

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

FAKULTA FILOZOFICKÁ

Ústav sociální práce

# Úloha mediátora v kontextu rodinné mediace

Bakalářská práce

Autor: Veronika Šandová

Studijní program: B K Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, PhD.

Hradec Králové

2024

# Zadání bakalářské práce



## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Veronika Šandová</b>
Studium:	F21BK0158
Studijní program:	B0923P240001 Sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce ve veřejné správě
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Úloha mediátora v kontextu rodinné mediace</b>
Název bakalářské práce AJ:	The role of the mediator in the context of family mediation

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Práce se bude zabývat úlohou mediátora v kontextu rodinné mediace. Náplní práce je analyzovat a popsat roli mediátora v procesu řešení rodinných sporů a určit klíčové faktory, které ovlivňují úspěšnost mediace. V teoretické části práce budou nejprve vysvětleny základní pojmy a principy mediace a dále rodinné spory a rodinná mediace, kde budou popsány základní přístupy, procesy a techniky těchto oblastí. V praktické části budou prezentovány výsledky empirického kvalitativního výzkumu, jenž bude zrealizován metodou sběru dat ve formě polostrukturovaných rozhovorů s vybranými mediátory. Výzkum bude prováděn na vzorku zkušených mediátorů, kteří mají praxi v rodinné mediaci. Výběr vzorku by byl založen na kritériích, jako je minimální délka praxe, kvalifikace a dostupnost pro účast v rozhovorech. Závěrem budou shrnuty hlavní výsledky výzkumu a jejich význam a implikace pro praxi.

HOLÁ, L. 2014. Rodinná mediace v České republice. Praha: Leges. ŠIŠKOVÁ, T. 2016. Průvodce rodinnou mediací. Praha: Portál. HOLÁ, L. 2013. Mediace a možnosti využití v praxi. Praha: Grada. HOLÁ, L., URBANOVÁ, M. 2020. Právní a sociální aspekty mediace v České republice. Praha: Wolters Kluwer. BRZOBOHATÝ, R., POLÁKOVÁ, L., HORÁČEK, T., VRÁBEL PORTEŠ, V., HANAJOVÁ, T. 2022. Rukověť mediátora aneb co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora. Praha: Wolters Kluwer.

Zadávací pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Leona Stašová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	30.4.2023

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením Mgr. Jana Hlouška, PhD. a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

## **Poděkování**

Ráda bych na tomto místě poděkovala své rodině, přátelům a všem, kteří mě během mého studia vytrvale podporovali. Dále chci poděkovat svému vedoucímu Mgr. Janu Hlouškovi, PhD., za trpělivost, ochotu, podněty a dobře míněné rady, a rovněž informantům, jejichž spolupráce pomohla této práci vzniknout v podobě, v jaké je předkládána.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zaměřuje na téma úlohy mediátora v rodinné mediaci. Cílem práce je analyzovat a popsat roli mediátora v řešení rodinných konfliktů. Dílčí cíle práce se zaměřují na to, jaké jsou nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají, jaké jsou klíčové dovednosti, které by měl mediátor v této oblasti ovládat a co ovlivňuje úspěšný průběh mediace. V teoretické části práce jsou nejprve vysvětleny základní pojmy a principy mediace a profese mediátora a dále rodinné spory a rodinná mediace, kde jsou popsány hlavní přístupy, procesy a techniky v těchto oblastech. V praktické části práce jsou prezentovány výsledky empirického kvalitativního výzkumu, jenž byl proveden metodou sběru dat ve formě polostrukturovaných rozhovorů s vybranými mediátory. Výzkum bude prováděn na vzorku zkušených mediátorů, kteří mají praxi v rodinné mediaci. Výběr vzorku by byl založen na kritériích, jako je minimální délka praxe, kvalifikace a dostupnost pro účast v rozhovorech. Výzkum se zaměřoval na analýzu, interpretaci a zhodnocení dílčích cílů a hlavního cíle práce.

## **Klíčová slova**

Mediátor, rodinná mediace, spory, problémy, dovednosti

## **Annotation**

The bachelor's thesis focuses on the role of a mediator in family mediation. The specific objectives of this thesis focus on identifying the most common problems encountered by mediators in family mediation, the key skills that a mediator should possess in this area, and factors influencing the successful course of mediation. In the theoretical part of the thesis, basic concepts and principles of mediation are first explained, followed by family disputes and family mediation, where basic approaches, processes, and techniques in these areas are described. In the practical part of the thesis, results of empirical qualitative research are presented, which was conducted through data collection in the form of semi-structured interviews with selected mediators. The research will be conducted on a sample of experienced mediators with practice in family mediation. The sample selection would be based on criteria such as minimum length of practice, qualifications, and availability for participation in interviews. The aim of the research was to identify the most common issues that mediators encounter in family mediation, the key skills that a mediator in this field should possess, and what influences the successful progress of mediation. The research focused on the analysis, interpretation, and evaluation of the specific objectives and the main objective of the thesis.

## **Keywords**

Mediator, family mediation, conflicts, problems, essential skills

# Obsah

Úvod.....	9
TEORETICKÁ ČÁST .....	11
1. Cíl práce a nástin metodiky zpracování.....	11
2. Mediace .....	11
2.1 Definice a význam mediace .....	12
2.2 Využití mediace .....	12
2.3 Formy mediace.....	14
2.3.1 Facilitativní mediace.....	14
2.3.2 Evaluační mediace .....	14
2.3.3 Transformativní mediace .....	15
2.4 Principy mediace.....	16
2.5 Fáze procesu mediace .....	17
2.5.1 „Nultá“ fáze – příprava.....	17
2.5.3 Fáze druhá – naslouchání mediátora.....	17
2.5.4 Fáze třetí – vzájemné naslouchání stran konfliktu .....	18
2.5.5 Fáze čtvrtá – hledání řešení.....	18
2.5.6 Fáze pátá – zpracování vybraného řešení.....	19
2.6 Faktory ovlivňující proces mediace.....	19
2.7 Mediace v právním kontextu .....	20
2.7.1 Význam mediace v mezinárodním právu.....	20
2.7.2 Mediace v českém právu.....	21
3. Rodinná mediace.....	22
3.1 Rodina .....	22
3.1.1 Definice rodiny.....	22
3.1.2 Prostřední rodiny .....	23
3.1.3 Typologické složení rodiny .....	24
3.1.4 Funkce rodiny.....	24
3.1.4 Vztahy v rodině .....	25
3.2 Rodinné konflikty.....	27
3.2.1 Specifika rodinných konfliktů .....	28
3.2.2 Příčiny konfliktů v rodině .....	28
3.3 Charakteristika rodinné mediace .....	30
3.3.1 Vyjasnění pojmů rodinné mediace .....	31
3.3.2 Účastníci rodinné mediace .....	32
4. Mediátor jako profese.....	32

4.1 Právní hledisko profese mediátora – zapsaný vs. nezapsaný mediátor .....	33
4.2 Kvalifikace mediátora .....	34
4.3 Kompetence mediátora .....	35
4.4 Etické otázky profese mediátora .....	36
<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>37</b>
5. Výzkumné šetření .....	37
5.1 Vymezení výzkumného problému.....	37
5.2 Cíl výzkumu.....	38
5.3 Metodologie výzkumu.....	38
5.3.1 Metoda výzkumu .....	38
5.3.1 Sběr dat.....	39
5.3.2 Proces výběru výzkumného vzorku .....	40
5.3.4 Průběh výzkumu .....	43
5.3.5 Zpracování a organizace dat.....	47
5.3.6 Rizika výzkumu.....	48
6. Analýza dat .....	48
6.1 Průběh analýzy dat .....	49
7. Interpretace a vyhodnocení výsledků .....	49
7.1 Dílčí cíl 1 .....	50
7.2 Dílčí cíl 2 .....	52
7.3 Dílčí cíl 3 .....	56
8. Diskuze.....	59
Závěr .....	60
Seznam použité literatury.....	62
Seznam použitých zkratk.....	65
Seznam tabulek.....	65
Přílohy.....	66



# Úvod

Náplní této bakalářské práce bude analýza a zhodnocení úlohy mediátora v kontextu rodinné mediace. Hlavním cílem je prostřednictvím teoretického zkoumání a praktického výzkumného šetření poskytnout podrobný pohled zjistit, jaké jsou nejčastější výzvy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají, jaké jsou klíčové kompetence, které by měl mediátor v této oblasti ovládat a jaké faktory mají vliv na úspěšný proces mediace.

Téma rodinné mediace zaujímá v současné době stále větší pozornost, jelikož se rodiny často potýkají s různorodými a specifickými spory, ať už jde o rozvody, dědické spory, spor o péči o děti či komunikaci mezi členy rodiny.

V takových situacích představuje mediace a využití rodinného mediátora efektivní nástroj pro nalezení vzájemně akceptovatelných řešení bez nutnosti procházení zdoluhavým soudním řízením.

Rozhodnutí zvolit téma úlohy mediátora v kontextu rodinné mediace je motivováno nejen osobním zájmem o problematiku rodinných vztahů a řešení konfliktů, ale také uznáním rostoucí důležitosti mediace jako prostředku pro dosažení trvale udržitelných řešení ve složitých rodinných situacích ve prospěch obou stran.

V úvodní teoretické části této práce budou rozebrány klíčové pojmy spojené s rodinnou mediací, jako je samotný koncept mediace, vyjasnění rodinné mediace jakožto samostatné oblasti mediace a přiblížení rodiny jako předmětu rodinné mediace, včetně její definice, významu ve společnosti a představení rodinných vztahů a komplexnosti konfliktů, které v rodině mohou nastat.

Dále bude prezentována samotná profese mediátora a jeho zařazení do rodinné mediace. Představíme si specifické dovednosti, znalosti a etické principy, které využívá ve své praxi.

V praktické části práce budou prezentovány výsledky a závěry získané z kvalitativního výzkumu formou rozhovoru s vybranými rodinnými mediátory, které budou doplněny diskuzí a reflexí nad nalezenými zjištěními. Dílčími cíli výzkumu bylo zjistit, co jsou nejčastější problémy, se kterými se rodinní mediátoři setkávají, jaké jsou důležité dovednosti, které by měl mediátor v této oblasti ovládat a co ovlivňuje úspěšný průběh mediace.

Závěr práce se poté věnuje reflexi a diskusi nad výzvami a přínosy výzkumného šetření v této oblasti a formulováním doporučení pro praktické uplatnění výsledku kvalitativního výzkumu a možnostech budoucího výzkumu v oblasti rodinné mediace a rodinných mediátorů.

Celkovým cílem práce je tedy provést analýzu a zhodnotit úlohu mediátora v oblasti rodinné mediace – z jakými přínosy a výzvami se ve své praxi setkává, jaké jsou klíčové dovednosti, kterými by měl mediátor oplývat a jaké faktory ovlivňují úspěšný proces mediace.

Očekává se, že výsledky výzkumu poskytnou pohled na nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají, identifikují klíčové dovednosti, které by měl mediátor v této oblasti ovládat a zjistí, co ovlivňuje úspěšný průběh mediace.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Cíl práce a nástin metodiky zpracování

Jak bylo popsáno v úvodu, cílem, kterým se práce se zabývá, je úloha mediátora v kontextu rodinné mediace – identifikovat, jaké jsou nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají, jaké jsou klíčové dovednosti, které by měl mediátor v této oblasti ovládat a zhodnocení faktorů ovlivňujících úspěšnost procesu mediace.

Metodika zpracování práce bude obsahovat teoretickou rešerši relevantní literatury týkající se rodinné mediace a role mediátora, provedení a analýzu kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s profesionálními mediátory působícími v oblasti rodinné mediace.

V rámci shrnutí výsledků výzkumu budou identifikovány zásadní aspekty práce mediátora v rodinné mediace, a následně budou diskutovány jejich důsledky a implikace pro praxi.

## 2. Mediace

V první kapitole se zaměřím na podstatnou oblast této práce, na důležitý a stále více uznávaný prostředek řešení konfliktů – mediaci. Mediace představuje efektivní a konstruktivní metodu, která umožňuje stranám, jež se nachází v konfliktu, spolupracovat a usilovat o nalezení vzájemně přijatelného řešení, přičemž se vyhýbá složitým a často konfrontačním soudním procesům.

Tato část provede základními aspekty mediace, včetně její definice, principů a procesu, a zároveň se zaměří na její aplikaci při řešení sporů.

Mediace má potenciál výrazně přispět k harmonizaci a řešení sporů v rodinném prostředí, a proto je důležité lépe pochopit, jak tato metoda funguje a jakým způsobem může pomoci jednotlivcům a rodinám dosáhnout smíru a dohody.

## 2.1 Definice a význam mediace

Pod termínem mediace si můžeme představit proces řešení konfliktů a sporů prostřednictvím zprostředkovatele, třetí strany, která pomáhá protistranám konfliktu dosáhnout dohody či kompromisu.

Historicky existovaly určité formy mediace již v antických civilizacích, jako bylo Řecko a Řím, ale i v různých kulturách v různých částech světa. Kdy konkrétně vznikla nelze přesně určit, protože tato metoda byla součástí lidského společenství po celá staletí (Růžička a Kollnerová, 2011).

V moderním smyslu a s formalizovanými postupy však byla mediace rozvíjena až v průběhu 20. století a stala se významným nástrojem pro řešení konfliktů v mnoha různých společenských situacích a odvětvích, například právu, politice, obchodu a podobně (Růžička a Kollnerová, 2011).

Obecně je mediace brána jako dobrovolný a flexibilní proces, kdy neutrální osoba – takzvaný **mediátor** – usnadňuje komunikaci mezi stranami ve sporu a pomáhá jim identifikovat své potřeby a zájmy a společně hledat vzájemně přijatelná řešení (Masopust Šachová, 2019).

Význam mediace tkví právě v tom, že umožňuje efektivní a mírové řešení konfliktů a sporů prostřednictvím neutrálního mediátora. Tím se chrání vztahy mezi stranami, snižuje se stres, zvyšuje se kontrola nad procesem a umožňuje se stranám dosáhnout dohody, která je pro ně akceptovatelná, čímž se předchází soudnímu řešení a potenciálním dlouhodobým konfliktům (

Mediace se tak stává čím dál více oblíbenou alternativní formou řešení sporů, kterou pro své přednosti a klady využívá stále větší procento lidí, jež své neshody nechtějí řešit nákladně a skrze často nepříjemnou soudní intervenci.

## 2.2 Využití mediace

Jakožto metoda pro řešení sporů má mediace uplatnění v širokém spektru odvětví, ať už ve vztahových situacích či formálním kontextu, jelikož lidské konflikty mohou vznikat prakticky kdekoli, a řada z nich se obejde bez potřeby soudního zásahu.

Existuje však několik klíčových forem či druhů mediace, z nichž má každá své specifické vlastnosti a zohlednění a jsou nadto podloženy i odbornými vědeckými prameny a studii.

Mediátoři si takto často ve své praxi volí určitou formu mediace, ve které se specializují. Jedná se především o dělení mediace podle prostředí vzniku konfliktů. Formy mediace lze podle Holé a kol. (2013) dělit následovně.

