšem nutné rozšířit informace o mediaci mezi veřejnost, a to nejlépe tak, že by různé instituce a profese spolupracující s rodinami měly mít ponětí o existenci této metody a měly by ji rodinám doporučovat. Pomoci by mohlo také zpracování této problematiky v nekonečných seriálech, což by vedlo k informovanosti celé společnosti, která by tuto možnost mohla šířit a doporučovat dál mezi své známé.

Ani zájem o využití rodinné mediace k řešení porozchodových konfliktů není příliš vysoký. Jeden dotazovaný to zdůvodnil především tím, že společnost není ochotna platit za služby pro rodiny, a tak dají raději přednost osvědčené metodě v podobě soudu nebo advokátů, kterým je běžné za služby zaplatit. Toto tvrzení potvrzuje článek *Co je to mediace* (© 2011), který uvádí, že v České republice mnoho lidí stále využívá soud jako jedinou instanci v situacích, kdy své konflikty nedokáží efektivně řešit sami.

Problémem je však i nízká finanční podpora služeb pro rodiny ze strany státu. Z výzkumu také vyšlo najevo, že zájem o využití mediace záleží na tom, kdy se o ní rozcházející se partneři dozvědí. Pokud již mají svého právního zástupce, většinou další služby využívat nechtějí. Zazněla však i zkušenost, že pokud již partneři mediaci jednou vyzkoušeli, mají zájem využít ji znovu, případně v ní pokračovat. Tomu Rosůlková (2019) odporuje, neboť je toho názoru, že většina těch, kteří setkání s mediátorem již absolvují, vrátí se stejně zpět k soudu, protože je spor již v takové fázi, že hledání smírné cesty není pro strany alternativou.

Polovina dotazovaných uvedla, že se jim počet klientů postupně zvyšuje, zatímco druhá polovina se nechala slyšet, že mediují stabilní počet klientů. Lze říci, že i když od koronaviru počty mediací mnoha mediátorům ubyly, ačkoliv spory v rodinách přibyly, povědomí i zájem o mediaci se ve společnosti postupně zvyšuje, nicméně dle mého názoru je to pro mnoho lidí stále velkou neznámou. Soudím tak převážně z toho důvodu, že kdykoliv jsem se někomu zmínila, na jaké téma píši diplomovou práci, všichni na mne jen koukali a vůbec nevěděli, o čem mluvím. Bohužel musím říci, že ani lidé, kteří například studují sociální práci nebo se v sociální oblasti dlouho pohybují, často nevěděli, co si pod pojmem mediace představit. Dávám to za vinu především tomu, že se o mediaci nikde příliš nemluví. Z vlastní zkušenosti mohu konstatovat, že jsem o této metodě slyšela párkrát ve škole a to jen pouhou zmínkou. Domnívám se, že by bylo dobré o mediaci více mluvit v rámci různých předmětů na vysoké i střední škole. Povědomí společnosti je opravdu malé a dle mého názoru je to velká škoda, neboť se mi tato alternativní metoda řešení sporů jeví jako velmi přínosná a efektivní a byla bych ráda, kdyby se o ní dozvědělo více lidí a využívali ji v případě konfliktů nejen v rodině. Velmi se mi líbil poznatek jednoho dotazovaného, který uvedl, že k rozšíření povědomí o mediaci by mohlo pomoci její zpracování v nekonečných seriálech. Zní to možná trochu úsměvně, nicméně v dnešní době je to, myslím si, jeden z nejosvědčenějších způsobů osvěty společnosti. Věřím, že mediaci bude vyhledávat stále větší počet lidí, a to i bez nutnosti, aby jim ji doporučoval soud nebo OSPOD.

## 8 Závěr

Cílem diplomové práce bylo popsat využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů. Pro naplnění cíle byly stanoveny tři výzkumné otázky: 1. Jaká jsou specifika rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů a jak konkrétně rodinná mediace v případě rozchodu partnerů vypadá? 2. Jaké jsou výhody a nevýhody využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů? 3. Jaké je povědomí společnosti o rodinné mediaci a je o ni ze strany rozcházejících se partnerů zájem?