- **Rodinná mediace:** Tento druh mediace, jenž je zároveň tím, kterým se budu v této práci zvláště zabývat, se zaměřuje na řešení konfliktů v rámci rodinného prostředí. Lze zde zahrnout rozvody, péči o děti, dědické spory a konflikty mezi členy rodiny.
- **Mediace v trestním řízení:** Mediace spojená s trestním řízením a justicí se využívá především v souvislosti s probací, nebo konkrétně Probační a mediační službou. Probační úředníci poskytují mediační pomoc při řešení sporů mezi pachateli a oběťmi trestných činů.
- **Pracovní mediace:** Předmětem pracovní mediace jsou konflikty v pracovním prostředí mezi zaměstnanci, kolegy nebo mezi zaměstnanci a zaměstnavateli. Může pomoci obnovit pracovní harmonii a zlepšit produktivitu na pracovišti, smířit soukromé spory mezi spolupracovníky, či vyrovnat neshody mezi nadřízenými a podřízenými, ať v osobní či právní doméně.
- **Obchodní mediace:** Tato forma mediace se řeší spory v obchodním kontextu mezi firmami, dodavateli, odběrateli nebo akcionáři. Cílem je zde zachovat obchodní vztahy a snížit náklady, které by vznikly soudním řízením.
- **Školní mediace:** Dle názvu se školní mediace zaměřuje na školní prostředí a konflikty pro něj specifické, mezi něž patří zejména spory mezi žáky, učiteli a rodiči.

Dále nachází mediace své uplatnění kupříkladu v konfliktech komunitních, mezinárodních, v insolvenčním řízení, v autorskoprávních sporech a náhradě újmy na zdraví vzniklé ve zdravotnictví a dalších relevantních oblastech (Holá a kol., 2013).

## **2.3 Formy mediace**

Kromě dělení dle oblasti vzniku konfliktů a sporů, lze mediaci rozdělovat i dle dalších kritérií, kdy se v praxi nejčastěji můžeme setkat se třemi formami probíhání mediace – facilitativní, evaluační a transformativní (Šišková, 2012).

### **2.3.1 Facilitativní mediace**

Facilitativní mediace, nejobvyklejší forma mediace v praxi, je založená na tom, že mediátor koná úlohu neutrálního prostředníka, který pomáhá účastníkům konfliktu identifikovat a vyjádřit jejich zájmy, potřeby a obavy.

Poskytuje jim prostor pro otevřenou komunikaci a aktivně jim naslouchá, aby porozuměl jejich perspektívám a pomohl jim najít společně přijatelné řešení (Šišková, 2012).

Není zde cílem poskytování návrhů řešení nebo hodnocení konfliktu ze strany mediátora. Místo toho se facilitativní mediace zaměřuje na podporu stran konfliktu při hledání svých vlastních řešení a na udržení procesu vyjednávání otevřeným a respektujícím (Šišková, 2012).

Mediátor tak u této formy mediace de facto funguje v roli facilitátora, jenž vykonává facilitaci – odtud odvození názvu. Facilitace je komunikační metodou, při které je využíváno různých principů, pravidel a technik, kterými může proces mediace dosáhnout lepší efektivity a úspěšnosti.

Základním znakem facilitativní mediace je rozdělení mediačního procesu do samostatných fází, jimž se budeme podrobně věnovat v samostatné kapitole.

### **2.3.2 Evaluační mediace**

Evaluační (evaluativní) mediace je v podstatě opakem mediace facilitativní. Mediátor zde figuruje v odlišné roli, roli hodnotící. Místo pouhého usměrňování komunikace a podpoře účastníků při hledání vlastních řešení naopak aktivně vstupuje do procesu a poskytuje účastníkům konkrétní doporučení nebo hodnocení týkající se jejich konfliktu (Šišková, 2012).

V evaluativní mediaci může mediátor využívat svých odborných znalostí a předkládat stranám návrhy. To může být užitečné v situacích, kdy jsou si jsou účastníci nejistí nebo potřebují vnější perspektivu a názor nezaujaté osoby.

Ono zhodnocení, charakteristické pro evaluativní mediaci, je často praktikováno v podobě tzv. **med-arb**. Termín je zkratkou pro slova mediace a arbitráž, kdy se tyto dva procesy řešení sporů kombinují. Účastníci konfliktu se nejprve pokouší vyřešit svůj spor prostřednictvím mediace. Pokud se dohody nepodaří dosáhnout, spor se přesune do fáze arbitráže, kde rozhodčí (arbitr) rozhodne o jeho výsledku (Malacka a kol., 2016).

Oproti facilitativní mediaci je tak evaluativní mediace méně participativní a v určité mezi omezuje samostatnost účastníků. Uplatňují ji spíše mediátoři, kteří mají magisterské vzdělání v oboru právo (Šišková, 2012).

Evaluativní forma má jistě svoje místo v mediaci a určitě ji lze v individuálních případech úspěšně aplikovat, avšak z výše vypsaneho důvodu omezení samostatnosti a svobodné vůle účastníků procesu se tak nejedná o běžně využívanou metodu, a v praxi je mnohem častěji preferována facilitativní forma mediace, kde mají účastníci větší kontrolu nad jejím průběhem (Šišková, 2012).

### **2.3.3 Transformativní mediace**

Nejnovější forma mediace, transformativní mediace, je odvozená z mediace facilitativní. Transformativní mediace se nesnaží pouze o nalezení řešení konkrétního problému, ale také o přeměnu vztahů mezi účastníky konfliktu (Brzobohatý a kol., 2022).

Tímto způsobem se snaží o dlouhodobější změny v řešení sporu. Zaobírá se především efektivnější interakcí mezi stranami a jejich vzájemným uznáním a porozuměním. Jinými slovy, jde zde o to, aby se spor určitým způsobem „transformoval“ v lepší komunikaci mezi účastníky (Brzobohatý a kol., 2022).

Jak tedy z principu transformativní mediace vyplývá, nejlepší užití nachází v případech, kde mezi stranami konfliktu vážne komunikace. Může to výrazně ovlivňovat plynulý chod procesu mediace, a proto je zde nasnadě použít transformativní formu k zvýšení efektivnosti řešení.

## 2.4 Principy mediace

Jako většina odvětví se i mediace v řídí jistými principy, které tvoří základ mediačního procesu a hrají klíčovou roli pro úspěšné řešení konfliktů a sporů. Těmito principy jsou **dobrovolnost, důvěrnost, nestrannost a neutralita a mlčenlivost**.

*Princip dobrovolnosti* klade důraz na dobrovolnou účast v mediaci, což umožňuje účastníkům svobodně rozhodnout se pro účast a aktivní angažovanost v procesu. Tím se zajišťuje, že mediace není vnímána jako nátlak, ale jako příležitost k dobrovolnému řešení konfliktu (Brzobohatý a kol., 2022).

*Princip neutrality a nestrannosti* se týká především mediátora, který musí zůstat nestranný vůči všem účastníkům. Tento princip zajišťuje, že mediátor nepřijímá žádný stranický postoj a neupřednostňuje jednu stranu před druhou (Holá a kol., 2013).

*Princip důvěrnosti* je dalším důležitým principem mediace, který zajišťuje, že všechny informace a diskuse, které se v průběhu mediace vyskytnou, zůstanou diskrétní a konfidenční. To poskytuje účastníkům pocit bezpečí a svobody, aby mohli otevřeně hovořit o svých obavách a potřebách (Holá a kol., 2013).

Podstatou *principu mlčenlivosti* je, že mediátor nesmí sdělovat nebo používat jakékoliv informace, které získal během mediace, kromě případů, kdy je k tomu oprávněn zákonem nebo kdy je to nezbytné pro bezpečnost či ochranu zájmů účastníků mediace. To zahrnuje veškeré informace, které účastníci sdělují mediátorovi v průběhu mediace, a veškeré poznatky, které mediátor získává v průběhu řešení konfliktu (Grygar, 2014).

Princip mlčenlivosti pomáhá zajistit, že účastníci mediace budou mít důvěru v to, že jejich soukromé informace budou chráněny a že se nedostanou k žádné třetí straně bez jejich souhlasu. To vytváří bezpečné prostředí pro otevřenou komunikaci a spolupráci mezi účastníky a mediátorem, což napomáhá efektivnímu řešení konfliktů.

Tyto principy jsou základními stavebními kameny mediace a přispívají k její úspěšnosti a efektivitě při řešení různých typů sporů.



## **2.5 Fáze procesu mediace**

Průběh mediace můžeme z pohledu mediátora rozdělovat na určité fáze či etapy. Jsou jedním z centrálních prvků, které umožňují mediátorovi systematicky navigovat skrze mediační proces – od počátečního setkání až po dosažení dohody.

Celkem lze mediaci rozčleňovat na pět, potažmo šest samostatných fází, přičemž do nich zahrnujeme také tzv. „nultou“ fázi jakožto přípravu k mediačnímu procesu.

### **2.5.1 „Nultá“ fáze – příprava**

Nultá fáze mediace, často označovaná jako přípravná fáze, je základní částí procesu mediace. V této fázi mediátor a účastníci stanovují rámec a očekávání pro průběh celého procesu. Během této fáze se navazuje kontakt mezi mediátorem a účastníky, jsou sděleny informace o procesu mediace a stanoveny základní pravidla a procedury, které budou během mediace dodržovány (Ramešová, 2019).

Prvním krokem je obvykle domluva na pravidlech a postupech mediaci, včetně důležitých zásad jako je důvěrnost, dobrovolnost a neutralita. Mediátor vysvětluje účastníkům roli a funkci mediačního procesu, zdůrazňuje jeho dobrovolný charakter a zajišťuje, že každý má možnost aktivně se účastnit a být slyšen (Brzobohatý a kol., 2022).

### **2.5.2 Fáze první – zahájení mediace**

První zahajovací fáze v mediaci představuje okamžik, kdy se mediátor ujme úvodního slova, seznamuje se s účastníky a nastavuje rámec pro průběh procesu.

Začíná obvykle uvítáním všech účastníků a představením mediátora a jeho role. Mediátor vysvětluje účel a principy mediace a nastavuje očekávání a pravidla ohledně průběhu setkání (Šišková, 2012).

### **2.5.3 Fáze druhá – naslouchání mediátora**

Během druhé fáze mediace – naslouchání mediátora – mediátor aktivně poslouchá, používá empatii a nezaújatě reflektuje obsah sdělení obou stran. Je důležité, aby mediátor

respektoval hlas každé strany a poskytoval jim prostor k vyjádření. Mediátor se snaží identifikovat důležité body konfliktu a rozptýlit emocionální napětí, aby se mohlo pokročit k hledání vzájemně přijatelného řešení (Šišková, 2012).

Tato fáze je zásadní pro budování důvěry mezi stranami a vytváření základu pro konstruktivní řešení konfliktu. Mediátor pomáhá stranám lépe porozumět navzájem a najít společná témata, na kterých lze dále pracovat. Tímto způsobem se otevírá prostor pro další fáze mediace, které směřují k nalezení trvalého řešení konfliktu (Ramešová, 2019).

#### **2.5.4 Fáze třetí – vzájemné naslouchání stran konfliktu**

V této fázi si pro změnu obě strany konfliktu naslouchají navzájem. Mají příležitost sdělit své pocity, obavy a představy bez obav z přerušeni nebo odsouzení. Mediátor pomáhá udržovat dialog konstruktivním a respektuje individuální potřeby a hranice každého účastníka (Šišková, 2012).

Ve třetí fázi můžeme zjistit, zda si strany konfliktu rozumí a chápou vzájemně pohled toho druhého. Může dojít k identifikaci společných cílů a zájmů mezi stranami, což může sloužit jako základ pro budoucí vyjednávání a hledání řešení (Brzobohatý a kol., 2022).

Výstupem této fáze je porozumění perspektivě a potřebám druhých stran, což může vést k budování důvěry a posílení vztahů mezi sebou.

#### **2.5.5 Fáze čtvrtá – hledání řešení**

Cílem této fáze je identifikovat konkrétní řešení, která budou přijatelná pro všechny účastníky a která budou sloužit k řešení jejich konfliktu.

Důležitým aspektem této fáze je také zajištění, aby všechny strany měly možnost vyjádřit své představy a názory a aby se zároveň snažily najít společný základ pro dohodu. Mediátor se snaží zajistit, aby proces byl spravedlivý a vyvážený, aby všechny strany se cítily podporovány a respektovány a aby měly obě z dohody zisk (Šišková, 2022).

### **2.5.6 Fáze pátá – zpracování vybraného řešení**

Poslední fáze, kde je cílem zpracování vybraného řešení, má za úkol zajistit, že dohoda je pevná, udržitelná a přijatelná pro všechny strany a že je implementace proveditelná a účinná (Ramešová, 2019).

Mediátor hraje důležitou úlohu při usměrňování této fáze a zajištění, že je dohoda dosažena s ohledem na potřeby a zájmy všech zúčastněných stran.

Dohoda musí být zaznamenána do písemné formy, jasná a srozumitelná pro všechny účastníky. Mediátor se musí zároveň ujistit, že všechny body a podmínky jsou správně zaznamenány a že nejsou pochybnosti nebo nedorozumění (Brzobohatý a kol., 2022).

Poté je dohoda zpřesněna a doplněna o další detaily, pokud je to potřeba. Mediátor se ujistí, že všechny strany jsou spokojeny s finálním textem dohody a že jsou připraveny ji podepsat. Konečným krokem je přezkoumání a potvrzení dohody všemi účastníky (Brzobohatý a kol., 2022).

Přestože každá individuální mediace je unikátní a může vyžadovat odlišný přístup, pochopení a dodržování fází mediace poskytuje rámec a strukturu, která výrazně usnadňuje mediální proces a maximalizuje jeho účinnost a úspěšnost.

## **2.6 Faktory ovlivňující proces mediace**

Faktorů, které mohou ovlivňovat proces mediace, může být velké množství. Zjistit, s jakými nejčastějšími faktory ovlivňující úspěch mediálního procesu se mediátory setkávají je koneckonců jeden z dílčích cílů výzkumného šetření této práce.

Z dostupné literatury je však možno sepsat několik významných aspektů, které při průběhu mediace mohou hrát důležitou roli. Jsou jimi zejména:

- kvalifikace mediátora – zkušenost, odbornost a schopnost mediátora vést proces mediace, potřebné znalosti o technikách mediace,
- etický proces mediace – dodržování etických standardů a principů, které jsou zásadní pro zachování integrity a důvěryhodnosti celého procesu
- práce s informacemi – sběr, analýza, interpretace a využití informací k řízení a usměrňování mediace,

- řízení procesu – transparentnost a srozumitelnost mediátora, nestrannost mediátora, ověřování spokojenosti stran s průběhem mediace (Brzobohatý a kol., 2022).

Patříčnými aspekty se podrobněji zabývám v teoretické části zaměřujícími se na profesi mediátora.

## **2.7 Mediace v právním kontextu**

Tato kapitola se zaměřuje na roli a význam mediace v právním prostředí zahraničí a České republiky, přičemž klade důraz na analýzu právních aspektů, postupů a přínosů tohoto alternativního způsobu řešení sporů.