V teoretické části, která byla rozdělena do čtyř kapitol, byly definovány a blíže popsány základní pojmy týkající se tématu diplomové práce, a to mediace a její oblast rodinná mediace, rozchod a konflikt. V rámci výzkumného šetření byla využita kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor poskytlo šest rodinných mediátorů neziskových organizací v Jihočeském kraji. Rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon a poté doslovně přepisovány a analyzovány pomocí otevřeného kódování. Získané kódy byly rozděleny do dvanácti kategorií, které vedly k vyhodnocení výzkumných otázek a jsou blíže popsány a graficky znázorněny v praktické části této diplomové práce.

V praktické části práce jsou prezentovány výsledky výzkumného šetření. Pro zodpovězení první výzkumné otázky byla identifikována specifika rodinné mediace, jako například přítomnost silných emocí, nutnost zachování spolupráce mezi stranami do budoucna a vliv nepřímých účastníků. Také byla popsána podoba mediačního procesu dle zkušeností jednotlivých dotazovaných, především co se týká sjednání mediace a první schůzky s mediátorem, nejčastějšího tématu mediace, role mediátora a technik, které v procesu využívá, účasti dětí na mediaci, délky celého mediačního procesu, délky jednoho mediačního sezení, frekvence setkání, typů vhodných a nevhodných sporů pro mediaci či úspěšnosti mediace. Bylo zjištěno, že každá rodina, která do mediace vstupuje, je individuální, a proto je také podoba celého mediačního procesu individuální a neexistuje univerzální šablona, podle které by bylo možné postupovat. Většinou je však v každé rodině stejný problém, kterým je nezvládnutí rodičovské role po rozchodu a nevypořádaný majetek, který pak partnerům brání v řešení dalších záležitostí spojených s rozchodem.

Z výzkumu vyšlo najevo, že když jedna ze stran kontaktuje mediátora s žádostí o mediaci, jsou jí sděleny jen základní informace o mediaci, nikdy se nezjišťuje,



z jakého důvodu strany chtějí na mediaci přijít, neboť to se musí mediátor dozvědět až na samotné mediaci od obou stran současně. Příchod stran na mediaci je velmi často doprovázen nepříjemnými pocity a nervozitou, především z důvodu setkání se s protistranou. Na konci prvního sezení s mediátorem jsou většinou strany schopny spolu nějakým způsobem spolupracovat a odcházejí s dohodou na zkoušku, kterou na dalších sezení různě upravují, díky čemuž jsou pak na konci mediačního procesu všechny potřebné změny ozkoušené a strany ví, jaké řešení situace chtějí aplikovat do praxe a jaké jim naopak nevyhovovalo. Spolupráce mediátora s rodinou může trvat od dvou měsíců až po několik let, nejčastěji však mediační proces trvá dva až tři měsíce, neboť k tomu, aby se strany dohodly, potřebují průměrně tři sezení, po dvou, třech nebo čtyřech týdnech. Na jedno mediační sezení by si měli partneři vyhradit minimálně tři hodiny času, zejména pokud se jedná o první mediační sezení. Není ovšem neobvyklé, aby mediace skončila již například po dvou hodinách, pokud jsou strany spolupracující nebo jsou již vyčerpané a pokračování v mediaci by tak nemělo smysl.

Výsledky výzkumu také ukázaly, že k výkonu mediační činnosti není třeba mít konkrétní vzdělání, neboť mnohem důležitější jsou praktické dovednosti či zkušenosti. Ideálně by však měl mediátor mít vysokoškolské vzdělání a výcvik v mediaci. Komunikační nebo terapeutický výcvik také není na škodu. Důležité je hlavně aktivně naslouchat a umět komunikovat, být empatický a neutrální, pomáhat stranám komunikovat, aktivizovat dítě před rodiči a moderovat proces. Při práci se stranami mediátoři nejčastěji využívají techniky aktivního naslouchání, zejména zrcadlení pocitů, parafrázování, shrnování a reflektování, dále virtuální zapojování dítěte, práci s flipchartem, rozhovor či přerámcování. Zajímavým poznatkem byla také edukace o potřebách dětí, která sice není vyloženě mediační technikou, ale při práci s rodinami je velmi důležitá.

Nejčastějším tématem rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů jsou děti, především úprava péče, úprava styku s dítětem a vyjednání výše výživného. Dalším velmi častým tématem je majetek, který s tématem dětí velmi úzce souvisí, neboť když je nevypořádaný majetek, strany jsou „zaseknuté“ a nejsou ochotny vyřešit další věci. K řešení mediací jsou však vhodné všechny spory bez patologie, kdy se strany opravdu chtějí dohodnout a zároveň si jsou v procesu rovny. Nevhodná je tedy mediace v případě domácího násilí, neboť by se mediátor vždy přikláněl na slabší stranu a nezachoval by tak svou nestrannost. Nedoporučuje se také mediovat v případě

duševního onemocnění v nestabilizované formě, závislosti na návykových látkách či pokud jsou strany v dlouholetém konfliktu a nejsou ochotny převzít zodpovědnost za rozhodnutí.

Z výzkumu dále vyšlo najevo, že děti by neměly být fyzicky zapojovány do sezení s rodiči, neboť to pro ně může být stresující. Mediace má však i jiné způsoby, jakými dítě do procesu vtáhnout. Nejlépe znají přání a potřeby dětí samozřejmě jejich rodiče, kteří jsou za ně zodpovědní. Mediátor tak musí názor rodičů ohledně dětí respektovat. Pokud však rodiče nejsou schopni zájem dětí společně definovat nebo najít co nejlepší kompromis, je dítě do mediace zapojeno prostřednictvím individuálního rozhovoru mediátora s dítětem, případně prostřednictvím jiného mediátora, který potom přání a potřeby dětí do mediace přenesse. Možností je také zapojení dítěte s jedním z rodičů, či virtuální přítomnost dítěte, kterou zajišťuje mediátor různými otázkami.

Dále bylo zjištěno, že mediátoři netrvají na uzavření finální mediační dohody, mnohem důležitější je pro ně urovnání konfliktu, změna způsobu komunikace či fakt, že mediace stranám alespoň v něčem pomohla. Přínosem tak pro strany může být například zažití bezpečného prostoru, ve kterém spolu mohou komunikovat a třeba i zjistit, jak situaci vnímá protistrana či zamyšlení se nad situací a vymyšlení různých možných řešení. Minimálním úspěchem může být to, že se obě strany na společné sezení dostaví, pozdraví se a jsou ochotny situaci řešit. Aby však mediace mohla mít alespoň minimální přínos, je třeba, aby měly strany vůli spor vyřešit a převzaly zodpovědnost za řešení. Pokud mediace skončí neúspěšně, většinou se tak stane proto, že se strany dohodnout prostě nechtějí nebo toho nejsou z různých důvodů schopny.

V rámci druhé výzkumné otázky bylo zjištěno, že mediace má téměř jen samé výhody, kterými jsou především prostor pro komunikaci, bezpečné prostředí a dobrovolnost celého procesu. Jedinou nevýhodou by mohlo být možné taktizování rodičů, případně větší časová náročnost procesu. Ze strany systému má mediace nevýhody v tom, že je limitována dotacemi a úvazkem mediátora.

Třetí výzkumná otázka přinesla zjištění, že v české společnosti je povědomí o možnosti využít rodinnou mediaci k řešení porozchodových konfliktů velmi malé. Také samotný zájem o využívání této metody je zatím pořád malý, nicméně pomalu se počty klientů na mediacích zvyšují. Důvodem malého využívání mediace je především to, že rodiny

o této metodě vůbec nevědí a z řad různých profesionálů a institucí pracujících s rodinami jim ji většinou ani nikdo nedoporučí.

Při psaní diplomové práce bylo získáno mnoho informací o samotném procesu rodinné mediaci, jejích specifikách, výhodách a nevýhodách, ale také o mediátorech a požadavcích na ně či o tom, jak na mediaci nahlíží společnost. Závěry výzkumu mohou sloužit k rozšíření povědomí studentů pomáhajících profesí a laické veřejnosti o této problematice a zlepšení orientace v ní. Výsledky práce mohou sloužit také jako inspirace nebo zpětná vazba pro mediátory.