Budou rozebrány klíčové aspekty mediace v rámci právního systému, včetně jejích výhod, využití v různých právních situacích a důležitosti pro dosažení efektivního a spravedlivého řešení sporů.

### **2.7.1 Význam mediace v mezinárodním právu**

Mediace se stala významnou součástí moderního právního systému v mnoha zemích, a to zejména jako alternativní způsob řešení sporů za pomoci odborně vzdělaného mediátora (ADR - Alternative Dispute Resolution). V právním kontextu má mediace totiž několik klíčových výhod, které ji činí atraktivní jak pro účastníky sporu, tak pro soudy i další právní instituce (Holá a Urbanová, 2020).

Jedním z hlavních prvků, kterým mediace vyniká, je její dobrovolný charakter. Strany sporu mají možnost rozhodnout se pro mediaci a spolupracovat na hledání vzájemně akceptovatelného řešení, což přispívá k efektivitě a flexibilitě tohoto procesu.

Většina soudů aktivně podporuje a přímo doporučuje mediaci jako způsob řešení sporů před tím, než dojde k soudnímu procesu. Tímto způsobem se mohou soudy vyhnout záplavě případů a urychlit řešení sporů (Holá a Urbanová, 2020).

Dalším významným aspektem je zachování důvěrnosti, kterou mediace nabízí. Strany si mohou být jisté, že informace a diskuse probíhající během mediace zůstanou v rámci

tohoto procesu a nebudou veřejně dostupné. To je obzvláště důležité v případech, kdy jsou sporům přítomny citlivé informace nebo obchodní tajemství (Brzobohatý a kol., 2022).

Výsledkem mediace je dohoda, kterou strany samy vyjednaly a schválily. Tato dohoda může být právně závazná a v mnoha jurisdikcích může být exekvována soudem. To znamená, že mediace má konkrétní právní důsledky a její výsledky jsou chráněny právním rámcem (Holá a Urbanová, 2020).

### **2.7.2 Mediace v českém právu**

Historie mediace v České republice sahá do období po sametové revoluci v roce 1989, kdy začala vznikat právní a institucionální základna pro tento alternativní druh řešení sporů.

Prvně se mediace objevila po boku probace (tj. dohledem nad odsouzeným) v trestním právu. V zákonu o Probační a mediační službě (PMS) z roku 2000 je mediace charakterizována jako součást činnosti a obsahu práce probačního úředníka a důležitý „*restorativní prvek*“ při řešení sporů v trestněprávní oblasti (Holá a Urbanová, 2020, s. 3).

V roce 2002 byl přijat první zákon o mediaci, avšak primární skutečný impulz pro rozvoj mediace přišel s účinností nového zákona o mediaci v roce 2012, zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, který vstoupil v platnost dne 1. září 2012 (Holá a Urbanová, 2020).

Tento zákon stanovuje právní rámec pro provádění mediace a upravuje její aspekty. Poskytuje například definici mediace jakožto alternativní formy řešení sporů, popisuje činnost mediátora, jeho povinnosti a oprávnění, vymezuje působnost Ministerstva spravedlnosti ve vztahu k mediaci a ujasňuje její postavení z právního hlediska (Grygar, 2014).

Od doby právního zakotvení získala mediace v Česku na významu a stala se běžným nástrojem řešení sporů v různých oblastech, včetně rodinných, obchodních a pracovních sporů.

### **3. Rodinná mediace**

Tato kapitola se bude zabývat rodinnou mediací jako procesem, jehož cílem je dosažení urovnání sporů a konfliktů v rámci rodiny. Nejprve budou vysvětleny základní pojmy týkající se rodiny, jako její definice, vymezení rodiny jako sociálního prostředí, vysvětlení jejích funkcí a popis vztahů uvnitř.

Prozkoumá principy a techniky rodinné mediace, její výhody a výzvy, a také roli mediátora v procesu řešení rodinných konfliktů. Dále se zaměří na situace a oblasti, ve kterých je rodinná mediace často využívána, a na význam této metody pro udržení zdravých rodinných vztahů a fungování rodiny jako celku.

#### **3.1 Rodina**

Rodina je prvním a nejbližším prostředím, kde se formují naše vzory chování, hodnoty a mezilidské vztahy. Je místem, kde se učíme komunikovat, rozvíjet empatii a budovat vazby s ostatními lidmi. Zároveň však rodina může být místem, kde se objevují konflikty, stres a problémy, které mohou mít dlouhodobý vliv na životy jejích členů.

Cílem následující subkapitoly je podívat se na rodinu jako na komplexní sociální systém, který ovlivňuje a je ovlivňován širokou škálou faktorů, a definovat ji. Bude zkoumat různé aspekty rodinného života, včetně role rodičů, vzájemných vztahů mezi členy rodiny, výchovy dětí, a také sociálních a kulturních kontextů, které ovlivňují fungování rodiny.

##### **3.1.1 Definice rodiny**

Definici rodiny lze v určitém slova smyslu vysvětlit různorodě, jelikož může nabývat odlišného významu pro každého člověka. Častokrát může jednotlivec jako svou rodinu považovat i nepokrevní osoby, jako jsou jeho přátelé a blízké osoby, a někdy dokonce mazlíčci a další zvířata. V běžném společenském diskursu však člověk chápe význam rodiny jakožto biologicky příbuzné jedince žijící ve společné domácnosti, jinak řečeno rodiče a jejich děti.

V sociologicko-vědní sféře pro rodinu existuje jasně specifikovaná definice, vyňata z *Velkého sociologického slovníku*. Zde je rodina definována jako „*původní a nejdůležitější společenská skupina a instituce, která je základním článkem sociální struktury i zákl. ekonomickou jednotkou a jejímiž hlavními funkcemi je reprodukce trvání lidského biologického druhu a výchova, resp. socializace potomstva, ale i přenos kulturních a zachování kontinuity kult. vývoje*“ (Petrušek, Maříková a Vodáková, 1996, s. 940).

Takto výstižně vymezená definice rodiny je hluboce zakořeněná ve společnosti, a v závislosti na to se odvíjí i to, jak na rodinu pohlíží stát. Rodina je státem vnímána jako místo, kde se děti učí základním hodnotám, normám a dovednostem, které jsou klíčové pro jejich růst a vývoj.

Obvykle jí poskytuje různé formy podpory, včetně sociálních služeb, zdravotní péče a vzdělávání. Dále upravuje právní rámec týkající se manželství, rozvodů, péče o děti a majetkových vztahů mezi partnery

Stát také často klade důraz na ochranu zranitelných členů rodiny, jako jsou děti, starší osoby a osoby s postižením, a snaží se zajistit, aby měly přístup k potřebným službám a podpoře. Zároveň stát respektuje různorodost rodinných forem a snaží se podporovat rovnoprávnost a spravedlnost v rodinném prostředí (Matoušek a Pazlarová, 2010).

### **3.1.2 Prostřední rodiny**

V oblasti sociální pedagogiky se prostředí, což zahrnuje všechno, co nás obklopuje, považuje za zásadní faktor pro určení situace jednotlivce. Pojem "prostředí" má široký dosah a může zahrnovat vše, co nás obklopuje, včetně fyzického prostředí, přírody, psychického kontextu a interakcí s ostatními lidmi.

Během procesu socializace se jedinec učí zapadat do společnosti, vyvíjet komunikační schopnosti, navazovat vztahy s ostatními lidmi, přijímat kulturní zvyky, tradice, hodnoty, sociální normy, dovednosti pro spolupráci a rozumět svému sociálnímu a přírodnímu prostředí (Knotová a kol., 2014).

Během tohoto procesu má významný vliv také výchova (výchovný proces) a blízcí socializační aktéři, jako jsou rodina a přátelé. I když jsou pojmy výchova a socializace odlišné, mají podobný cíl. Zatímco socializace je přirozeným a nepřetržitým procesem,

který začíná od narození, výchova je záměrným úsilím těchto socializačních aktérů, kteří mají za cíl ovlivnit jedince a připravit ho na jeho účast ve společnosti (Kraus, 2008).

### 3.1.3 Typologické složení rodiny

Strukturu rodiny můžeme typologicky rozdělit na:

- **nukleární rodinu** – jinými slovy jadernou, považovanou za ideální, obvykle se skládá z dětí a obou rodičů, kteří jsou mezi sebou v manželském svazku,
- **rozšířenou rodinu** – zahrnující nukleární rodinu a navíc i nejbližší příbuzenstvo, jako jsou prarodiče, strýcové, sestřenice a další (Kraus, 2008).

Je nicméně možné rodinu charakterizovat i jinak, což platí dvojnásob v kontextu současné postmoderní doby. Za typ rodiny můžeme považovat i tu nevlastní, náhradní nebo tvořenou pouze jedním rodičem (samoživitelem). Taktéž mohou spolu žít rodiče bez manželského svazku, či ve stejnopohlavním registrovaném partnerství (Holá et al., 2014).

### 3.1.4 Funkce rodiny

V závislosti na tom, jak rodina funguje, operuje a zda vyhovuje specifickým měřítkům z různých oblastí, lze porovnat určitá konkrétní kritéria, která by měla splňovat – tato kritéria můžeme nazvat jejími funkcemi. Mezi základní funkce rodiny patří především:

- **funkce biologicko-reprodukční** – plánování a zajištění potomstva,
- **funkce sociálně-ekonomická** – rodina jako ekonomicky aktivní členek společnosti, postavení jako spotřebitel, základní jednotka státu,
- **funkce ochranná** – uspokojování potřeb dětí i rodičů,
- **funkce socializačně-výchovná** – příprava dítěte a mladistvého na dospělý život, učení normám a hodnotám společnosti
- **funkce relaxační** – trávení volného času, zábavní aktivity, rekreace,
- **funkce emocionální** – pocit útočiště, citové zázemí, láska a vzájemná podpora (Kraus, 2008).



Podle toho, jak jednotlivá rodina splňuje tyto dané funkce, ji můžeme klasifikovat jakožto:

- **funkční (eufunkční)** – úspěšně plní své sociální a emocionální funkce, schopna zajistit potřeby svých členů a poskytovat jim podporu a stabilitu,
- **problémovou** – čelící různým výzvám a problémům ve svém fungování, avšak plní většinu funkcí, nemá devastující a markantní vliv na život dítěte a rodiny,
- **dysfunkční** – existují zde vážné problémy ve vztazích mezi členy a v plnění rodinných funkcí, přičemž tato situace může způsobit negativní dopady na členy rodiny, zejména na děti, a může vyžadovat intervence nebo terapii,
- **afunkční** – nedokážící plnit své základní sociální a emocionální funkce, nenabízí podporu a stabilitu svým členům, vyžaduje zásahy a podporu z vnějšku (Kraus, 2008).

### 3.1.4 Vztahy v rodině

Základem funkčnosti rodiny jsou také vzájemné vztahy uvnitř ní. Pozitivní rodinné vztahy a vazby jsou rozhodujícím faktorem pro kvalitu života jejích členů.

V závislosti na jednotlivých členech lze analyzovat vztahy oboustranné vztahy mezi nukleární rodinou - dětmi, rodiči, partnery, sourozenci, prarodiči a příslušníky rozšířené rodiny (tetami a strýci, bratřenci a sestřenicemi a podobně).

#### Vztahy s rodiči a dětmi

Zdaleka nejdůležitější vztahem, co se týče rodiny, je vztah rodiče a dítěte. Hlavními realizátory výchovy a socializace dítěte jsou totiž právě jeho rodiče. To, jaký životní styl člověk ve své dospělosti vede, a jaké zvyky a tradice si přisvojuje, je dáno kromě dalších vlivů zejména výchovou.

V drtivé většině rodin jsou rodiči matka a otec, kteří ovlivňují a vedou potomka svým způsobem, a učí ho odlišné věci. **Matka** je vůbec prvním člověkem, který navazuje se svým dítětem citový vztah, a má k němu od začátku blíže. Ve valné míře má k dítěti emocionální a mírnější vztah, a je k němu více kontaktní.

Naproti tomu **otec** představuje určitou autoritu, schvalovací činitel a někoho, kdo fyzicky i materiálně rodinu ochraňuje. Dítě učí zejména komunikativnosti a respektu, normám a omezení (Šoba, 2005).

Až po rodičích přicházejí další aktéři, ostatní členové rodiny. Důležité vztahy jsou formovány v prostředí prarodičů, tet a strýců, sourozenců, bratranců a sestřenic i vzdálenějších příbuzných, třeba bratranců z druhého kolena a podobně. Nejdůležitější úlohu ale plní právě rodiče.

V kontextu vztahu dítěte k rodičům nelze opomenout tzv. **Attachment teorii** neboli teorii citové vazby, jež poukazuje na emocionální připoutání dítěte k jeho matce a otci. Ve zkratce lze tuto teorii vysvětlit tím, že tyto vztahy, které vznikají v dětství, mají vliv i na to, jak se chováme v naší dospělosti (Holá a kol., 2014).

Citová vazba může být bezpečná, nebo mohou vzniknout určité potíže – dítě může být vyhýbavé, nebo naopak závislé na rodičích, nebo souběžně obojí dohromady. Často za tím stojí pochybení rodičů a jejich výchovný styl, ale jsou i případy, kdy dítě toto emocionální chování projevuje samo od sebe (Knotová a kol., 2014).

#### Mezigenerační a další příbuzenské vztahy

V rodině existují kromě rodiče a dítěte i další typy mezigeneračních vztahů, které mohou vytvářet složitou síť interakcí, a kromě vztahů generací můžeme zkoumat i další příbuzenské vztahy, které přispívají k celkové dynamičnosti a funkčnosti rodiny.

Důležitý typ rodinného mezigeneračního vztahu představuje **vztah dítěte a prarodiče**. Tento vztah je důležitý především pro přenos tradic, zkušeností a moudrosti mezi staršími a mladými generacemi. Dědečkové a babičky mohou také hrát roli podpory a vůdčí role pro své vlastní děti a vnoučata (Matoušek a Pazlarová, 2010).

**Vztahy mezi sourozenci** mají taktéž svá specifika a v rámci rodiny představují odlišný typ pouta nežli vztahy mezi dospělými a dětmi. Vztah mezi sourozenci je v jejich životě jedním z nejdéle trvajících. Může být komplexní a různorodý, zahrnující lásku, podporu, vzájemné ovlivňování a stejně tak i rivalitu a vrstevnickou nepřizně (Matoušek a Pazlarová, 2010).

Vztahy mezi bratřenci, sestřenicemi, tetami a strýci i vzdálenějšími rodinnými příslušníky, jako například švagry, tchyněmi, zeti a podobně, mají v rodinném kruhu také svůj význam, byť nejsou pro život jedince a jeho nejužší okolí tak podstatné. Mohou však i tak hrát důležitou roli v jeho vývoji a poté i dospělosti (Matoušek a Pazlarová, 2010).

Například v případě rodinných konfliktů mohou zaujímat významnou úlohu a neměly by se v kontextu mediace vylučovat či brát na lehkou váhu, jelikož se spousta sporů může odehrávat právě s těmito vzdálenějšími příbuznými.