## Seznam použité literatury

- 1) BALLARD, R. H. et al., 2011. Factors affecting the outcome of divorce and paternity mediations. [online]. *Family Court Review*. 49(1), 16-33. doi:10.1111/j.1744-1617.2010.01350.x. [cit. 2022-02-03].
- 2) BRZOBOHATÝ, R., 2015. Role mediace a mediátora v rodinném konfliktu. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Děti a rodiče v rozvodu: manuál pro zúčastněné profesionály a rodiny*. Praha: Portál, s. 109-134. ISBN 978-80-262-0968-3.
- 3) BRZOBOHATÝ, R., 2016. Možnosti participace dětí v mediaci. In: KULÍK, F. (ed.). *Rodinná mediácia v kontexte aktuálnej právnej úpravy: zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 17-31. ISBN 978-08-8132-159-7.
- 4) BRZOBOHATÝ, R., NOVÁKOVÁ, S., 2016. Vývoj bezplatné rodinné mediace v ČR. In: KULÍK, F. (ed.). *Rodinná mediácia v kontexte aktuálnej právnej úpravy: zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 94-101. ISBN 978-08-8132-159-7.
- 5) BRZOBOHATÝ, R., CIRBUSOVÁ, M., 2020. Participace dítěte v mediaci pohledem dětí, rodičů a profesionálů. In: ŠVEHLÁKOVÁ, B. (ed.). *Mediátor ako súčasť interdisciplinárnej spolupráce pri riešení rodinných sporov II*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 87-130. ISBN 978-80-972982-2-7
- 6) CLEAK, H. et al., 2014. Efficacy of family mediation and the role of family violence: study protocol. [online]. *BMC Public Health*. 14(1). doi:10.1186/1471-2458-14-57. [cit. 2022-02-03].
- 7) *Co je to mediace*, © 2011. [online]. Asociace mediátorů České republiky. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>
- 8) ČECH, P., 2013. Příloha 8: Vzdělávání a rozvoj v mediaci. In: HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, s. 458-468. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 9) EMERY, R. E., 2011. *Renegotiating Family Relationships: Divorce, Child Custody, and Mediation*. [online]. Guilford Press. 242 s. [cit. 2022-02-03]. ISBN: 9781609189839.
- 10) ERICKSON, S. K., MCKNIGHT ERICKSON, M., 2013. *Family mediation Casebook: Theory and Process*. [online]. London: Routledge. 248 s. [cit. 2022-02-03]. ISBN: 9781317772576.

- 11) FIELD, R., CROWE, J., 2017. Playing the Language Game of Family Mediation: Implications for Mediator Ethics. [online]. *Law in Context. A Socio-legal Journal*. 35(1), 84-100. doi:10.26826/law-in-context.v35i1.33 [cit. 2022-02-03].
- 12) HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
- 13) HOLÁ, L. et al., 2014. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges. 256 s. ISBN 978-80-7502-015-4.
- 14) HOLÁ, L., 2011. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada. 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.
- 15) HOLÁ, L., 2013. Systém vzdělávání mediátorů. In: HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, s. 37-64. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 16) HOLÁ, L., WESTPHALOVÁ, L., 2014. Rodinná mediace v České republice a možnosti jejího uplatnění v sociální práci. [online]. *Fórum sociální politiky*. (1), 20-25. ISSN:1803-7488. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/download/forum-socialni-politiky-1-2014/?wpdmdl=2417&refresh=61c0867051fdb1640007280>
- 17) *Chci řešit svoji situaci mediací*, © 2011. [online]. Asociace mediátorů České republiky. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.amcr.cz/chci-se-do-zvedet-o-mediaci/>
- 18) CHOLENSKÝ, R., 2013. Povinnost mlčenlivosti mediátora a dalších osob zúčastněných na mediaci. In: HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, s. 207-228. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 19) *Jaká je úspěšnost mediace*, 2019. [online]. Kurzy mediace. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.kurzymediace.cz/jaka-je-uspesnost-mediace/>
- 20) *Jaké vzdělání musí mít mediátor a rodinný mediátor?*, 2021. [online]. Kurzy mediace. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.kurzymediace.cz/jake-vzdelani-musi-mit-mediator-a-rodinny-mediator/>
- 21) KALISTOVÁ, D., 2018. Rodinná mediace pomáhá převzít vlastní zodpovědnost za řešení problému. [online]. *Nezávislý Neustranný Občasník REVERS*. (1), 4-5. ISSN 1802-4602. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.jihoceskarozvojova.cz/files/jihoceskarozvojova/uploads/files/REVERS/revers-2018-verze10-final-web.pdf>
- 22) *Kdo může v České republice vykonávat práci mediátora*, 2021. [online]. Institut pro mediaci a pracovní vztahy. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.institutpromediaci.cz/kdo-muze-v-ceske-republice-vykonavat-praci-mediatora/>

- 23) *Konflikty nás provázejí celý život. Jak s nimi mediace pracuje?*, 2019. [online]. Kurzy mediace. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.kurzymediace.cz/konflikty-nas-provazeji-cely-zivot-jak-s-nimi-mediace-pracuje/>
- 24) KŘIVOHLAVÝ, J., 2013. Mezilidské vztahy a jejich proměny v mediaci. In: HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, s. 17-23. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 25) LABÁTH, V., 2013. Individuální styl mediátora. In: HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, s. 25-36. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 26) LAGARDIEN, R. N. et al., 2021. Family mediation: The perceptions and experiences of unmarried parents and mediators. [online]. *Social Work*. 57(2), 152-166. doi:10.15270/57-2-926. [cit. 2022-02-03].
- 27) MÁROVÁ, A., 2016. Zapsaný mediátor s nadstavbovou zkouškou z rodinné mediace. In: KULÍK, F. (ed.). *Rodinná mediácia v kontexte aktuálnej právnej úpravy: zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 116-119. ISBN 978-08-8132-159-7.
- 28) MATOUŠEK, O., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Portál. 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 29) MATOUŠEK, O., 2015. Rozvod jako náročná životní situace dospělých. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Děti a rodiče v rozvodu: manuál pro zúčastněné profesionály a rodiny*. Praha: Portál, s. 19-24. ISBN 978-80-262-0968-3.
- 30) *Mediace*, © 2020. [online]. Amalthea z. s. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.amalthea.cz/mediace-a-detske-skupiny/>
- 31) MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- 32) MITASOVÁ, A., MITAS, B., 2016. Rodinná mediácia v kontexte sociálnej práce. In: KULÍK, F. (ed.). *Rodinná mediácia v kontexte aktuálnej právnej úpravy: zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 57-66. ISBN 978-08-8132-159-7.
- 33) MOORE, Ch. W., 2014. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. [online]. Wiley. 704 s. [cit. 2022-02-03]. ISBN: 978-1-118-30430-3.
- 34) *Odhalte 3 základní principy mediace*, 2019. [online]. Kurzy mediace. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.kurzymediace.cz/odhalte-3-zakladni-principy-mediace/>