### Vztahy mezi partnery a manžely

V rodinném prostředí nelze opomenout také partnerský či manželský vztah. Přestože druh či družka nejsou s člověkem spjati pokrevně, představují důležitý přírůstek do rodiny, zejména při uzavření sňatku, kdy se plnohodnotně stávají členy rodiny a zároveň vlastně mohou vytvořit rodinu vlastní v případě narození potomků.

Důležitou typem rodinných konfliktů jsou totiž právě manželské konflikty a spory související s partnerskými neshodami a rozvodovým procesem. Jelikož jsou často partneři či manželé také rodiči, konflikty v jejich vztahu mají také přímý vliv a dopad na jejich děti.

## **3.2 Rodinné konflikty**

Konflikty v rodině jsou běžnou součástí lidského života a rodinného soužití. Každá rodina se potýká s různými názory, potřebami a očekáváními, což může vést k napětí a sporům mezi členy. Pochopení těchto konfliktů a naučení se, jak s nimi konstruktivně pracovat, je stěžejní pro udržení zdravých rodinných vztahů.

Jak bylo výše naznačeno, konflikty mohou probíhat mezi jakýmkoli členy rodiny a jejich vzájemnými vztahy. Je samozřejmé, že sourozenci budou spolu mít odlišné rozpory než jejich rodiče nebo třeba strýc se švagrem. Každý typ vztahu v rodině bude mít specifické náležitosti a aspekty, které je nutno zohledňovat jakožto rodinný mediátor.

### **3.2.1 Specifika rodinných konfliktů**

Konflikt obecně označuje stav nesouladu či neshody mezi jednotlivci i skupinami, jenž vzniká z rozporu zájmů, hodnot, názorů, potřeb nebo postojů. Konflikty mohou mít různé formy, od verbálních sporů až po fyzické střety, a neodmyslitelně patří k lidskému soužití již od dob prvních civilizací (Ramešová, 2019).

Samotný konflikt by neměl být považován za výlučně negativní projev mezilidské interakce, protože jeho význam spočívá v schopnosti vyvolat změny, podněcovat kreativitu a poskytovat příležitost k učení a osobnímu rozvoji. Konflikty jsou inherentní součástí mezilidských vztahů a společenských struktur a v zásadě lze argumentovat, že určitým způsobem obohacují náš život (Růžička a Kollnerová, 2011).

Konflikty v rodině jsou specifické především blízkostí a intimitou vztahů mezi konfliktními stranami. Mohou se týkat citlivých témat, jako jsou hodnoty, výchova dětí, nebo rozdělení odpovědností v rámci rodiny (Holá a kol., 2014).

Oproti konfliktům ve společenských nebo pracovních vztazích jsou rodinné konflikty obvykle intenzivnější a jsou schopny mít dlouhodobý dopad na vzájemné vztahy. Dalším specifikem je, že členové rodiny jsou často nuceni čelit konfliktům v uzavřeném prostoru domova, což může situaci zesilovat (Holá a kol., 2014).

Proto řešení rodinných konfliktů vyžaduje porozumění těmto specifickým a schopnost pracovat s emocemi a komunikací v rámci unikátních vztahů, které rodina sdílí.

### **3.2.2 Příčiny konfliktů v rodině**

Abychom byli schopni zvládnout jakýkoli konflikt, je třeba znát jeho příčinu. Rodinné konflikty se řadí mezi tzv. interpersonální, a stejně jako u jiných obdobných konfliktů mezi dvěma a více lidmi mají rodinné spory příčiny zejména v komunikačních problémech.

Komunikace hraje důležitou roli v rodinných i ostatních personálních vztazích a může být jak základem pro zdravé fungování rodiny, tak i potenciální příčinou konfliktů. Komunikační bariéry, jako jsou nejasné sdělení, nedostatek naslouchání a nedostatek empatie, mohou vést k postupnému zhoršení mezilidských vztahů (Janoušek, 2015).

Nedostatečná komunikace může také vytvářet nespravedlivé pocity, když někteří členové rodiny mají pocit, že jejich hlas není slyšet nebo respektován. Tato neefektivní komunikace může přerůst do vzájemného obviňování, vzájemných předsudků a zvyšování napětí, což dále podněcuje konflikty v rodinném prostředí (Janoušek, 2015).

Předmětem a příčinou rodinných konfliktů často bývají především finanční neshody, spory ohledně rodinného majetku, dědictví a právních záležitostí, výchova a vzdělávání dětí, rozvodový proces, zdravotní potíže, péče o nemocné atd.

### Příčiny rodičovských a manželských konfliktů

V dnešní době vysoké rozvodovosti a partnerských neshod nám do popředí nejčastějších typů konfliktů v rodině vstupují spory v partnerství, manželství a rodičovství.

Neshody mezi manželi a rodiči plynou nejčastěji z důvodů společného soužití a výchovy dětí. Rodiče se mohou dostat do sporů ohledně výchovných metod, financí, rozdělení domácích prací nebo péče o děti. Manželské konflikty se mohou týkat různých témat, včetně komunikace, intimních vztahů, životního stylu nebo nesouladu v hodnotách a cílech partnerů (Westphalová a kol., 2021).

Tyto konflikty jsou samozřejmě běžnou součástí partnerského života. Pokud jsou však časté, intenzivní nebo vedou k narušení partnerského vztahu či rozvodu, vhodnou pomocí často bývá právě rodinná mediace, která eliminuje nutnost soudní intervence (Holá a kol., 2014).

### Příčiny konfliktů mezi rodiči a dětmi

Dalším velmi častým typem rodinných konfliktů jsou konflikty mezi rodiči a dětmi. Představují jednu z hlavních oblastí zájmu v rodinné mediaci.

Mohou vznikat z různých důvodů a mohou se týkat různých témat, jako jsou například pravidla v domácnosti, výchova, školní povinnosti, komunikace a rozvoj dítěte (Westphalová a kol., 2021).

Důležitým faktorem charakteristickým pro konflikt mezi rodičem a dítětem je to, že z právního hlediska je tento vztah odlišný od vztahu dospělých osob.

Panují zde ze strany rodičů jiná práva a povinnosti vůči jejich potomkům. Jsou za své děti právně zodpovědní – při změně občanského statusu na rodičovství se stávají nositeli rodičovské odpovědnosti až do doby dosažení jejich svéprávnosti (Westphalová a kol., 2021).

To, že jsou děti do dosažení dospělosti v mnoha záležitostech nesvéprávné a odkázané na své zákonné zástupce – rodiče, je samozřejmě staví do znevýhodněné pozice, čímž je ochrana jejich práv a zájmů zvláště důležitá (Westphalová a kol., 2021).

Zohlednění této skutečnosti je mimořádně důležité zejména v situacích, kdy konflikt v rodině potenciálně ohrožuje dítě nebo se může jednat o případ domácího násilí (Matoušek a Pazlarová, 2010).

### **3.3 Charakteristika rodinné mediace**

Jak bylo v předchozí kapitole naznačeno, konflikty v rodině jsou velmi časté a mohou nabývat mnoha podob. Pro mediaci se tak jedná o jedno z nejčtenějších odvětví působnosti a aplikace, a spousta mediátorů si jako svou specializaci volí právě prostředí rodiny (Brzobohatý a kol., 2022).

Z povahy rodinných konfliktů vyplývá, že mohou být různorodé a týkat se širokého množství rodinných příslušníků, a tak je rodinná mediace ve své podstatě obsáhlým pojmem, který je možné jej rozdělovat na samostatné druhy.

Mezi nejčastější druhy rodinné mediace můžeme zařadit mediaci rozvodovou, se staršími lidmi a mediaci s rodiči a dětmi (Brzobohatý a kol., 2022).

Je nutné podotknout, že se mediace zabývá řešením konfliktů, a neměla by být spojována s jinými formami práce s rodinou. Oproti jiným metodám, jako je například rodinná terapie nebo poradenství, se mediace zaměřuje na aktivní účast všech zúčastněných stran při hledání řešení konfliktů.

Zatímco terapeutické metody často kladou důraz na porozumění emocionálním a psychologickým hlediskům problému, mediace se zaměřuje na praktické a konkrétní kroky vedoucí k dosažení vzájemně přijatelné dohody. Mediátor, jako neutrální prostředník, usiluje o vytvoření bezpečného prostoru pro otevřenou komunikaci a spolupráci.

Tím se rodinná mediace odlišuje od poradenských či sociálně-pracovních přístupů, kde odborník poskytuje rady nebo terapeutické intervence (Brzobohatý a kol., 2022).

### **3.3.1 Vyjasnění pojmů rodinné mediace**

Do oblasti rodinné mediace lze zařadit spoustu typů rodinných konfliktů, jak bylo popsáno v předchozích kapitolách. O různých konfliktech, které rodinná mediace řeší, se často hovoří jako o samostatných typech mediace – například rozvodová mediace, partnerská mediace, manželská mediace a podobně.

#### Rozvodová mediace

Je však důležité zmínit, že všechny tyto typy mediace v zásadě stále spadají pod souhrnný název rodinná mediace, tedy alespoň v zahraničí. V tuzemsku se však například rozvodová mediace považuje za samostatnou mediální oblast (Holá, 2014).

V kontextu rozvodové mediace a rozvodového řízení je stěžejní působení soudů. Jelikož byli manželé právně oddáni, rozvodové řízení je právě právním procesem, kterým se manželství musí ukončit. Proto pouhá mediace (mimosoudní řešení) nestačí. Během tohoto procesu se řeší různé záležitosti spojené s rozvodem, včetně majetkových otázek, péče o děti a dalších aspektů manželského života (Holá, 2014).

#### Mediace na ochranu dětí

V situacích, kdy jsou děti vystaveny rizikům nebo jsou zapojeny do rodinného konfliktu, který může ohrozit jejich zdraví, bezpečí nebo prosperitu, může být využívána jako nástroj OSPOD mediace na jejich ochranu. Tento typ mediace je obzvláště důležitý v případech rodinných konfliktů, domácího násilí, nebo rozvodů, kde jsou děti ohroženy emocionálně nebo fyzicky (Holá a kol., 2014).

V rámci OSPOD může být mediace použita jako prostředek ke zlepšení situace a nalezení adekvátních řešení, která budou sloužit zájmům a potřebám dětí. Během mediace mohou být zúčastněny rodina, pracovníci OSPOD a případně další odborníci, jako jsou psychologové nebo právníci (Holá a kol., 2014).

Můžeme vyvodit, že jelikož je u mediace pro ochranu dětí potřeba intervence sociálně-správní ochrany dětí a účastní se jí více subjektů než pouze mediátor a rodina, liší se od standardní rodinné mediace a stává se v podstatě kombinací mediace a soudního řízení (Holá a kol., 2014).

### Rodinné konference

Rodinné konference jsou specifickým typem mediace, který se zaměřuje na řešení konfliktů a podporu komunikace v rámci rodiny. Tyto skupinové konference obvykle zahrnují všechny členy rodiny a mají za cíl poskytnout prostor pro otevřený a konstruktivní dialog (Masopust Šachová, 2019).

### **3.3.2 Účastníci rodinné mediace**

V kontextu přiblížení průběhu rodinné mediace lze vypsát, jak se v zásadě dělí účastníci tohoto procesu. Je důležité nastínit, kdo se vlastně rodinné mediace účastní. Dle Holé a kol. (2014) lze účastníky popsat jako:

- klienty – strany, které jsou ve sporu,
- mediátora,
- zástupce klientů – zpravidla právní zástupce
- konzultanty,
- jiné profesionály – například psychologové, advokáti apod.,
- nepřímé účastníky konfliktu – například příbuzní klientů.

## **4. Mediátor jako profese**

Přestože mediace jako metoda mimosoudního řešení sporů není široké veřejnosti ještě zcela známá, její rozsáhlé uplatnění a možnosti aplikace ji činí stále více vyhledávanějším a potřebným nástrojem k řešení konfliktů v různých oblastech, a tak lze hovořit o mediátorovi jakožto o samostatné a plnohodnotné profesi.



V praxi je však mediátorem většinou člověk současně pracující v jiném povolání, který vykonává mediaci jako činnost rozšiřující jeho profesi. Mezi zapsanými mediátory tak častokrát nacházíme právníky, sociální pracovníky, psychology a další příbuzná zaměstnání (Brzobohatý, 2022).

Samotná mediace jako profesní disciplína pomalu vzkvétá v reakci na rostoucí potřebu rychlých, efektivních a mimosoudních řešení sporů v moderní společnosti. Výhoda mediace tkví v tom, že není omezena pouze na právní prostředí, ale rozšiřuje své působení do podnikání, rodinného života, školství a dalších sfér, a tak mají mediátoři široké možnosti uplatnění v mnoha oblastech (Holá a kol., 2013).

#### **4.1 Právní hledisko profese mediátora – zapsaný vs. nezapsaný mediátor**

Jak již bylo vysvětleno v kapitole o právním hledisku mediace, v tuzemsku je toto mimosoudní řešení sporů upraveno zvláštním zákonem – zákonem č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon byl přijat dne 26. června 2012 a poskytuje právní rámec pro provádění mediace v České republice (Grygar, 2014).

Je však nutné vyjasnit, že tento zákon se v kontextu profese mediátora vztahuje pouze na tzv. zapsané mediátory, kteří splňují veškeré požadavky stanovené zákonem a je oficiálně registrován v registru mediátorů u Ministerstva spravedlnosti České republiky (Grygar, 2014).

Pro získání registrace musí mediátor splnit stanovené kvalifikační požadavky, jako je absolvování specializovaného výcviku v oblasti mediace, zvládnutí zkoušky mediátora, dodržování etických a profesních standardů a dalších předepsaných podmínek (Brzobohatý a kol., 2022).

Mediátor však může být také nezapsaný, tudíž neplatí není sledován ani regulován státem a nemusí dodržovat určité etické a profesní standardy, které platí pro zapsané mediátory. Musí nicméně tuto činnost vykonávat na základě živnostenského oprávnění.

Nezapsaní mediátoři mohou provádět mediace bez jakýchkoli problémů, ale nemají oficiální právní status a mohou být tím pádem vnímáni jako méně zkušení nebo kvalifikovaní než zapsaní mediátoři.

## **4.2 Kvalifikace mediátora**

Jak již bylo výše popsáno, zapsaní mediátoři musí absolvovat specializovaný odborný výcvik v oblasti mediace. Ten může zahrnovat teoretickou přípravu, praktické simulace, etické otázky a další klíčové aspekty mediace.

Dále musí úspěšně složit zkoušku mediátora. Ta ověřuje odbornost a kvalifikaci jednotlivce k výkonu role mediátora. Testuje znalosti právních a mediátorských principů, praktických dovedností v jednání s konfliktními stranami a schopnosti efektivně řešit spory (Brzobohatý a kol., 2022).

Cílem zkoušky je zajistit, že mediátoři jsou schopni řádně provádět mediaci a dodržovat stanovené etické a profesní standardy. Po úspěšném absolvování zkoušky může být jedinec registrován jako zapsaný mediátor a získat právo provádět mediaci.

Mnoho mediátorů má také vysokoškolské vzdělání, a zapsaní mediátoři ho dokonce musí dokončit magisterský titul. Oblast studia může být různá, ale časté jsou obory jako právo, psychologie, sociologie nebo obchod a další odvětví, která mají blízko k mediaci.