- 35) PARKINSON, L., 2019. Wider Perspectives in Family Mediation: An Ecosystemic Approach. [online]. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*. 40(1), 62-73. doi:10.1002/anzf.1345. [cit. 2022-02-03].
- 36) PLAMÍNEK, J., 2013. *Mediace: nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada. 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.
- 37) POTOČKOVÁ, D., 2013. *Nejlepší je domluvit se, aneb, Průvodce mediačním procesem*. Praha: Alfom. 197 s. ISBN 978-80-87785-00-3.
- 38) ROBERTS, M., 2017. *Mediation in Family Disputes*. [online]. London: Routledge. 292 s. doi:10.4324/9781351153126. [cit. 2022-02-03].
- 39) ROGALEWICZOVÁ, R., 2019. *Dítě v rodičovském konfliktu: jak zůstat dobrým rodičem i po rozchodu*. Praha: Leges. 288 s. ISBN 978-80-7502-342-1.
- 40) ROSŮLOVÁ, J., 2019. *Češi se učí řešit spory dohodou*. [online]. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.amcr.cz/dokumenty/lit/cesi-se-uci-resit-spory-dohodou.pdf>
- 41) SOBOTKOVÁ, I., 2013. Psychologické aspekty rodinné mediace In: HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, s. 87-97. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 42) ŠEĐOVÁ, K., 2007. Analýza kvalitativních dat. In: ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha, Česká republika: Portál. s. 207-247. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 43) ŠIŠKOVÁ, T. (ed.), 2016. *Průvodce rodinnou mediací*. Praha: Portál. 256 s. ISBN 978-80-262-1157-0.
- 44) ŠVAŘÍČEK, R., 2007a. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha, Česká republika: Portál. s. 12-27. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 45) ŠVAŘÍČEK, R., 2007b. Kritéria kvality kvalitativního výzkumu. In: ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha, Česká republika: Portál. s. 28-50. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 46) TETUNIC, F., FIRESTONE, G., 2020. Confidentiality and Privilege for Family and Child Protection Mediation: A Roadmap for Navigating the Innovation, Inconsistency and Confusion. [online]. *Family Court Review*. 58(1), 46-67. doi:10.1111/fcre.12455. [cit. 2022-02-05].
- 47) *V čem vám mediace pomůže a v jakých případech je bezmocná?*, 2018. [online]. Kurzy mediace. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.kurzymediace.cz/v-čem-vám-mediace-pomuze-a-v-jakých-případech-je-bezmocná/>

- 48) *Víte, jak dlouho trvá mediace?*, 2019. [online]. Kurzy mediace. [cit. 2021-12-09]. Dostupné z: <https://www.kurzymediace.cz/vite-jak-dlouho-trva-mediace/>
- 49) VRABCOVÁ, D., 2021a. *Rodinná mediace: cesta k řešení sporů mezi rozvádějícími se rodiči*. [online]. [cit. 2021-12-20]. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/rodinna-mediace-cesta-k-reseni-sporu-mezi-rozvadajicimi-se-rodici>
- 50) VRABCOVÁ, D., 2021b. *Rodinná mediace - namísto soudu dohoda u kulatého stolu*. [online]. [cit. 2021-12-20]. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/rodinna-mediace-namisto-soudu-dohoda-u-kulateho-stolu>
- 51) VRAJÍKOVÁ, M., 2020. *Brainstorming a jeho význam v mediaci*. [online]. epravo.cz. [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/brainstormig-a-jeho-vyznam-v-mediaci-110754.html>
- 52) Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora, 2012. [online]. [cit. 2022-01-07]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 96, s. 3588-3591. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>
- 53) WESTPHALOVÁ, L. et al., 2013. *Legislativní možnosti a meze mediace konfliktu v rodinněprávních vztazích*. In: HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, s. 99-120. ISBN 978-80-247-4109-3.
- 54) WHATLING, T., 2012. *Mediation Skills and Strategies: A Practical Guide*. [online]. Jessica Kingsley Publishers. 175 s. [cit. 2022-02-03]. ISBN: 9781849052993.
- 55) Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), 2012. [online]. [cit. 2022-01-07]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 70, s. 2850-2861. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>
- 56) Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 2012. [online]. [cit. 2021-12-07]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 33, s. 1026-1365. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>



## **Seznam příloh**

### ***Příloha 1: Otázky kladené dotazovaným***

#### **Identifikační údaje**

- 1) pohlaví
- 2) věk
- 3) délka mediační činnosti
- 4) vzdělání
- 5) absolvované kurzy
- 6) zapsaný/nezapsaný mediátor

#### **Okruh č. 1: Otázky zaměřené na rodinnou mediaci**

- 1) Jaká jsou podle Vás specifika rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů?
- 2) Jak konkrétně taková mediace vypadá?
- 3) Kdo k Vám klienty na mediaci nejčastěji posílá?
- 4) Co je hlavním předpokladem pro to, aby mediace mohla rozcházejícím se partnerům pomoci?
- 5) Dá se nějak rodina, která se svým problémem na mediaci přichází, specifikovat?
- 6) Jak často mediace v případě rozchodu partnerů probíhají?
- 7) Jak dlouho jedno sezení obvykle trvá?
- 8) Kolik sezení je obvykle potřeba k tomu, aby byly strany schopny se dohodnout a jak dlouho tedy mediační proces v průměru trvá?
- 9) Jaké mediační techniky v řešení porozchodových konfliktů používáte?

#### **Okruh č. 2: Otázky zaměřené na názory mediátorů a jejich zkušenosti s mediačním procesem**

- 10) Jak podle Vás končí úspěšný mediační proces? Co již považujete za úspěch?
- 11) Pokud skončí mediace neúspěšně, proč se tak většinou stane?
- 12) Je pro klienty v porozchodovém konfliktu mediace v něčem přínosná i přes její neúspěch?
- 13) Jaké nejčastější porozchodové situace pomocí rodinné mediace řešíte?
- 14) Myslíte si, že má rodinná mediace dlouhodobější dopad na rodinu a její schopnost řešit spory?

### **Okruh č. 3: Otázky zaměřené na výhody a vhodnost rodinné mediace**

- 15) Jaké porozchodové konflikty jsou vhodné a jaké jsou nevhodné k řešení mediací?
- 16) V čem spatřujete výhody a v čem nevýhody využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů?

### **Okruh č. 4: Otázky zaměřené na účast dětí na mediaci**

- 17) Co si myslíte o účasti dětí na mediaci? Měly by být zapojovány?
- 18) Jakým způsobem jsou zájmy dětí v mediaci zohledňovány?

### **Okruh č. 5: Otázky zaměřené na pozici mediátora**

- 19) Jaká je úloha mediátora v procesu porozchodové rodinné mediace?
- 20) Jaký by měl mediátor zabývající se touto mediací být?
- 21) Jaké vzdělání by měl mít mediátor zabývající se rodinnou mediací?

### **Okruh č. 6: Otázky zaměřené na povědomí společnosti o rodinné mediaci**

- 22) Jaké je povědomí české společnosti o rodinné mediaci a možnosti řešit jejím prostřednictvím konflikty?
- 23) Je v ČR mediace k řešení sporů dostatečně využívána? Je o ni ze strany rodičů zájem?

## *Příloha 2: Informovaný souhlas*

### **Informovaný souhlas k rozhovoru**

Jmenuji se Lucie Kubková a jsem studentkou Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, oboru Management sociální práce v organizacích. V letošním roce končím magisterské studium a ve své diplomové práci se zabývám využitím rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů.

Prosím Vás proto o krátký rozhovor, který má za cíl popsat využití rodinné mediace v řešení porozchodových konfliktů, zjistit její specifika, její konkrétní podobu, její výhody a nevýhody a také zjistit, jaké je povědomí české společnosti o rodinné mediaci. Rozhovor se skládá z několika otázek a bude nahráván, poté bude přepsán a zpracován v diplomové práci. Rozhovor bude sloužit výhradně pro účely mé diplomové práce, proto bych Vás chtěla požádat o co nejpřesnější a pravdivé odpovědi na otázky.

Zaručuji Vám důvěrnost a ochranu osobních dat. Pokud Vám otázka nebude vyhovovat, můžete neodpovědět, případně rozhovor ukončit. Můžete se též na cokoliv zeptat. Z účasti na výzkumu pro Vás nevyplývají žádná rizika, účast je anonymní a dobrovolná. Získané informace budou použity výhradně pro účely diplomové práce. Osobní data budou zpracována tak, že nebude možno jednotlivé respondenty identifikovat.

**Všechny osobní údaje budou zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.**

Děkuji za spolupráci.

Jméno a příjmení výzkumníka: .....

Datum a místo: ..... Podpis výzkumníka: .....

Souhlasím s rozhovorem, jeho záznamem v audio podobě a následným přepisem pro účely diplomové práce.

Jméno a příjmení dotazovaného: .....

Datum a místo: ..... Podpis dotazovaného: .....

### ***Příloha 3: Seznam použitých zkratek***

ADR – Alternativní řešení sporů

AMČR – Asociace mediátorů České republiky

CMI – Conflict Management International

ČR – Česká republika

MŠMT ČR – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky

NNO – Nestátní nezisková organizace

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí

USA – Spojené státy americké