Mediace sama o sobě nepatří mezi vysokoškolské obory, na které je důležité vlastnit příslušný titul. I když vysokoškolské vzdělání není pro nezapsané mediátory přísnou nutností, může jim poskytnout důležité znalosti a dovednosti, které jsou důležité pro úspěšné vykonávání této role (Brzobohatý a kol., 2022).

Odborníci v mediaci se mohou také stát součástí různých organizací, které se mediací zabývají a sdružují profesionální mediátory.

Mezi takovéto organizace patří zejména Asociace mediátorů České republiky (AMČR), která poskytuje možnost členství jak pro profesionální mediátory, tak i pro další osoby se zájmem o mediaci, jako jsou právníci, psychologové nebo sociální pracovníci (Asociace mediátorů České republiky, 2011).

AMČR pořádá různé vzdělávací kurzy, semináře a školení pro mediátory, kde se mohou zdokonalovat ve svých dovednostech a získávat nové poznatky o mediaci, aktivně

podporuje rozvoj mediace v různých oblastech společnosti, včetně právního systému, obchodu, rodinných vztahů a dalších a spolupracuje s dalšími institucemi a organizacemi, včetně vládních orgánů, soudů, univerzit a neziskových organizací, aby podpořila efektivní a kvalitní využití mediace v různých kontextech (Asociace mediátorů České republiky, 2011).

### **4.3 Kompetence mediátora**

V rámci mediátorské profese se kladou vysoké nároky na široký repertoár kompetencí, jež jsou nápomocné pro úspěšné vedení procesu mediace. Pokud mediátor ovládá níže uvedené dovednosti, výrazně mu to usnadňuje jeho praxi a efektivitu při řešení konfliktů.

Do kompetencí mediátora lze aplikovat samotné principy mediace, které úzce souvisí s tím, jak se má mediátor v průběhu mediace chovat. Neplatí sice pro nezapsané mediátory, ale v praxi je vhodné tyto principy využívat.

Základem mediace je princip důvěrnosti, což naznačuje, že by měl mediátor disponovat důvěryhodností, aby účastníci mohli otevřeně sdílet své pocity v bezpečném prostředí (Brzobohatý a kol., 2022).

Mediátor musí také zachovávat neutralitu a nestrannost, zajišťující spravedlivý přístup k oběma stranám. Schopnost zachovat neutralitu vyžaduje od mediátora schopnost ovládat své vlastní předsudky, emoce a osobní názory. Mediátor musí být schopen oddělit své osobní postoje od profesionální role a poskytovat prostředí, ve kterém se účastníci cítí svobodní vyjádřit své pocity a názory (Holá a kol. 2013).

Základním pilířem pro profesi mediátora je schopnost efektivní komunikace a využívání komunikačních technik. Komunikace vlastně definuje práci mediátora a bez ní není schopen úspěšně tuto profesi vykonávat (Brzobohatý a kol., 2022).

Dobrá komunikace umožňuje jasný a respektující dialog s vytvořením důvěry a respektu. Schopnost správně interpretovat verbální i neverbální signály a porozumět emocím a potřebám účastníků je nezbytná pro efektivní řízení jednání (Janoušek, 2015).

Mezi techniky, které v praxi může mediátor využívat, patří zejména brainstorming, aktivní naslouchání, používání neutrálního jazyka bez zabarvení, spolupracovat s druhým

mediátorem (mediátorská dvojice) či práce s flipchartovou tabulí – využívání vizuálních prostředků k podpoře mediace (Ramešová, 2019).

#### **4.4 Etické otázky profese mediátora**

Jako v každé profesi, která se zabývá prací s lidmi, je i v profesi mediátora důležité dodržovat určité etické zásady, hodnoty a normy. Jsou totiž nezbytné pro zachování spravedlnosti, důvěryhodnosti a zejména efektivnosti v průběhu mediace (Malacka a kol., 2016).

Etika jako věda se zabývá studiem morálních principů, hodnot a normativních teorií, které řídí lidské chování a rozhodování. Zkoumá různé aspekty lidského jednání, jako je spravedlnost, dobročinnost, zodpovědnost, svoboda a další (Malacka a kol., 2016).

A právě svoboda, svobodná vůle a sebeurčení jsou základními koncepty v etice. Svoboda je základním principem etiky a odkazuje na schopnost jedince jednat nezávisle a autonomně, svobodná vůle je způsobilost člověka volit mezi různými možnostmi a bez ovlivnění vnějšími faktory a sebeurčení odkazuje na schopnost definovat své vlastní cíle, hodnoty a smysl života.

V mediaci tedy platí, že *„jakékoli jednání mediátora, jehož cílem je změnit jednání, uvažování nebo vyjadřování stran mediace tak, aby jednaly zcela odlišně, aniž by o tomto účelu, cíli a snažení mediátora strany mediace věděly, je nutné považovat za neetické, protože porušuje základní hodnotu mediace – svobodu jako sebeurčení“* (Brzobohatý a kol., 2022, s. 197).

Mediátoři (nejen ti zapsaní), by také měli dodržovat tzv. Etický kodex. Je to soubor zásad a pravidel, která řídí chování a praktiky mediátorů při řešení konfliktů a zprostředkování jednání mezi stranami. Tento kodex má za cíl zajistit profesionální a etické jednání mediátora, které je zaměřeno na podporu a ochranu zájmů všech účastníků procesu (Malacka a kol., 2016).

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

V praktické části práce se bude prozkoumávat úloha mediátora v procesu řešení konfliktů v rámci rodiny a analyzovat vliv jeho postavení, dovedností a přístupu na výsledek mediace. Důraz bude kladen na identifikaci zásadních faktorů, které ovlivňují efektivitu mediace a zlepšují šance na dosažení adekvátní dohody.

Bude představen průběh výzkumného šetření, následně analýza dat a jejich interpretace a zhodnocení. V konečné části bude uvedeno shrnutí analýzy a interpretace dat, dále možná rizika týkající se výzkumného šetření a diskuzní část.

### **5. Výzkumné šetření**

V této kapitole bude představeno a popsáno výzkumné šetření zaměřené na zkoumání úlohy mediátora v kontextu rodinné mediace. Vymezíme zde výzkumný problém a vykreslíme hlavní cíl a dílčí cíle výzkumu. Dále popíšeme strukturu metodologie šetření, včetně metody výzkumu, procesu výběru vzorku, sběru dat, stanovení hlavních otázek a průběhu výzkumu.

#### **5.1 Vymezení výzkumného problému**

Účelem empirického výzkumu je identifikovat nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v oblasti rodinné mediace setkávají. Současně se bude zkoumat, jaké klíčové dovednosti by měl mediátor v této oblasti ovládat a co ovlivňuje úspěšný průběh mediace.

Zájmem bude analyzovat úlohu mediátora v rodinné mediaci, zhodnotit jeho přínosy a identifikovat výzvy, které mohou v této práci vzniknout. Celkově bude práce přispívat k lepšímu porozumění a hodnocení mediátorské role v kontextu rodinné mediace.

## **5.2 Cíl výzkumu**

Cílem výzkumu bakalářské práce je zjistit, jaké jsou nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají, jaké jsou klíčové dovednosti, které by měl mediátor v této oblasti ovládat a co ovlivňuje úspěšný průběh mediace.

Důležité pro cíl výzkumu je získat hlubší pochopení nejen nejčastějších problémů v rodinné mediaci, ale také klíčových dovedností a faktorů ovlivňujících úspěch této formy konfliktního řešení. Práce následně směřuje k analýze a zhodnocení úlohy mediátora v rodinné mediaci, zkoumá jeho přínosy a výzvy, které mohou nastat v průběhu této náročné práce.

Celkovým cílem práce je tedy provést analýzu a zhodnotit úlohu mediátora v oblasti rodinné mediace. Očekává se, že výsledky výzkumu poskytnou pohled na nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají, a identifikují klíčové dovednosti, které by měl mediátor v této oblasti ovládat. Dále bude cílem zjistit, co ovlivňuje úspěšný průběh mediace.

## **5.3 Metodologie výzkumu**

V následující části bude představena metodologie výzkumu. Začneme popisem zvolené metody výzkumu, dále technikou sběru dat, procesem výběru a definicí vybraného vzorku informantů.

Následovat bude samotný průběh výzkumu. Budou prezentovány hlavní výzkumné otázky a popis provedení jednotlivých rozhovorů, včetně znázornění časového plánu výzkumu.

### **5.3.1 Metoda výzkumu**

Jako metoda výzkumu byl zvolen kvalitativní výzkum. Tato metoda, nebo také přístup, je využíván v různých typech výzkumu, zejména tam, kde je důležité porozumět složitým a kontextuálním jevům z hlediska jedinečných perspektiv a prožitků účastníků. Dá se tedy označit za subjektivní (Mišovič, 2019).

Opakem kvalitativního přístupu je přístup kvantitativní. Ten jen naopak založen na objektivnosti. V praxi je využíván více, protože nalézá širší uplatnění díky jeho obecnosti výsledkům, které lze snadno kvantifikovat, měřit a analyzovat. Využívá se v mnoha vědních disciplínách, avšak zejména v nehumanitních vědách (Mišovič, 2019).

Kvantitativní výzkum je charakterizován zpravidla velkým počtem informantů, jasnou strukturou, je méně náročný a jednodušší co se týče sběru dat. To může být vhodné ve výzkumech, které chtějí přesný a statistický výsledek (Mišovič, 2019).

Problém s touto metodou nicméně nastává v situaci, kdy je třeba zjistit individuální a subjektivní názor informantů. Jelikož kvantitativní výzkum spoléhá na ověření předem vytvořené teorie, jeho výzkumná procedura tomu odpovídá. Není zde tedy prostor pro hlubší porozumění zkoumanému jevu.

A právě proto byl pro tuto práci zvolen komplexnější kvalitativní výzkum. Rodinná mediace a úloha mediátora v jejím kontextu jsou spojeny se složitými mezilidskými vztahy a specifickými situacemi. Kvalitativní přístup nám umožňuje zachytit tyto nuance a perspektivu odpovědí informantů.

Díky využití této vhodnější metody jsme schopni skutečně zjistit to, o co se v celém výzkumu jedná. Odpovědi reálných rodinných mediátorů nám poskytují ucelený, detailní, komplexní pohled na probíranou tematiku, přičemž je možné ji zkoumat z více úhlů.

### **5.3.1 Sběr dat**

Technika či metodou sběru dat, která byla pro účely kvalitativního výzkumu zvolena, je polostrukturovaný rozhovor. Byl určen jako nejvhodnější z hlediska větší flexibility tazatele při vedení rozhovoru.

Rozhovor obecně jakožto metoda kvalitativního výzkumu poskytuje jedinečnou možnost pro hluboké porozumění zkoumanému tématu. Díky interakci mezi tazatelem a informantem umožňuje rozhovor detailní zkoumání subjektivních názorů, postojů a zkušeností obou účastníků (Hendl, 2016).

Tato metoda umožňuje větší flexibilitu, což znamená, že v průběhu rozhovoru lze upřesňovat otázky nebo témata na základě reakcí a odpovědí informantů. To vede k

bohatším a komplexnějším datům, která mají vyšší kvalitu a relevanci pro výzkumný proces.

Díky možnosti osobní interakce lze rovněž lépe porozumět emocionálním a kontextuálním faktorům, které mohou ovlivňovat chování a postoje informantů. Navíc nabízí rozhovor také příležitost získat detailní a specifické informace, které by mohly být obtížně získat jinými metodami výzkumu (Hendl, 2016).

Oproti strukturovanému rozhovoru, který obsahuje jednoznačnou, předem připravenou a neměnnou strukturu, a nestrukturovanému rozhovoru vedenému bez standardizace, je polostrukturovaný rozhovor něco mezi (Mišovič, 2019).

Ve svém centru má připravený pevný rámec otázek, zanechává však míru otevřenosti pro tazatele a informanta vyjádřit své pocity, názory a zkušenosti bez pocitu, že jsou příliš omezeni striktními otázkami (Mišovič, 2019).

Polostrukturovaný rozhovor nám tak pomáhá hlouběji a otevřeněji prozkoumat jednotlivé aspekty výzkumného tématu, zatímco zároveň poskytuje jasnou strukturu pro zachycení klíčových témat.

### **5.3.2 Proces výběru výzkumného vzorku**

Vzhledem k povaze zkoumaného tématu a metodologii kvalitativního výzkumu byl pro daný výzkum zvolen vzorek účastníků, který tyto skutečnosti reflektuje. Vzorek výzkumu tak sestává z mediátorů, kteří mají zkušenosti a praxi v oblasti rodinné mediace.

Takto vytvořený vzorek informantů tedy koresponduje s hlavním výzkumným tématem – úlohou mediátora v kontextu rodinné mediace. Byli vybráni mediátoři, kteří se aktivně věnují práci s rodinou a jsou schopni reprezentovat základní soubor, přičemž jsem se snažila při rešerši zahrnout co nejvíce mediátorů pocházejících z různých pracovních prostředí, aby bylo zamezeno jednotvárnosti vzorku.

Způsob, kterým byli informanti vybíráni, se tedy nazývá záměrný výběr. Při tomto způsobu jsou úmyslně vybíráni informanti na základě specifických charakteristik, které odpovídají cílům či otázkám výzkumu (Hendl, 2016).



Proces výběru mediátorů probíhal navázáním kontaktu se zapsanými mediátory se zkušenostmi s rodinnou mediací zejména v oblasti Libereckého kraje společně s menším zaměřením na kraj Královéhradecký pro zajištění větší rozmanitosti získaného vzorku.

Profese a zkušenosti mediátorů se mohou co se týče regionální oblasti působení lišit, zvolila jsem tak jakožto tazatel možnosti kontaktování odborníků i z jiného než pouze rodného kraje.

Kritériem pro provedení výzkumného šetření byla taktéž dostupnost pro účast v rozhovorech. Z celkového počtu 11 kontaktovaných zapsaných mediátorů, kteří splňují praxi v rodinné mediaci v obou krajích na nabídku kladně odpovědělo 5. Z Libereckého kraje bylo osloveno 7 mediátorů, z nichž souhlasili s rozhovorem 3. Nadále pak ze 4 oslovených z regionu Hradce Králové souhlasili 2 informanti.

Spojila jsem se s těmito souhlasícími informanty prostřednictvím telefonního kontaktování a emailové korespondence. Přestože bylo pro účely co nejefektivnějšího průběhu rozhovoru preferováno osobní setkání k jeho realizaci, proběhl jeden z rozhovorů prostřednictvím online komunikační platformy MS Teams z důvodu probíhající nemoci informanta. Zbýlá čtyři ostatní setkání proběhla standardně formou fyzického setkání a živého rozhovoru.

### Definice výzkumného vzorku

Výběr vzorku, jak bylo podotknuto, je pečlivě promyšlen a založen na kritériích, jako je délka profese v mediaci, praxe s rodinnou mediací, a dostupnost pro účast v rozhovorech. Tímto způsobem je zajištěna relevantnost a kvalita získaných dat.

Vzhledem k omezenosti možnosti výběru vzorku kvůli relativně malému počtu mediátorů v České republice ve srovnání s jinými profesemi je konečný výzkumný vzorek velmi nadějně vyhlížející a vybraní mediátoři vycházejí z různorodých primárních povolání.

Přestože je tedy míra mediátorů v tuzemsku stále nízká a mnoho lidí z řad široké veřejnosti nemá o mediaci jako takové povědomí, zájem o rozvoj mediace jakožto efektivního nástroje pro řešení konfliktů trvale vzrůstá, a lze očekávat, že se tato oblast bude nadále rozvíjet a posilovat, přičemž doufám, že tomu napomůže, byť už jakýmkoli způsobem, také výsledek mé odborné práce.

To, že pozadí zaměstnání informantů je takto rozmanité, je velmi přínosné pro výzkum, neboť to umožňuje získat bohatší a komplexnější pohled na různé pohledy a aspekty úlohy mediátora v rodinné mediaci, což může vést k hlubšímu porozumění této problematice a poskytnout cenné poznatky pro výsledek výzkumu, praxi a další výzkumy.

V následující tabulce jsou přehledně vyobrazeny veškeré informace definující informanty selektovaného vzorku. Tabulka obsahuje čísla pořadí informantů, která budou v průběhu výzkumu sloužit k jejich identifikaci, dále jejich pohlaví, kraj působení, již zmíněné výchozí zaměstnání a v neposlední řadě délku praxe v rodinné mediaci měřenou v letech.

Tabulka č.1: Vzorek informantů

<b>Pořadí informantanta</b>	<b>Pohlaví informantanta</b>	<b>Kraj působení informantanta</b>	<b>Zaměstnání informantanta</b>	<b>Délka mediační praxe (v rodinné mediaci)</b>
1	Žena	Liberecký	Sociální pracovnice, mediátorka	10 let
2	Žena	Liberecký	Psychoterapeutka, mediátorka	5 let
3	Muž	Liberecký	Advokát, rodinný právník, zapsaný mediátor	6 let
4	Žena	Královéhradecký	Sociální pracovnice, mediátorka	13 let
5	Muž	Královéhradecký (rozhovor proběhl online)	Sociální pedagog, mediátor	4 roky

Zdroj: autor

### Etické aspekty při výběru vzorku

Pro výzkum bylo nezbytné zvážit etické aspekty výběru mediátorů a zajistit ochranu jejich práv a soukromí.

Jedním ze zásadních aspektů je udržení anonymity mediátorů, což znamená, že jejich identita by měla být chráněna a neposkytnuta veřejnosti ani ostatním účastníkům výzkumu bez jejich výslovného souhlasu.

Toho bylo v textu práce dosaženo právě prostřednictvím použití číselných identifikátorů namísto skutečných jmen mediátorů.

Kromě toho bylo mimořádně důležité získat informovaný souhlas od všech informantů výzkumu před zapojením do šetření. To zahrnuje poskytnutí podrobných informací o účelu výzkumu, možných rizicích a přínosech potenciální účasti, a potvrzení jejich souhlasu s účastí na základě těchto informací.

Vzor informovaného souhlasu, který byl čtyřmi informanty podepsán v papírové podobě a jedním informantem v podobě elektronické, je k dispozici v příloze číslo 1.

Zajištění etických standardů výzkumu je podstatné pro zachování důvěryhodnosti a integrity výzkumu a respektování práv a soukromí všech zúčastněných osob, jako taktéž klientů mediace.

Neopomenutelným faktorem etického aspektu výzkumu je princip mlčenlivosti, jakožto jeden ze základních principů, kterými se musí zapsaní mediátoři řídit. Znamená to, že mediátoři samozřejmě ve svých výpovědích nesdíleli informace týkající se jejich klientů drželi se hlavního tématu práce – soustředili se na svou roli v kontextu rodinné mediace.

#### **5.3.4 Průběh výzkumu**

Výzkum probíhal, jak již bylo v kapitole o sběru dat zmíněno, prostřednictvím vedení polostrukturovaných rozhovorů s vybranými rodinnými mediátory.

Pro ucelení průběhu výzkumného šetření je důležité uvést důležité parametry provádění rozhovorů, jako je jejich délka, lokace, kde byly rozhovory uskutečněny, způsob evidování odpovědí informantů, a především struktura otázek polostrukturovaného rozhovoru.

Délka rozhovoru byla samozřejmě v závislosti na individuální odpovědi jednotlivých informantů různá. Jelikož byl rozhovor polostrukturovaný, bylo umožněno, aby informanti volně vyjádřili svůj názor, což přispělo k hlubšímu porozumění jejich perspektivám a umožnilo zachytit bohatší škálu jejich zkušeností a postojů. V průměru jeden rozhovor trval zhruba 1 hodinu a 10 minut.

Všichni informanti byly předem s obsahem otázek a očekávaným průběhem rozhovoru obeznámeni, měli tedy připravený a vyhraněný volný čas k uskutečnění rozhovorů.

Lokace, kde rozhovory probíhaly, byly ve čtyřech případech stejné. Uskutečnily se na pracovištích daných informantů, tedy v jejich kancelářích, poradenských místnostech či volných prostorech uvnitř organizací.

U informanta číslo 5, jak bylo naznačeno v procesu výběru výzkumného vzorku a taktéž v příložené tabulce výsledného souboru, proběhl rozhovor prostřednictvím online komunikační platformy MS Teams z důvodu nemoci informanta a nemožnosti osobního setkání.

Všechny rozhovory včetně online schůzky byly v reálném čase nahrávány a evidovány na záznamník mobilního telefonu a následně proběhla jejich transkripce do psané formy.

### Časový plán výzkumu

Předtím, nežli přejdeme k demonstraci struktury a povahy otázek polostrukturovaného rozhovoru, je nasnadě v zájmu kontextu plánu výzkumu předložit časový plán šetření pro lepší orientaci co se týče doby, kdy byly rozhovory realizovány.

Časový plán výzkumu probíhal následovně:

#### **Říjen – prosinec 2023 - definování cílů a metodologie empirického výzkumu**

- formulace cílů výzkumu a stanovení otázek kvalitativního výzkumu
- navržení metodologie, včetně výběru vzorku a způsobu sběru dat.

#### **Leden – únor 2024 - sběr dat a průběh výzkumu**

- kontakty s potenciálními informanty (zkušení mediátoři v rodinné mediaci)
- provedení polostrukturovaných rozhovorů s vybranými informanty

## **Únor 2024 – zpracování a analýza dat**

- transkripce rozhovorů a kódování klíčových témat
- analýza a interpretace výsledků v kontextu teoretických rámců

## **Únor – Březen 2024 - závěrečná část**

- prezentace výsledků empirického výzkumu
- diskuze nad nalezenými vzory a srovnání s teoretickým rámcem

## **Březen 2024 - shrnutí a závěr**

- formulace závěrů na základě analýzy výsledků
- shrnutí přínosů, omezení a návrhy pro budoucí výzkum

Z uvedeného časového plánu výzkumu lze přehledně získat informace o časovém kontextu provádění rozhovorů s mediátory.

Od října do prosince 2023 probíhal proces výběru vzorku informantů. V lednu a únoru 2024 pak probíhal kontakt s potencionálními účastníky – telefonní a emailová komunikace, předložení údajů ohledně výzkumu a etických informací.

S těmi, kteří s rozhovorem souhlasili pak ve stejné době probíhaly samotné schůzky. Následně byla ještě v únoru provedena transkripce zrealizovaných rozhovorů.

### Provedení rozhovorů

V následující části bude představen samotný průběh polostrukturovaných rozhovorů. Charakterizujícím znakem kvalitativního polostrukturovaného rozhovoru je kombinace prvků strukturovaného a neformálního rozhovoru.

V tomto typu rozhovoru má tazatel určitou základní strukturu otázek, které chce zodpovědět, ale zároveň je většinou umožněno, aby rozhovor pokračoval volnějším tempem a aby bylo možné reagovat na specifické reakce a odpovědi informantů.

Je tudíž stěžejní držet se základní struktury dané problematiky. V rámci zodpovězení hlavního tématu odborné práce – Úlohy mediátora v kontextu rodinné mediace – je zásadní vytvořit konstrukci otázek tak, aby co nejlépe zachytily nejdůležitější aspekty předkládané teze.

Stanovování otázek kvalitativního výzkumu probíhalo dle časového plánu výzkumu v době od října do prosince roku 2023, a konečná podoba, která má za cíl co nejpřesněji popsat relevantní faktory zkoumaného tématu, byla výsledkem důkladné analýzy dostupné literatury a reflektování důležitosti otázek pro přísun výzkumnému šetření a jeho co nejpřesnější výsledky.

Tazatelské otázky, které byly mediátorům předkládány, měly tedy svoji neměnnou strukturu, aby se předešlo odchýlení od hlavního cíle výzkumu. Jsou rozděleny do dílčích cílů – snaží se zodpovědět tři stěžejní otázky vedoucí k hlavnímu cíli. Dílčí cíle a příslušné tazatelské otázky jsou rozdělené takto:

**Dílčí cíl 1: Zjistit, jaké jsou klíčové dovednosti, které by měl mediátor v oblasti rodinné mediace ovládat.**

- **Otázka 1:** Jaké jsou podle Vás nejdůležitější kompetence, kterými by měl mediátor v oblasti rodinné mediace oplývat?
- **Otázka 2:** Jaký je ideální postoj mediátora k účastníkům rodinné mediace a jakým způsobem by měl odrážet profesionální neutralitu?

**Dílčí cíl 2: Zjistit, co ovlivňuje úspěšný průběh mediace.**

- **Otázka 3:** Myslíte si, že přístup mediátora může mít vliv na úspěšný průběh rodinné mediace?
- **Otázka 4:** Které zásadní faktory z pohledu mediátora mají vliv na to, jak úspěšná je mediace s rodinnou?
- **Otázka 5:** Jaké vidíte přínosy řešení sporů pomocí rodinného mediátora v porovnání s jinými způsoby řešení rodinných konfliktů?

### **Dílčí cíl 3: Zjistit, jaké jsou nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají.**

- **Otázka 6:** Jaké jsou hlavní výzvy, kterým jako mediátor čelíte v oblasti rodinné mediace?
- **Otázka 7:** Jak mohou být dané problémy a výzvy podle Vás překonány?

Otázky se plně soustředí na zkoumané téma, mají jednoznačnou a pochopitelnou formulaci a jsou převážně otevřeného typu. Otevřené otázky podporují aktivní zapojení informantů a lze díky nim lépe prozkoumat složitost tématu a nalézt skryté informace či souvislosti. Informanti mohli svobodně vyjádřit jejich názor, zkušenosti a postoje pro co nejautentičtější odpověď.

Také na straně tazatele, tedy mé osoby, mohlo být uplatněno více volnosti – v rámci držení se hlavního a dílčích cílů jsem občasně kladla navazující a doplňující otázky či otázky pro bližší vysvětlení předchozí odpovědi informanta.

Před začátkem rozhovorů byl informantům představen cíl rozhovoru a další formální informace. Byli seznámeni ohledně etické povahy výzkumu a vázané mlčenlivosti ve smyslu ochrany údajů klientů mediace a sociálně-právní ochrany dětí.

V dalším kroku podepsali informanti informovaný souhlas a byli znovu upozorněni ohledně nahrávání celé schůzky (obeznámení proběhlo už při prvotním telefonickém a emailovém kontaktu).

K závěru schůzky mohli informanti v zájmu dodržení standardizace pro polostrukturovaný rozhovor vyjádřit vlastní doplňující informace týkající se zkoumané problematiky, které si přáli do interview zahrnout.

#### **5.3.5 Zpracování a organizace dat**

Proces zpracování dat započal samotným nahráváním skrze záznamník mobilního telefonu. Dále bylo nutné zaznamenané nahrávky přepsat z mluvené do psané formy transkripcí.

Rozhovor byl přepsán doslovným způsobem, což znamená, že v něm byly ponechány i jakékoli pauzy, zvuky nebo neúplnosti (Hendl, 2016).

K transkripci zaznamenaných nahrávek byl použit softwarový transkripční program, tzv. transkriptor. Využití programu umožnilo výrazně zjednodušit časově náročný proces manuálního přepisu, zejména vzhledem k délce jednotlivých rozhovorů. Po dokončení transkripce jsem následně text překontrolovala, aby nezpochybnitelně souhlasil se zvukovými nahrávkami.

Všechna data získána z rozhovorů a pozdější transkripce jsou patřičně uschovány a organizovány pro účely výzkumu a případnou revizi se zřetelem na ochranu osobních údajů a zachování anonymity informantů.

### **5.3.6 Rizika výzkumu**

Je nezbytné představit možná rizika plynoucí z tohoto výzkumu, a to zejména k zajištění důkladnosti a věrohodnosti studie. Jedním z rizik může být nejasné stanovení cílů výzkumu, což může vést k nedostatečnému zaměření a nepřesným výsledkům.

Dalším rizikem může být nevhodný výběr metodologie nebo nedostatečné zhodnocení dat, což může snížit validitu a spolehlivost studie. Nepřesné nebo zkreslené interpretace výsledků mohou také vést k nesprávným závěrům a ztrátě důvěryhodnosti práce.

Je také důležité brát v úvahu etické aspekty výzkumu, jako je respektování soukromí účastníků a dodržování etických standardů. Nepřiměřený tlak na účastníky nebo nedostatečně informované souhlas mohou vést k neetickému chování a narušení integrity studie. Z těchto důvodů bylo velmi důležité pečlivě plánovat a provádět výzkum s ohledem na rizika a dodržovat nejvyšší etické a metodologické standardy.

## **6. Analýza dat**

V následující části přichází na řadu analýza vzniklého digitalizovaného transkriptu. Zprvu je nutné objasnit, jak funguje analýza dat v kvalitativním výzkumu prostřednictvím rozhovoru obecně.



Na rozdíl od kvantitativní analýzy, která se zaměřuje na měřitelné a numerické údaje a používá statistické metody ke kvantifikaci a zpracování dat, kvalitativní analýza často používá kategorizaci, tematickou analýzu a interpretační techniky k identifikaci vzorů, trendů a hlubšího porozumění zkoumané problematice (Hendl. 2016).

### **6.1 Průběh analýzy dat**

Kvalitativní data jsou v této práci analyzována pomocí otevřeného kódování. Otevřené kódování je technika analýzy dat, při kterém se seznamuje s rozhovorovými daty a identifikují se podstatní koncepty, vzory a témata v datech (Švaříček a Šed'ová, 2007).

Kódem se v této technice myslí určité klíčové slovo či fráze, jež shrnují. Text je takto rozkouskovan do jednotlivých úryvků (významových celků) – vět, sousloví, odstavců apod. (Švaříček a Šed'ová, 2007). Kódy jsem vytvářela buď předem na základě literárního přehledu a výzkumných otázek, nebo se vyvíjet během procesu analýzy.

Následně jsem kódy seskupila do širších kategorií nebo témat. Ty byly vytvořeny s ohledem na odrážení hlavní oblasti zájmu a výzkumné otázky práce.

Poté, co jsem kódy a kategorie definovala, následovalo studium vztahů mezi kódy a kategoriemi, hledání vzorů a významných konceptů a srovnání a kontrast jednotlivých informantů a jejich odpovědí.

V rámci vyhodnocení a interpretace hlavního cíle je nutné zaměřit se taktéž na cíle dílčí. Získaná data byla systematicky analyzována s důrazem na identifikaci nejčastějších problémů, s nimiž se mediátoři v rodinné mediaci setkávají. Dále byly zkoumány klíčové dovednosti považované za důležité pro úspěšný průběh mediace.

## **7. Interpretace a vyhodnocení výsledků**

V následující části se zaměříme na interpretaci a vyhodnocení výsledků analýzy dat. Tato část práce se zaměřuje na otázky a cíle výzkumu a vysvětluje, co získané výsledky znamenají v kontextu daného tématu.

Představím jednotlivé hlavní výzkumné otázky jakožto součásti dílčích cílů a provedu interpretaci a vyhodnocení dat, které byly získány z individuálních rozhovorů s rodinnými mediátory. V zájmu zachování anonymity informantů budou jejich odpovědi označeny podle číselných identifikátorů, tedy čísel 1-5.

## 7.1 Dílčí cíl 1

Dílčí cíl: Zjistit, jaké jsou klíčové dovednosti, které by měl mediátor v oblasti rodinné mediace ovládat.

### **Otázka 1: Jaké jsou podle Vás nejdůležitější kompetence, kterými by měl mediátor v oblasti rodinné mediace oplývat?**

Na první otázku, jež byla v rozhovoru tázána, odpověděli mediátoři velmi detailně. Přestože je otázka otevřeného typu a umožňuje různorodé množství dat k analýze, informanti se v mnoha aspektech kupodivu shodovali a odpovídali značně podobně.

Všichni informanti se shodli na tom, že mezi nejdůležitější kompetence, které by měl mediátor v oblasti rodinné mediace disponovat je empatie a porozumění emocím, schopnost vcítit se do kůže obou účastníků sporu a pochopení obou stran konfliktu.

Dále panovala jednota v kontextu neutrality a objektivnosti. Mediátoři zmínili, že mezi stěžejní kompetenci potřebnou k výkonu této profese je neutralita (pro zapsané mediátory jeden z mediačních principů) a objektivnost. Mediátor by měl vyhýbat se předsudkům, osobním preferencím a stranickým postojům, aby byl schopen poskytnout rovnocennou podporu všem zúčastněným stranám.

Z odpovědí také vyplývá, že nutnou kompetencí pro vykonávání práce mediátora je umět vyjednávat, dále být schopný aktivně naslouchat a efektivně komunikovat.

Ohledně oblasti rodinné mediace se většina informantů shodla v tom, že je potřeba mít určité predispozice pro práci s dětmi. Jelikož jsou často děti součástí rodinných konfliktů, je důležité, aby s nimi mediátor uměl adekvátně komunikovat a klást důraz na porozumění jejich pohledu, pocitům a potřebám.

Mediátorka číslo 4 ve své odpovědi uvedla: „*To víte, vzhledem k tomu, kde pracuji, mě hned napadly děti (smích). Musím říct, že je s nimi práce o dost komplikovanější, protože*

*zkrátka nerozumí té naší dospělé mluvě. Je ale důležité umět s nimi pracovat, protože často figurují v hodně rodinných konfliktech i nepřímo. Třeba v případech rozvodů, kdy nejsou přímo ony ve sporu, ale rozvod jejich rodičů je samozřejmě vždycky nějak poznamená a ovlivní. Proto je strašně důležité umět s nimi správně komunikovat a brát je trochu jinak než dospělé.“*

**Otázka 2: Jaký je dle Vašeho názoru ideální postoj mediátora k účastníkům rodinné mediace a jakým způsobem by měl odrážet profesionální neutralitu?**

Dle mediátorů jsou neutralita a nestrannost základními principy, kterými by se ve své praxi měli řídit. Jsou podle nich zásadní pro úspěšný průběh rodinné mediace, protože pomáhají vytvořit bezpečné a podpůrné prostředí, ve kterém mohou účastníci otevřeně komunikovat o svých potřebách, zájmech a obavách.

Mediátor, který zachovává neutralitu a nestrannost, má lepší šanci pomoci účastníkům najít řešení, které je pro všechny přijatelné.

*„Profesionální neutralita je základním pilířem mediátorské praxe, měli bychom se jí všichni řídit. Mediátor by měl zůstat neutrální a nezaujatý, což znamená zdržet nesoudit nikoho, nedávat rady ani neprosazovat svoje vlastní názory. Místo toho by měl naopak aktivně naslouchat, ptát se na záměry a potřeby klientů, a hlavně jim pomáhat objevovat možné řešení jejich konfliktů.“ (informant číslo 5)*

*„Neutralita by se měla odrážet zejména v tom zůstat objektivní a nepodporovat žádnou stranu před druhou, ale spíše pomáhat oběma stranám porozumět pohledům a zájmům druhé strany. Naše osobní názory nesmíme dávat najevo, je to hlavní pravidlo mediace.“ (informantka číslo 1)*

Co se týče ideálního postoje, který by mediátor měl vést k účastníkům rodinné mediace, na základě odpovědí informantů lze s jistotou uvést, že stěžejními aspekty postoje mediátora jsou empatie, respekt, podpora a trpělivost. Tyto důležité aspekty uvedli všichni informanti.

Mediátor číslo 5 například odpověděl následovně:

*„Vždy se snažím vytvářet prostředí, ve kterém se účastníci cítí respektováni a podporováni. Ideální postoj mediátora je podle mě založen na podpoře a respektu vůči všem stranám. Dlouho mi trvalo, než jsem přišel na to, že není vhodné být moc přímočarý a naopak zůstat trpělivý a vyslechnout vše, co chtějí strany říct.“*

#### Shrnutí dílčího cíle 1:

Je důležité shrnout všechny podstatné poznatky, ke kterým jsme díky provedení výzkumu dospěli.

První dílčí cíl, věnovaný zjištění, které kompetence by měl mediátor v rodinné mediaci ovládat, nám výzkum dle výpovědí interpretoval jako empatie a porozumění emocím, komunikační dovednosti, důraz na neutralitu a objektivitu a v kontextu práce s dětmi schopnost s nimi pracovat.

## **7.2 Dílčí cíl 2**

Dílčí cíl: Zjistit, co ovlivňuje úspěšný průběh mediace.

### **Otázka 3: Myslíte si, že přístup mediátora může mít vliv na úspěšný průběh rodinné mediace?**

Mediátoři v reakci na tuto otázku jednoznačně uvedli, že přístup mediátora ovlivňuje úspěšný průběh rodinné mediace. Žádný z informantů na otázku neodpověděl negativně, a většina měla jasnou a přímou odpověď, což výstižně popisuje například odezva informantky číslo 2:

*„Ano, bezpochyby. Myslím si, že přístup mediátora má zásadní vliv na úspěšný průběh mediace a sama měřím úspěch mých setkání i podle toho, jak jsem si vedla já jako mediátor. Jsme všichni jen lidé, a i ti nejlepší z nás někdy chybují, a proto vždy po každém sezení sebereflektuji, a snažím se zhodnotit, jestli jsem v dané chvíli postupovala dobře nebo ne, a podle toho zjistím, co je například potřeba pro příště změnit a čeho bych se měla vyvarovat.“*

Dále z odpovědi vyplývá o, že je velice podstatné odlišovat rodinnou mediaci od ostatních forem mediace. Pro úspěšný průběh rodinné mediace musí mediátor mít takový přístup, který je tomu vhodný.

Zajímavým poznatkem bylo, že rodinná mediace je velmi rozdílná svou charakteristikou od jiných oblastí mediace. Rodinná mediace se zabývá konflikty a spory mezi členy rodiny, jako jsou manželé, partneři, rodiče a děti. Ostatní formy mediace se mohou zaměřovat na různé oblasti jako obchodní, pracovní nebo komunitní konflikty, což z rodinné mediace činí velmi specifický druh mediace.

Mediátor číslo 3 například ve své výpovědi uvedl: *„Myslím si, že mediátor, pokud hovoříme o rodinné mediaci, musí v první řadě porozumět rodině a rodinným konfliktům jako takovým. Rodinná mediace se od jiných typů mediace hodně liší, je unikátní především povahou vztahů mezi stranami v konfliktu. Rodina si je blízká, lidé se v ní znají intimně, a je k tomu potřeba tak přistupovat.“*

Specifikum rodinné mediace tedy tkví v povaze konfliktů, které mají velmi osobní charakter. Mediátor tedy musí mít jiný přístup k rodinné mediaci než k jiným druhům sporů. Lze odvodit, že je nutné být jakožto mediátor který pracuje s rodinou schopen pochopit podstatu rodiny a rodinných konfliktů a usměrnit svůj postoj k rodinné mediaci tak, aby mohla mít co největší úspěch.

#### **Otázka 4: Které zásadní faktory z pohledu mediátora mají vliv na to, jak úspěšná je mediace s rodinnou?**

Zásadní faktory, které ovlivňují úspěšnost mediace z pohledu informantů, lze dle výzkumného šetření abstrahovat následovně - dodržování mediačních principů, efektivní komunikace a schopnost plynule řídit mediační proces.

Důležitost dodržování principů mediace – dobrovolnosti, důvěrnosti, mlčenlivosti a již zmíněné neutrality – byla mediátory vyhodnocena jako zásadní při určování úspěšnosti rodinné mediace. Nedodržení těchto principů může vést k nedůvěře účastníků mediace a snížení šance na dosažení uspokojivých výsledků. Proto je podle výpovědí stěžejní, aby mediátor v pečlivě dbal na dodržování těchto principů a aktivně pracoval na udržení integrity procesu a důvěry mezi všemi zúčastněnými stranami.

Jako další zásadní faktor úspěšnosti byla zdaleka nejčastěji byla mediátory zmiňována komunikace. Efektivní komunikace může pomoci rozptýlit napětí, budovat důvěru a podpořit spolupráci mezi členy rodiny. Otevřená komunikace je tak základním kamenem úspěšné rodinné mediace.

*„Je důležité umět řídit komunikaci mezi stranami a konfliktní situace. Je důležité komunikovat efektivně, což je úloha mediátora, který to má na starost. Vhodná komunikace mediátora má velký vliv na pozitivní průběh mediace.“* (informantka číslo 2)

V kontextu úspěšné rodinné mediace hrají důležitou roli také děti. Empatický přístup k dětem a aktivní zapojení do procesu mediace může vytvořit prostředí důvěry a podpory, což zvyšuje pravděpodobnost úspěšné mediace.

*„Pokud jsou do konfliktu zapojeny i děti, musím je samozřejmě brát vážně jejich názory a potřeby. Zajištění ochrany dětí je jedním z primárních faktorů v rodinné mediaci, a zohlednění dětí je dost podstatné pro úspěšný průběh mediace.“* (informantka číslo 4)

### **Otázka 5: Jaké vidíte přínosy řešení sporů pomocí rodinného mediátora v porovnání s jinými způsoby řešení rodinných konfliktů?**

Mediátoři se v rámci přínosů využití rodinné mediace v porovnání s jinými způsoby řešení rodinných konfliktů nesporně shodli na skutečnosti, že často snižuje emocionální, časové a finanční náklady spojené s dlouhodobými soudními řízeními, což je pro mnohé rodiny velmi významné a díky čemuž mediaci právě volí. Cituji odpověď informanta číslo 3:

*„Rodinný mediátor je pro rodiny přívětivější z hlediska možnosti svoje spory řešit bez pomoci soudů. Vyhnou se tím potenciálně dlouhým soudním procesům, což často znamená méně stresu a úzkosti.“*

Mediátorka číslo 1 odpověděla následovně:

*„Vidím hodně přínosů rodinné mediace oproti jiným způsobům řešení konfliktů. Mediátor poskytuje prostředí, kde mohou členové rodiny aktivně spolupracovat a nalézt řešení, které je vzájemně akceptovatelné. To například u soudního řešení nevidíte. To, že si konflikt rodina vyřeší sama, může posílit vztahy uvnitř ní a zocelit ji do budoucna.“*

Z výpovědí mediátorů nepochybně vyplývá, že využití rodinného mediátora může být pro rodiny atraktivnější zejména v porovnání s řešením skrze soudy. Mediátor poskytuje bezpečné prostředí, kde účastníci mohou aktivně pracovat na řešení konfliktu, uvědomit si svou roli v situaci a společně hledat efektivní řešení.

Jedná se podle informantů o mírnější, avšak profesionální a odbornou službu, která je schopna efektivně pomoci rodinám ve sporu bez nutnosti vyhledání soudů či jiných neadekvátních způsobů, jak své konflikty vyřešit. Konflikty mezi členy rodiny totiž není vždy vhodné řešit bez externí pomoci, a mediátoři mají konsensus v tom, že využití rodinného mediátora může být efektivnější z hlediska času, financí a psychického zdraví oproti jiným metodám řešení rodinných sporů.

#### Shrnutí dílčího cíle 2:

Druhý dílčí cíl, který měl za úkol zjistit, co ovlivňuje úspěšný průběh mediace, z výpovědí našel, že je velmi důležitý přístup mediátora, a to zejména jeho znalosti v rodinné mediaci a schopnost efektivně pracovat s rodinou jako klienty a jejich specifickými konflikty.

Dále bylo zjištěno, že faktory, které ovlivňují úspěšný průběh mediace, jsou především dodržování mediačních principů, efektivní komunikace a umění plynulosti řídit mediační proces a zahrnování dětí do mediačního procesu, i pokud jsou jeho nepřímými účastníky. Výhody a přínosy využití rodinného mediátora jsou zejména obcházení potřeby soudů, zachování lepšího psychického a fyzického zdraví a pocit bezpečí a klidné atmosféry při mediaci.

### 7.3 Dílčí cíl 3

Dílčí cíl: Zjistit, jaké jsou nejčastější problémy, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají.

#### **Otázka 6: Jaké jsou hlavní výzvy, kterým jako mediátor čelíte v oblasti rodinné mediace?**

Ve výpovědích mediátorů na výzkumnou otázku ohledně výzev, kterým ve své praxi rodinné mediace čelí byla četná korelace ohledně aspektu emocí a vypořádávání se s nimi.

*„Nejčastěji se setkávám s obtížemi spojenými s emocionální náročností situací.“*  
(informant číslo 5)

*„Konflikty často nesou silný a intenzivní emocionální náboj, což může komplikovat průběh mediace.“* (informantka číslo 2)

*„Jednou z hlavních výzev je zacházení s emocemi účastníků a jejich schopností ovládat komunikaci a jednání během procesu mediace. Další výzvou je také umět vyrovnat se s emocemi, které můžu cítit já jako mediátor v průběhu mediace.“* (informantka číslo 4)

Z výpovědí informantů lze vyvodit důležitost emocí jakožto problémového aspektu procesu rodinné mediace. Mediátoři hovoří o výzvě s navigováním emocí jak rodin a stran konfliktu, tak kupodivu o emocích vlastních. Mediátoři samozřejmě v rámci zachování principu neutrality nemohou v praxi tyto emoce dávat najevo. Je tedy zajímavým poznatkem, že v rámci lidskosti a přirozenosti emocí prožívají nekontinuitu mezi vnějším projevem a vnitřním prožíváním.

Dalším aspektem je zachování nezávislosti. Dle mediátorů je stěžejní za všech okolností zůstat objektivním prostředníkem, který pomáhá účastníkům najít společné řešení. Udržování této vyrovnanosti může být však občas náročné, zejména při setkání s emocionálně náročnými situacemi nebo když se účastníci snaží ovlivnit průběh mediace ve svůj prospěch.



Nicméně, kladou velký důraz na zachování nezávislosti a profesionality a to jim umožňuje efektivně vést proces mediace.

Informantka číslo 1 uvádí:

*„Udržování a nezávislosti může být v některých případech obtížné, zejména pokud se setkávám s emocionálně náročnými situacemi, ale je to důležité pro zachování důvěryhodnosti a efektivity mé role jako mediátora.“*

Dalším často zmiňovaným významným problémovým faktorem může být různorodost řešených konfliktů. Rodinná mediace může řešit širokou škálu problémů, včetně rozvodů, péče o děti, dědictví, komunikace a řešení konfliktů.

*„Každá rodina je odlišná a jako mediátor řeším spoustu rozdílných konfliktů, od komunikace a financí až po péči o děti či dědické spory. Lidé mohou mít odlišné pohledy, hodnoty a potřeby, a to může komplikovat proces mediace. Důležité je umět identifikovat různé typy konfliktů a přizpůsobit svůj přístup tak, aby odpovídal specifickým potřebám každé rodiny.“* (informant číslo 3)

Na základě odpovědí včetně výše citovaného informanta 3 vychází, že mediátor musí být schopen flexibilně přizpůsobit svůj přístup a metody práce různým situacím a potřebám účastníků, čehož je v řadě případů komplikované a těživé dosáhnout vlivem širokého spektra variabilnosti a individuálnosti.

### **Otázka 7: Jak mohou být dané problémy a výzvy podle Vás překonány?**

V odpovědi na otázku, jak mohou být dané problémy a výzvy, kterým mediátoři čelí a uváděli je v předchozí sekci, překonány, se nejčastěji objevoval důraz na sebereflexi, rozšiřování dovedností a schopnost adaptace na různé situace.

*„Nejdůležitější je podle mě sebereflexe. Myslím, že když se zaměřujete na vlastní silné stránky a oblasti, ve kterých může ještě zlepšit, můžeme pak lépe porozumět svým reakcím na konfliktní situace a emocionální napětí.“ (informantka číslo 2)*

*„Myslím, že pokud jsem schopen flexibilně reagovat na změny v konfliktu a přizpůsobit přístup podle potřeb rodiny, tak jsem člověkem nejvhodnějším pro práci rodinného mediátora.“ (informant číslo 5)*

*Ráda se aktivně vzdělávám a dbám na profesní rozvoj. Také se snažím spolupracovat s jinými profesionály v podobných oborech, jako jsou psychologové či právníci, kteří mohou věnovat další perspektivu a pomáhat při řešení obtížných situací.“ (informantka číslo 4)*

Z analýzy vyplývá, že problémy a výzvy, se kterými se rodinní mediátoři setkávají, mohou být překonány několika způsoby. Prvky využívané k překonání problémů jsou kontinuální vzdělávání a profesní rozvoj, který umožňuje mediátorům získávat nové nástroje a perspektivy spolupracovníků pro úspěšné zvládnání různých situací v rodinné mediaci.

Aby mediátoři byli schopni aktivně řešit konflikty a hledat kreativní řešení, která odpovídají potřebám každé rodiny, musí mít schopnost přizpůsobit se různorodým situacím a potřebám rodiny. Mediátor by měl taktéž být schopen vyrovnat se s vlastními emocemi a zůstat neutrální a objektivní ve prospěch všech účastníků rodinného sporu.

### Shrnutí dílčího cíle 3:

Výsledky třetího dílčího cíle poskytly poznatky výzvách práce rodinného mediátora. Bylo zjištěno, že nejčastějšími problémy, se kterými se mediátoři setkávají, jsou emoce a jejich navigování a komplexnost rodinné mediace jako takové.

To, jak se s výzvami vypořádávat, bylo posouzeno skrze sebereflexi, profesní a osobní rozvoj, spolupráci s kolegy z příbuzných oborů a schopnost adaptability.

## 8. Diskuze

Na základě provedeného výzkumu a analýzy dat bylo zjištěno, že jedním z nejčastějších problémů, se kterými se mediátoři v rodinné mediaci setkávají, jsou složité emocionální a konfliktní situace v rodinném prostředí.

Tyto problémy často vyžadují nejen komplexní porozumění jedinečné povaze každého konfliktu, ale také speciální přístup ze strany mediátora a schopnost s těmito problémy umět operovat. To poukazuje na důležitost empatie a schopnosti zvládat stres, o čemž se v aktuální relevantní literatuře nehovoří v dostatečném měřítku.

Faktory ovlivňující úspěšný průběh mediace jsou různorodé a zahrnují především přístup mediátora, schopnost efektivní komunikace s klienty a jeho znalost oboru. Dodržování mediačních principů, komunikační schopnosti a zahrnování dětí do mediace jsou další důležité faktory pro úspěch mediace.

Na rozdíl od kvalifikace a vzdělání, které jsou zejména v dostupné literatuře brány jako jeden z nejdůležitějších aspektů pro úspěšnou mediaci, to poukazuje na to, že formální znalosti nejsou v praxi tak důležité jako osobnost a charakterní znaky mediátora.

Celkové výsledky práce ukazují na velkou důležitost role mediátora v procesu rodinné mediace a popisují důležité aspekty, které by měli být brány v úvahu při poskytování této služby. Zjištění, která nám výsledky práce poskytly, mohou přispět k dalšímu porozumění této problematice a mohou být využity jako cenný zdroj informací pro mediátory, pracovníky v oblasti sociální práce a další odborníky působící v rodinném prostředí.

Vzhledem k relativně malé znalosti mediace, rodinné mediace a profese mediátora ve společnosti, a tudíž i omezené dostupné literatuře, je stěžejní na tuto oblast alternativního řešení konfliktů upozornit a přiblížit ji co nejvíce více lidem. Čím více bude mediace známá, tím více může těmto lidem pomoci v jejich konfliktech.

Z výzkumu dle mého osobního názoru vyplývá, že v tuzemsku není v tuto chvíli dostatečná podpora mediátorů a nevytváří se prostředí pro sdílení zkušeností a osvědčených postupů. Dále chybí systematické vzdělávání a specializace mediátorů v oblasti rodinné mediace, přičemž doufám, že tomu výsledky mého šetření napomohou.

## Závěr

K závěru je stěžejní shrnout průběh výzkumu, včetně míry dosáhnutí cíle, zvolené výzkumné strategie, reflexe rizik a doporučení plynoucí z poznatků bakalářské práce.

Celkově lze tedy říci, že práce splnila svůj cíl a přinesla užitečné poznatky v oblasti role mediátora v kontextu rodinné mediace. Umožnila hlubší porozumění podstatným aspektům práce mediátora v rodinném prostředí a identifikovala aspekty ovlivňující úspěšnost mediace. Dále pomohla nastínit problémy a výzvy, se kterými se mediátoři ve své praxi setkávají.

Volba kvalitativního výzkumu pro zkoumání role mediátora v rodinné mediaci se osvědčila jako efektivní a vhodná metodologická strategie. Kvalitativní výzkum pomohla detailně studovat komplexní aspekty práce mediátora a poskytl hlubší porozumění v této problematice.

Prostřednictvím rozhovorů s profesionálními mediátory jsem získány stěžejní a relevantní informace, které přispěly k objasnění témat a faktorů ovlivňujících úspěšnost mediace. Analýz identifikovala vzory, trendy a konkrétní zkušenosti mediátorů, což posílilo intenzitu a význam získaných poznatků.

Tímto způsobem se kvalitativní výzkum ukázal jako cenný nástroj pro zkoumání a porozumění úloze mediátora v kontextu rodinné mediace a přinesl užitečné poznatky, které mohou obohatit teorii i praxi v oblasti mediace. Jako u každého výzkumu je však nutné reflektovat jeho rizika.

Během výzkumného procesu se mohla vyskytnout různá rizika, jako je například nedostatečná spolehlivost dat, malé zapojení informantů nebo zkreslení výsledků kvůli subjektivnímu vnímání účastníků. Tyto potenciální rizika byla brána v úvahu již v plánovací fázi výzkumu a byla přijata opatření ke snížení jejich vlivu na výsledky.

Pro vypořádání s riziky byla zavedena opatření jako pečlivý výběr informantů, použití standardizovaných metod sběru dat a zajištění důvěrnosti a anonymity. Přestože se s určitými riziky muselo pracovat, věřím, že vypracovaná metodologie a opatření poskytly solidní základ pro kvalitativní analýzu a interpretaci získaných dat, a tím i pro dosažení relevantních závěrů výzkumu.

Význam výzkumu zaměřeného na úlohu mediátora v rodinné mediaci tkví v několika přínosech pro budoucnost a společnost. Práce nejenže přináší teoretické a praktické poznatky o roli mediátora v řešení rodinných konfliktů, ale také představuje důležité faktory ovlivňující úspěšnost mediace.

Dané poznatky mohou být využity ke zlepšení praxe rodinné mediace a posílení profesních standardů mediátorů. Organizace působící v oblasti mediace a rodinné mediace tak mohou efektivněji naplňovat svou roli v poskytování kvalitních služeb.

V budoucnu může tato bakalářská práce sloužit jako výchozí bod pro výzkum v oblasti rodinné mediace. Nové výzkumy a analýzy mohou prozkoumávat rozšíření metodiky, přínosy moderních technologií v procesu mediace nebo možnosti specializace mediátorů v různých typech rodinných konfliktů.

## Seznam použité literatury

BRZOBOHATÝ, Robin, Lenka POLÁKOVÁ, Tomáš HORÁČEK, Veronika VRÁBEL PORTEŠ a Tereza HANAJOVÁ. *Rukověť mediátora, aneb, Co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. 2., rozšířené a podstatně doplněné vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2022, xviii. Právo prakticky. ISBN 978-80-7676-037-0.

GRYGAR, Jiří. *Zákon o mediaci a související předpisy: s komentářem a vzory podle stavu k 1.1.2014 v návaznosti na nový občanský zákoník a novou úpravu procesních předpisů*. Praha: Leges, 2014. Komentátor. ISBN 978-80-7502-009-3.

HOLÁ, Lenka a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 9788024741093.

HOLÁ, Lenka a Martina URBANOVÁ. *Právní a sociální aspekty mediace v České republice*. Praha: Wolters Kluwer, 2020. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 9788075987198.

HOLÁ, Lenka, a kol. *Rodinná mediace v České republice*. Praha: Leges, 2014. Teoretik. ISBN 9788075020154.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

JANOUŠEK, Jaromír. *Psychologické základy verbální komunikace*. Psyché. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4295-3.

KNOTOVÁ, Dana a kol. *Úvod do sociální pedagogiky: Studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7078-3.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

MALACKA, Michal a kol. *Mediace dnes - realita a perspektivy*. Teoretik. Praha: Leges, 2016. ISBN 9788075021700.

MASOPUST ŠACHOVÁ, Petra. *Restorativní přístupy při řešení trestné činnosti*. Právní instituty. Praha: C.H. Beck, 2019. ISBN 978-80-7400-756-9.

MATĚJEK, Jaromír. *Etické poradenství: jak řešit etické problémy každodenní medicíny*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2021. ISBN 9788075538895.

MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.

MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). Praha: Slon, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.

PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-311-3.

RAMEŠOVÁ, Martina. *Mediátorství v sociální práci*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2019. ISBN 978-80-7394-735-4.

RŮŽIČKA, Michal a Mirka KOLLNEROVÁ. *Mediace a rodinná mediace*. Olomouc: Michal Růžička, 2011. ISBN 978-80-260-1470-6.

ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012, 207 s. ISBN 978-80-262-0091-8.

ŠTERN, Pavel, OUŘEDNÍČKOVÁ, Lenka a Dagmar DOUBRAVOVÁ, ed. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073677572.

ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĎOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VELIKOVSKÁ, Martina. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. Praha: Grada, 2016. Psyché. ISBN 9788024748498.

WESTPHALOVÁ, Lenka a kol. *Nástroje řešení rodičovských konfliktů*. Teoretik. Praha: Leges, 2021. ISBN 978-80-7502-568-5.

#### ELEKTRONICKÉ ZDROJE

*Asociace mediátorů České republiky* [online]. © 2011 [cit. 2024-02-03]. Dostupné z: <https://www.amcr.cz/>



## **Seznam použitých zkratek**

ADR - Alternative Dispute Resolution – Alternativní řešení sporů

AMČR – Asociace mediátorů České republiky

Med–Arb – termín kombinující mediaci a arbitráž

OSPOD - Orgán sociálně-právní ochrany dětí

PMS – Probační a mediační služba

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1: Vzorek informantů.....42

# Přílohy

## Příloha 1: Vzor informovaného souhlasu

### Informovaný souhlas s účastí v rozhovoru ve výzkumu

Já, níže podepsaný/-á

tímto potvrzují, že jsem byl/a informován/a o účelech a podmínkách účasti v rozhovoru, který bude součástí výzkumného projektu pro bakalářskou práci na téma Úloha mediátora v kontextu rodinné mediace. Rozumím, že můj souhlas je dobrovolný a že mám právo kdykoliv odvolat svůj souhlas bez udání důvodu.

Účel rozhovoru

Rozhovor bude součástí bakalářské práce zabývající se rolí mediátora v rodinné mediaci. Cílem výzkumu je porozumět perspektivě mediátorů na roli mediátora v řešení rodinných sporů.

Průběh rozhovoru

Rozhovor bude zaznamenán za účelem sběru dat pro bakalářskou práci. Bude veden kvalifikovaným studentem a zaznamenán na zvukový záznamník. Předpokládá se, že rozhovor bude trvat přibližně 1 hodinu a 30 minut.

Ochrana osobních údajů

Vaše účast v rozhovoru bude poskytnuta anonymně a vaše odpovědi budou použity pouze pro účely výzkumu. Vaše jméno a jakékoliv další identifikační informace budou zachovány v důvěrnosti. Veškerá data získaná v rámci rozhovoru budou chráněna v souladu s platnými zákony o ochraně osobních údajů.

Právo kdykoliv odstoupit

Máte právo kdykoliv ukončit rozhovor nebo odstoupit z účasti, aniž by to mělo jakékoli negativní následky.

Kontaktní údaje

V případě jakýchkoli dotazů ohledně výzkumu nebo Vaší účasti v rozhovoru neváhejte kontaktovat studenta vedoucího výzkum na následujících kontaktních údajích: Veronika Šandová, veronika.sandova@outlook.com, 731 713 917.

Rozumím obsahu tohoto informovaného souhlasu a dobrovolně souhlasím s účastí v rozhovoru.

Potvrzují, že jsem obdržel/a podepsanou kopii tohoto informovaného souhlasu.

Dne:

Podpis: