

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU**

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**



## **KOMUNIKACE A LIDSKÉ ZDROJE**

# VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

## NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE/TITLE OF THESIS

Mediace při řešení rodičovských sporů ve Středočeském kraji a v Praze

## TERMÍN UKONČENÍ STUDIA A OBHAJOBA (MĚSÍC/ROK)

Srpen / 2020

## JMÉNO A PŘÍJMENÍ STUDENTA / STUDIJNÍ SKUPINA

Lucie Houbová / KLZ 32

## JMÉNO VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Mgr. Tereza Raisová, Ph.D.

## PROHLÁŠENÍ STUDENTA

Odevzdáním této práce prohlašuji, že jsem zadanou bakalářskou práci na uvedené téma vypracovala samostatně a že jsem ke zpracování této bakalářské práce použila pouze literární prameny v práci uvedené. Jsem si vědoma skutečnosti, že tato práce bude v souladu s § 47b zák. o vysokých školách zveřejněna, a souhlasím s tím, aby k takovému zveřejnění bez ohledu na výsledek obhajoby práce došlo. Prohlašuji, že informace, které jsem v práci užila, pocházejí z legálních zdrojů, tj. že zejména nejde o předmět státního, služebního či obchodního tajemství či o jiné důvěrné informace, k jejichž použití v práci, popř., k jejichž následné publikaci v souvislosti s předpokládanou veřejnou prezentací práce, nemám potřebné oprávnění.

Datum a místo: 9. 7. 2020

## PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych tímto poděkovala vedoucí bakalářské práce za metodické vedení a odborné konzultace, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

# VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

## SOUHRN

### 1. Cíl práce:

Hlavním cílem je návrh doporučení pro zvýšení využití mediace, jako efektivního způsobu řešení konfliktů. Dílčími cíli jsou: identifikování míry využití mediace z pohledu vybraných osob (Krajský úřad Středočeského kraje, Magistrát hlavního města Prahy a mediátoři) a zmapování, u jakých sporů se mediace využívá nejčastěji.

### 2. Výzkumné metody:

Teoretická část byla tvořena formou literární rešerše uvedené problematiky, komparováním autorů a syntézou poznatků. Stěžejní oblast vlastního šetření je postavena na provedení kvantitativního výzkumu formou anonymního dotazníkového šetření u 50 zapsaných mediátorů a kvalitativního výzkumu formou strukturovaných rozhovorů se 6 zástupci orgánů veřejné správy, a to se 3 pracovníky krajského úřadu Středočeského kraje a 3 pracovníky Magistrátu hlavního města Prahy. Výsledky jsou znázorněny v grafech k poměru odpovídajících respondentů a zápisu odpovědí získaných z kvalitativního i kvantitativního šetření.

### 3. Výsledky výzkumu/práce:

Z výstupu literární rešerše vyvstaly aktuální pohledy na téma mediace při řešení rodičovských sporů a tím byl vytvořen ucelený pohled na podmínky a požadavky, které s mediací souvisí. Ve vlastním výzkumu byla zmapována rodinná mediace, její charakteristika, principy a řešení rodičovských sporů v kontextu se současnou situací pohledem respondentů z řad veřejné správy a zapsaných mediátorů. 71 % respondentů z řad oslovených mediátorů uvádí, že pro řešení rodičovských sporů a sporů v rodině, je nejvhodnějším způsobem rodinná mediace. Téměř 89 % dotázaných respondentů kvantitativního výzkumu shodně sdělili, že míra využití mediace, jako způsobu řešení sporů, je nedostatečná. Z dalších výsledků vyplývá, že mediace je nejčastěji využívána v rámci rodičovských a obchodních sporů, a to shodně ve 46 %. Všichni respondenti se shodli na potřebě větší osvěty pojmů a využívání mediace při řešení mimosoudních sporů. Také vyplynula potřeba zpětné vazby pro mediátory s časovým odstupem od provedené mediace a možnost předávání pozitivních zkušeností soudům.

### 4. Závěry a doporučení:

Z výzkumu vyplynulo několik doporučení pro zvýšení efektivního řešení sporů mimosoudní cestou. Mezi hlavní doporučení patří distribuce vytvořeného osvětového letáku, a to mezi veřejnost, sociální pracovníky, pracovníky krajských a obecních úřadů. Dále využití kurzů mediace pro veřejnost i sociální pracovníky. Zlepšení komunikace a předávání zkušeností mezi soudy a mediátory.

## KLÍČOVÁ SLOVA

Mediace, rodinná mediace, mediátor, konflikt

# VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

## SUMMARY

### 1. Main objective:

The main goal is proposal of recommendations for increasing the use of mediation as an effective way of resolving conflicts. The partial goals are: identifying the degree of use of mediation from the point of view of selected persons (Regional Office of the Central Bohemian Region, the City of Prague and mediators) and mapping which disputes mediation is most often used.

### 2. Research methods:

The theoretical part was formed in the form of a literary search of the above issues, by comparing the authors and synthesis of knowledge. The main area of the survey is based on conducting quantitative research in the form of an anonymous questionnaire survey of 50 registered mediators and qualitative research in the form of structured interviews with 6 representatives of public administration bodies, 3 employees of the Central Bohemian Regional Authority and 3 employees of the City of Prague. The results are shown in graphs to the ratio of respondents and the recording of answers obtained from qualitative and quantitative surveys.

### 3. Result of research:

The output of the literature search resulted in current views on the topic of mediation in resolving parental disputes, and thus a comprehensive view of the conditions and requirements associated with mediation was created. In our own research, family mediation, its characteristics, principles and resolution of parental disputes in the context of the current situation were mapped from the point of view of respondents from the ranks of public administration and registered mediators. 71% of respondents from the ranks of mediators state that family mediation is the most appropriate way to resolve parental and family disputes. Almost 89% of the respondents to quantitative research agreed that the use of mediation as a way of resolving disputes is insufficient. Other results show that mediation is most often used within parents and commercial disputes, both in 46%. All respondents agreed on the need for greater awareness of concepts and the use of mediation in resolving out-of-court disputes. There was also a need for feedback for mediators with a time lag from the mediation and the possibility of passing on positive experiences to the courts.

### 4. Conclusions and recommendation:

The research revealed several recommendations for increasing the effective out-of-court settlement of disputes. The main recommendations include the distribution of the created educational leaflet to the public, social workers, employees of regional and municipal authorities. Furthermore, the use of mediation courses for the public and social workers. Improving communication and transfer of experience between courts and mediators.

## KEYWORDS

Mediation, family mediation, mediator, conflict

## JEL CLASSIFICATION

D740 Conflict; Conflict Resolution; Alliances; Revolutions

J120 Marriage; Marital Dissolution; Family Structure; Domestic Abuse

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení:	Lucie Houbová
Studijní program:	Ekonomika a management (Bc.)
Studijní obor:	Komunikace a lidské zdroje
Studijní skupina:	KLZ 32
Název BP:	Mediace při řešení rodičovských sporů v Praze a Středočeském kraji
Zásady pro vypracování (stručná osnova práce):	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Úvod</li><li>2 Teoreticko – metodologická část<ol style="list-style-type: none"><li>2.1 Mediace</li><li>2.2 Proces mediace</li><li>2.3 Metodika</li></ol></li><li>3 Praktická část<ol style="list-style-type: none"><li>3.1 Mediace v rámci rodičovských sporů – představení současné praxe v Praze a Středočeském kraji</li><li>3.2 Výzkum a jeho vyhodnocení</li><li>3.3 Doporučení</li></ol></li><li>4 Závěr</li></ol>
Seznam literatury: (alespoň 4 zdroje)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. <i>Dobrý pěstoun: náhradní rodinná péče v ČR</i>. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2018. ISBN 978-80-907053-2-6.</li><li>• BRZOBOHATÝ, R., CIRBUSOVÁ, M., ROGALEWICZOVÁ, R. et al. <i>Interdisciplinární spolupráce v nejlepším zájmu dítěte</i>. Brno: Tribun EU, 2015. ISBN 978-80-263-1010-5.</li><li>• GOULSTON, M., LATEČKOVÁ, B. <i>Domluvit se dá s každým: techniky úspěšné komunikace</i>. Praha: Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1399-4.</li><li>• KUTLÍK, F. <i>Mediácia v zdravotníctve</i>. Bratislava: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-8168-751-8.</li><li>• MILLER, R., KADLEC, J. <i>Komunikace v konfliktu</i>. Praha: Mladá fronta, 2018. ISBN 978-80-204-4815-6.</li></ul>
Harmonogram:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zpracování cílů a metodiky do 14. 2. 2020</li><li>• Zpracování teoretické části do 28. 2. 2020</li><li>• Zpracování výsledků do 20. 3. 2020</li><li>• Finální verze do 1. 5. 2020</li></ul>
Vedoucí práce:	Mgr. Tereza Raisová, Ph.D.

prof. Ing. Milan Žák, CSc.  
rektor

V Praze dne 1. 2. 2020

# Obsah

1 Úvod .....	1
2 Teoreticko-metodologická část práce .....	2
2.1 Mediace .....	2
2.2 Proces mediace .....	10
2.3 Metodika .....	16
3 Praktická část .....	17
3. 1 Mediace v rámci rodičovských sporů – představení současné praxe v Praze a Středočeském kraji .....	17
3.2 Výzkum a jeho vyhodnocení .....	19
3.3 Doporučení .....	26
4 Závěr .....	31

## Literatura

### Přílohy

Příloha 1 Formulář použitého dotazníku .....	I
Příloha 2 Rozhovory s respondenty kvalitativního výzkumu .....	V
Příloha 3 Graf 3 Typy sporů vhodné pro mediaci .....	VII
Příloha 4 Graf 4 Potenciál mediace do budoucna .....	VII
Příloha 5 Graf 5 Úspěšnost mediace .....	VIII
Příloha 6 Graf 7 Řešení mediace na základě .....	VIII
Příloha 7 Graf 8 Spolupráce s orgány .....	IX
Příloha 8 Graf 9 Spolupráce s klienty .....	IX
Příloha 9 Graf 10 Vyhledání služby mediátora .....	X
Příloha 10 Graf 12 Průměrné absolvování sezení při mediaci .....	X
Příloha 11 Graf 13 Věk respondenta .....	XI
Příloha 12 Graf 14 Délka praxe .....	XI
Příloha 13 Leták .....	XII

## Seznam zkratk

ČR	Česká republika
SPODaSK	Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a sociální kurately
Sb.	Sbírka zákonů
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí

## Seznam grafů

Graf 1 Mediace jako plnohodnotná alternativa.....	19
Graf 2 Dostatečné využití mediace.....	20
Graf 3 Typy sporů vhodné pro mediaci.....	IX
Graf 4 Potenciál mediace do budoucna .....	VII
Graf 5 Úspěšnost mediace.....	VIII
Graf 6 Druhy sporů.....	21
Graf 7 Řešení mediace na základě.....	VIII
Graf 8 Spolupráce s orgány.....	IX
Graf 9 Spolupráce s klienty.....	IX
Graf 10 Vyhledání služby mediátora.....	X
Graf 11 Ukončení mediace dohodou.....	23
Graf 12 Průměrné absolvování sezení při mediaci.....	X

# 1 Úvod

V současné době je rodina považována za křehkou skupinu. Vztahy v ní, mezi partnery, členy rodiny, generacemi, se v současné době mění pod vlivem kulturních, ekonomických, demografických a sociálních změn. Současná rodina je právem označována za křehkou skupinu, protože je založena na sdílení emocí. Subjektivní životní spokojenost ovlivňuje v rodině uspokojení z osobních vztahů. Konflikty pak mohou vznikat, pokud se tohoto uspokojení nepodaří dosáhnout. Mediace patří mezi metody řešení mezilidských konfliktů. Ve společnosti patří mezi uznávané komunikační metody, které vychází z různých vědních disciplín, a to zejména ze sociologie, práva a sociální psychologie. Vzájemně propojuje a překračuje hranice těchto disciplín. Kořeny mediace sahají daleko do historie. Cílem mediace je dosažení spokojenosti s průběhem řešení konfliktu a jejím výsledkem. Řešení konfliktu je cílem mediačního procesu, který odpovídá potřebám a zájmům jednotlivých stran konfliktu. Mediačního procesu je možné dosáhnout prostřednictvím sdílení oboustranných pozadí a příčin celého konfliktu. Základem je soudní otázka viny, jejíž posouzení nemá v mediačním procesu své místo. Cílem je nalezení dohody postavené na vzájemné kooperaci, nikoli hledání objektivní pravdy. Tato bakalářská práce obsahuje představení základních obecných pojmů související s tématem. Tyto základní pojmy se vzájemně prolínají, propojují a není možné je od sebe oddělit. Patří mezi ně pojmy, jako je například mediace, rodinná mediace, proces a formy mediace, mediátor a jeho role a konflikt. Od počátečního vysokého očekávání se posunula praxe rodinné mediace více k realistické pomoci rodině a jejím členům při rozhodování. Rodinná mediace je považována za klíčovou oblast z hlediska hodnot společnosti a možností rozvoje mediace. Rozvoj rodinné mediace se pozoruje v České republice ve třech úrovních. V první úrovni se oblast vzdělávání mediace posunula k samostatnému výcviku v rodinné mediaci. Zde je zdůrazněna i potřeba vzdělávání mediátorů pro oblast řešení konfliktů v rodině. Výzkum a věda, je druhou úrovní. Zde, ve specifických podmínkách České republiky se zaznamenává o tuto problematiku počínající zájem. Samotná praxe mediace v rámci řešení mimosoudních sporů je třetí oblastí. Zde je rozvoj nejdynamičtější, a to zejména zásluhou organizací poskytující sociální služby, jak ve své publikaci uvádějí Holá, Westphalová, Kováčová, Spáčil (2014, s. 9-10). Důvodem volby tématu této bakalářské práce je osobní zájem o mediaci, zvláště o rodinnou mediaci a její využívání a především vlastní přínos. Tato bakalářská práce si klade za cíl sestavení návrhů doporučení pro zvýšení využití mediace, jako efektivního způsobu řešení konfliktů, dále identifikování míry využití mediace z pohledu vybraných osob, a to zaměstnanci Krajského úřadu Středočeského kraje, zaměstnanci Magistrátu hlavního města Prahy a zapsanými mediátory. Mezi další dílčí cíl patří zmapování, u jakých sporů se mediace využívá nejčastěji. V teoretické části byla použita forma literární rešerše aktuální problematiky, komparování autorů a syntéza poznatků k danému tématu. V praktické části bylo provedeno vlastní šetření, které bylo postaveno na provedení kvantitativního výzkumu formou anonymního dotazníkového šetření a kvalitativního šetření formou strukturovaných rozhovorů s orgány veřejné správy, a to s Krajským úřadem Středočeského kraje a Magistrátem hlavního města Prahy. Součástí praktické části je pohled na rodinnou mediaci, její charakteristiku, principy a rodičovské spory v kontextu se současnou praxí a výsledky kvalitativního šetření s respondenty veřejné správy. V další části je přehled kvantitativního výzkumu, který byl pro přehlednost zaznamenán do grafů k jednotlivým položkám anonymního dotazníku. Ke klientovi by měl mediátor přistupovat jako k jedinci s vlastním přáním, očekáváním a chováním, pomáhat mu efektivně komunikovat a hledat řešení. Mediace navrácí lidem jejich kompetence a možnost rozhodovat se. Také se více diferencuje v přístupech a ve svém pojetí, tím zvyšuje různorodost a dává klientům širší paletu nabídek. Pravděpodobně nikdy nekončící proces a pro další zkoumání bohatá studnice podnětů je uplatňování mediace v praxi a akceptace komunitou.



## 2 Teoreticko-metodologická část práce

V této části bakalářské práce jsou na základě sekundárních zdrojů a poznatků představeny základní pojmy, které se vztahují k uvedenému tématu, patří mezi ně mediace, rodinná mediace, proces a formy mediace, mediátor a jeho role, rodičovské spory a konflikt.

### 2.1 Mediace

Na komplexním pohledu na svět, ve kterém se žije, a člověka, který je jeho součástí je založena mediace, jak uvádí Šišková (2016, s. 15). Svět vidí jako celek, který se ve vzájemné interakci vytváří. Za prostředek hledání, nalézání a tvorbu nových společných projevů a významů považuje rozhovor. Na rozdíl od Šiškové (2016, s. 15) tvrdí Holá (2011, s. 50-51), že definice mezilidského komunikování, jež by byla vyčerpávající a zahrnovala by všechny aspekty, možné roviny dopadu a významu, dále i všechny potenciální proměnné, není možná. Dále autorka ve své knize však popisuje, že mediace je nejčastěji definována jako zásah do konfliktu neutrální třetí stranou, která pomáhá v řešení nebo vedení sporu konfliktními stranám. Ve své další knize doplňuje Šišková (2012, s. 67) definici mediace jako mimosoudní neformální proces řešení konfliktů, který může probíhat, kdykoli potřebují zúčastněné strany.

V zákoně o mediaci, jak uvádí Doležalová, Hájková, Potočková a Štandera (2013, s. 9), je definován pojem mediace jako postup při řešení konfliktu, kterého se účastní jeden nebo více mediátorů, na podporu komunikace mezi osobami zúčastněnými na konfliktu. Jejich účelem je pomoci zúčastněným stranám konfliktu dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu, a to uzavřením mediační dohody. Winterová, Macková a kol. (2018, s. 605) shodně citují zákon č. 202/2012 Sb. o mediaci. Dále uvádějí, že za právem upravený postup mediátora a stran konfliktu lze označit mediaci, která směřuje k řešení konfliktu smírem prostřednictvím podpory v komunikaci mezi konfliktními stranami. Holá a kol. (2013, s. 51) doplňují, že mediace podle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, se nejčastěji využívá v soukromoprávních sporech, což znamená v netrestních věcech. V nejširším povědomí je využívána při potřebě vypořádání společného jmění manželů, při řešení rodinných konfliktů, které zahrnuje nezletilé děti, při rozvodech a úpravě poměrů dětí. I když je stále nejvíce využívána v rodinných sporech, postupem času se její využití rozšiřuje do oblastí, jako například do obchodních a komerčních sporů. Stejně jako Holá (2011, s. 50-51) interpretuje mediaci Štern, Ouředníčková a Doubravová (2010, s. 39) dobrovolným, osobním a přímým setkáním obou stran konfliktu za přítomnosti mediátora. S názorem Šiškové (2016, s. 15) se ztotožňují Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 106) a doplňují, že řešením konfliktu komunikací je mediace. Je možné vyslovit tvrzení, že nejen komunikace je mediací, ale i mediace je komunikací. Výhody mediace podle Doležalové, Hájkové, Potočkové a Štandery (2013, s. 11) jsou dobrovolnost, hledání řešení konfliktu a nevinika, podpora spolupráce stran konfliktu, ponechání volného prostoru pro budoucí spolupráci, strany konfliktu mají zásadní vliv na průběh a následné řešení mediace, možnost hledat různé kreativní formy řešení, zachování soukromí sdílených informací a soukromí stran konfliktu, větší rychlost a nižší náklady než při soudním řízení. Také Macela (2018, s. 226) vidí výhody mediace v dobrovolnosti, zachování důvěrnosti, soukromí a mlčenlivosti.

Holá (2013, s. 51) uvádí, že mediace bývá vhodnou metodou, když obě strany sporu potřebují udržet dobré vztahy. Mezi hlavní důvod pokračování ve spolupráci patří plány do budoucna. Soupeření by tak poškodilo obě strany sporu a nepřineslo by žádný užitek. Nevýhody mediace podle Doležalové, Hájkové, Potočkové a Štandery (2013, s. 11) jsou, že záruky vyřešení sporu neexistují, v důsledku dobrovolnosti mediace jsou problémy s přizváním stran k jednání za účelem přerušení nebo stavění běhu prekluzivních a promlčecích lhůt, zneužití mediace a snahou zneužití mediačního procesu některou ze stran k získání informací později

využitelných. Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 119) doplňují, že mediace vychází z rovnosti mezi účastníky konfliktu. Nepřiměřené dohody produkuje nerovnost stran účastníků, kdy je silnější ze stran zvýhodněna. Tyto problémy nerovnosti jsou ještě více naléhavé v rozvodové mediaci. Jako nejdůležitější faktor pro vyloučení případu z mediace, byl identifikován rozpor v síle stran. Na řešení dlouhodobých, hlubokých, emocionálních a vztahových krizí, by mediace neměla být aplikována.

## Mediátor

V komentáři Doležalové, Hájkové, Potočkové a Štandery (2013, s. 9) se rozumí pod pojmem mediátor fyzická osoba, která je v seznamu mediátorů zapsána. Shodně Winterová, Macková a kol. (2018, s. 605) popisují mediátora. V České republice mohou mediaci vykonávat pouze ty osoby, které jsou jako mediátoři v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti České republiky zapsáni.

Na rozdíl od zákonného vymezení pojmu mediátor Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 146) charakterizují mediátora jako osobu nestrannou a kvalifikovanou, zprostředkovávající komunikaci mezi účastníky konfliktu a hledající řešení problému. Šišková (2012, s. 73) se ztotožňuje se zmiňovanou charakteristikou a dále ji rozvíjí. Podle jejího vyjádření se jedná o profesionála s odbornými znalostmi a specifickými dovednostmi z oblasti mediace. Nezbytné jsou pro něj analytické schopnosti a schopnost neutrálních formulací. Odpovídá za vedení rozhovoru efektivně a za strukturovaný mediační proces. Podobně popisuje mediátora Štern, Ouředníčková a Doubravová (2010, s. 40-41). Pracovník musí respektovat obě strany konfliktu, postupovat nestranně a vyváženě při přípravě a realizaci mediace. Jedním ze základních předpokladů pro rozhodnutí účasti na mediaci je důvěra účastníků konfliktu ve schopnosti, nestrannost a podporu pracovníka. Holá (2011, s. 50-51) se připojuje k předchozím charakteristikám a vidí mediátora odborníkem na efektivní vyjednávání, nezávislého a neutrálního. Označuje mediátora za zodpovědného za proces jednání a jeho formu. Pomáhá účastníkům formulovat jejich zájmy a analyzovat situaci, zprostředkovává komunikaci, aktivně se účastní na řešení konfliktu. Šišková (2016, s. 15-16) doplňuje popis mediátora jako osoby, která pracuje se slovem. Podle autorky je to jeho hlavní pracovní nástroj a je bezpodmínečně nutné, aby mediátorský jazyk brilantně ovládal. Úspěšně vytvořit dohodu postavenou na potřebách a možnostech lidí, pomůže právě k vzájemnému pochopení řeč mediátora. Ten umí pomoci lidem najít v sobě taková vyjádření, která ke vzájemnému porozumění povedou. Tím budou schopni dospět k dohodě, což je cílem mediačního procesu.

Macela (2018, s. 226-227) se přiklání k názoru Holé a mediátora vykresluje jako neutrálního, nestranného člověka, který názory stran nehodnotí a na žádnou stranu sporu se nepřiklání. Mediátor je za dodržení procesu mediace zodpovědný. Cholenský (2012, s. 207) doplňuje předchozí autory a konstatuje, že mediátor je osoba asistující stranám při řešení sporu a na základě stanovisek stran se pokouší vykomunikovat akceptovaný kompromis pro zúčastněné strany.

## Role mediátora

Holá (2011, s. 102-103) vysvětluje, co mediaci od jiných způsobů řešení konfliktu odlišuje. Je to role mediátora, její principy a naplnění. Specifická mediace je mediátorovou rolí. Vzájemné působení klientů na sebe a mezi sebou je zprostředkováváno mediátorem, v čemž spočívá základní idea mediátorova vlivu. Mediace je komunikační proces a je pro ni typický dialog. Mediátorovi v něm můžeme přiřadit dvě hlavní role. A to **otevírač** a **potvrzovač**. Měl by do dialogu vnášet nové, podněcující, otevírající, neočekávané a současně potvrzovat, a to do té míry, do jaké to klienti potřebují. Šišková (2016, s. 19-20) se přiklání k vysvětlení role mediátora Holé (2011, s. 102-103) a dále uvádí, že mediátor musí zvládnout techniky aktivního

naslouchání, hledat a pojmenovávat důvody a zájmy pozičního sdělení, definovat předměty jednání, formulovat neutrální výroky, v jednání se soustředit do budoucna, minulost umět uzavírat a pomoci vzájemnému pochopení. Mezi jeho další znalosti a role patří i pracovat s technikou brainstormingu, používat výměnu rolí, umět najít kritéria, podle kterých strany vyhodnocují a vybírají návrhy na řešení. Na rozdíl od Holé (2011, s. 102-103) a Šiškové (2016, s. 19-20) vysvětlují role a postavení mediátora Winterová, Macková a kol. (2018, s. 607-608) takto. Zákon klade na osobu mediátora obdobné požadavky jako na osoby soudní. Jedná se hlavně o požadavek nezávislosti, nestrannosti. Rolí mediátora ve sporu není rozhodovat, nýbrž stranám sporu poskytovat podporu a jejich vzájemnou komunikaci usnadňovat. Další z povinností mediátora je vést mediaci osobně a s náležitou odbornou péčí. Za řádný průběh mediace je mediátor zodpovědný. Je povinen před zahájením mediace zúčastněné strany poučit o svém postavení při mediaci, o zásadách a účelu mediace, o účincích mediační dohody, o možnosti mediaci kdykoliv ukončit a o nákladech na mediaci. Šišková (2012, s. 76-77) rozvíjí úlohy mediátora při mediačním procesu, a to na:

- Vlastní náhled na konflikt, vyhodnocením a stanovením si své pozice;
- Volba adekvátního postupu vyhodnocením náhledu a nakládáním s konfliktem ze stran zúčastněných;
- Analýza a rozlišení konfliktu na podstatné a okrajové;
- Ochrana integrity procesu, zajistěním na základě konsenzu a informovanosti dosažení dohody;
- Systematické chápání je zásadním pro řešení sporu.

Na rozdíl od Šiškové (2016, s. 19-20) vidí Holá (2011, s. 104–106) role mediátora v závislosti na mediačním přístupu. Aplikované pojetí mediace prostřednictvím konkrétních mediačních nástrojů v praxi je mediační přístup. Klasifikační systém orientace mediátorů vychází ze dvou kritérií, a to definovat problémy úzce či širěji nebo hodnotící či facilitující přístup mediátora. Tento systém vytvořili Riskin, Arnold a Keating j.r. (1997).

Šišková (2016, s. 19-20) uvádí, že **užší orientace** slouží účastníkům jednání, kteří vidí svou situaci realisticky a uvědomují si důsledky v případě, že se účastníci nedohodnou. Holá (2011, s. 104-106) definuje **Mediátora užší orientace** a domnívá se, že pomoci klientům při řešení technického problému, který si definovali, je cílem mediace. Předmětem tohoto jednání jsou dělitelné problémy, kdy si klienti rozdělují určitý omezený zdroj mezi sebe. Mediační jednání založené na pozicích klientů vede mediátor úzké orientace. Jeho úkolem je k co největší vzájemné spokojenosti napomoci jim rozdělit omezený zdroj.

Holá (2011, s. 104-106) popisuje **mediátora širší orientace** tak, že vychází z předpokladu, že když mediace přesáhne úzce definované problémy, obvykle charakteristické pro soudní spory, mohou z toho mít prospěch klienti. Mediátor se snaží úzký problém rozšířit na integrovaný problém. Důležitější zájmy se často skrývají za pozicemi, na nichž setrvávají klienti. Mediátor široké orientace pomáhá klientům objevit, pochopit a zohlednit při řešení jejich zájmy, a to vše v souladu s touto skutečností. Šišková (2016, s. 19-20) doplňuje Holou (2011, s. 104-106) tím, že **mediátor širší orientace** pomáhá účastníkům sporu pochopit, definovat a vyřešit problémy. Mediátor pomáhá hledat návrhy na řešení, nic nepředvídá, nehodnotí a nepředkládá návrhy. Pomáhá návrhy realisticky hodnotit. Macela (2018, s. 226–227) doplňuje, že další rolí mediátora je pomáhat stranám v komunikaci, „překládat“ obsah řečeného tak, aby si strany konfliktu navzájem porozuměly.

Dále Holá (2011, s. 104–106) popisuje role mediátora v závislosti na mediačním přístupu. **Mediátor hodnotící** je toho názoru, že potřebují a chtějí klienti mediátora, který by je k věcnému základu nasměroval, z něhož by řešení konfliktu mělo vycházet. Svým vzděláním, objektivitou a zkušeností je mediátor kvalifikován k tomu, aby provedl takové nasměrování,

což klienti očekávají. Mediátor hodnotící navrhuje řešení, hodnotí návrhy klientů a jejich aktivní jednání, poskytuje informace. Šišková (2016, s. 19-20) se ztotožňuje s Holou (2011, s. 104-106) a dodává, že se jedná o proces mediace, kde jsou role mediátora jasně definovány. Je zde snaha o to, aby si účastníci sporu vyměňovali informace a dosáhli tak efektivního řešení. Cílem je řešení, které přináší oběma účastníkům sporu zisky. Jedná se o výsledek typu vítěz-vítěz.

Holá (2011, s. 104-106) popisuje další typ **mediátora facilitujícího** tak, že předpokládá, že nejlépe klienti dovedou svou situaci pochopit a jsou schopni vzájemně spolupracovat. Hlavním úkolem mediátora je vyjasnit a rozšířit komunikaci mezi účastníky sporu, a tím jim pomohl se rozhodnout o řešení sporu kompetentně. Šišková (2012, s. 78-79) přidává k rolím mediátora i jeho dovednosti. K nim patří zejména rozlišení zájmu a pozic, brainstorming, zvládání zápisu na flipchartovou tabuli, ledolamka, aktivní naslouchání, vytvořit potřeby přeformulováním žádosti, hledání předmětu jednání, práce s alternativou, jednání oddělené.

### **Rodinná mediace z pohledu autorů**

Holá (2011, s. 191-192) definuje rodinnou mediaci jako řešení konfliktů, které vznikly ve vzájemném soužití rodinných členů. Rada Evropy, jak uvádí autorka, zpracovala výzkum rodinné mediace, z něhož vyplývá, že rodinná mediace je pro řešení rodinných konfliktů poměrně novou procedurou, kterou nemají k dispozici některé státy. Nejčastěji je využívána v průběhu manželské odluky a v průběhu rozvodu, primárně je kladen důraz na dosažení dohody o dětech, ale účastníci tohoto řízení si mohou uspořádat i rozpory ve finančních i majetkových záležitostech. Účastníci mediace ji zahajují pouze na základě dobrovolnosti, současně však mohou vyhledat i nezávislou právní radu. Mezi rozcházejícími se rodiči se ukázalo být dosažení dohody za pomoci mediace životaschopným způsobem při vytváření a udržování spolupracujících vztahů zúčastněných.

Macela (2018, s. 227–228) uvádí, že rodinná mediace se zabývá řešením konfliktů, které vznikají ve vzájemném soužití členů rodiny a v rámci rozvodového řízení manželů, včetně po rozvodovém uspořádání. Schopnost a vůle ke komunikaci mezi klienty je předpokladem rodinné mediace alespoň v takové míře, aby byli schopni přijímat nové informace. Zájem na vyřešení problému je zásadní a rovnost jejich pozic je také nutná. Cílem rodinné mediace je nastavit takové podmínky, které by pro všechny strany konfliktu byly uspokojivé. Shodně popisují v komentáři Doležalová, Hájková, Potočková a Štandera (2013, s. 9) rodinnou mediaci zaměřující se na řešení konfliktů, které vyplývají z rodinných vztahů. Jedná se o záležitosti, jež lze zahrnout pod tuto definici, a to výživu a výchovu nezletilých dětí, úprava styku s rodiči, prarodiči či jinými osobami s nimi, ale také spory o vypořádání společného jmění manželů. V praxi je možné se setkat i s pojmem mediace inkluzivní. Fakticky se jedná o specializovanou oblast mediace, která vyžaduje zvládnutí mediačních technik pro zmírnění nebo odstranění konfliktu, kde se vyskytují nezletilé děti. Obdobně definují rodinnou mediaci Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 107-108), kdy poukazují na postup rodinné mediace v řešení konfliktů rodinných vztahů pomocí kvalifikovaného prostředníka – mediátora. V charakteru rodinných vztahů spočívají specifika této mediace. Vztahy jsou důvěrné a soukromé povahy. V rodinné mediaci je nutností k rodinným vztahům přistupovat taktně, citlivě, ale přesto dostatečně otevřeně.

Holá a kol. (2013, s. 141-142) totožně popisují rodinnou mediaci jako jednu z oblastí aplikace mediace, která řeší majetkové vztahy v rodině, rozvodové a porozvodové situace, péči o děti, majetkové a dědické spory v rámci rodiny, i otázky vícegeneračního soužití. Dle autorů působí rodinná mediace mezi osobami jako most, neboť si mezi sebou vystavěli zeď. Aby se mohlo přistoupit ke změnám, k budoucnosti a novému uspořádání rodiny, nabízí rodinná mediace bezpečný prostor, ve kterém si lze vysvětlit spory, své potřeby a mluvit o konfliktu. Pojem

„rodinná mediace“, jak uvádějí Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 107-108), lépe vyhovuje skutečnosti, že je možné zabývat se všemi oblastmi, které souvisí s dalším fungováním (vztahy s novými partnery rodičů, možnost kontaktu vnoučat s prarodiči) rozpadlého vztahu rodičů. Pro další rodičovské fungování rodinná mediace podporuje zachovat co možná nejlepší partnerské vztahy. Šišková (2016, s. 18–19) doplňuje názor na specifika rodinné mediace. Rodina je úzkou skupinou lidí, kteří jsou navzájem vůči sobě závislí. Vztahy jsou velmi intimní, blízké a silně emočně zabarvené, je vnímáno jejich prožívání, jak pozitivně, tak i negativně. Rodinný mediátor podporuje rodiny při řešení mnoha problémů, nejen složitých situací v rodinách s dětmi. Také advokáti pro řešení rodičovského konfliktu používají alternativní metody, mezi které patří mediace, jak uvádí Brzobohatý, Círbusová, Rogalewiczová a kol (2015, s. 32–35). Advokáti při řešení rodičovských sporů, v zájmu svých klientů, doporučují rodičům také alternativní metody. Vysvětlují jim výhody a možnosti smírného řešení sporu. Rodiče z pravidla lépe přijímají tato doporučení a využívají některé z alternativních metod řešení sporu. Pokud se klient rozhodne rodičovský konflikt řešit pomocí mediace, advokát jej v jeho rozhodnutí podporuje a respektuje je. Také mediační jednání a případnou dohodu, která z něj vzejde, rovněž respektuje. Advokát klientovi předem právní pojmy objasní a vysvětlí mu, jaké mohou jednotlivé varianty řešení mít důsledky.

Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 115-116) doplňují Brzobohatého, Círbusovou, Rogalewiczovou a kol. (2015, s. 32–35) jsou-li poznamenané vztahy mezi členy rodiny určitou mírou násilím, není mediace vyloučena, avšak jsou kladeny určité nároky na její průběh. Zde musí být rozlišeno mezi násilím dlouhodobého charakteru a jednorázovým násilím. V prvním případě by mělo dojít výhradně k psychoterapeutické intervenci, v druhém případě je možno řešit mediací v kombinaci s péčí psychologa. Kutlík (2018, s. 135-137) doplňuje definici rodinné mediace jako specifickou oblast mediace, která dává zvláštní důraz na skutečnost, že v rámci této mediace vystupují děti, týká se to vztahových sporů rodičů a dětí, které se rozpadají, výchovy a výživy dětí neplnoletých, styku s prarodiči, rodiči a jinými osobami, které žijí ve společné domácnosti.

### **Charakteristika rodinné mediace z pohledů autorů**

Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 112-114) konstatují, že v primární rodině je základní podstatou rodinné mediace zajištění, že většina partnerů, kteří se rozvádějí či rozcházejí, mají zachovanou vůli a schopnost být kompetentními rodiči. Jednou z nejrozšířenějších oblastí využívání mediace je mediace v rodinných konfliktech. Co se může říct s jistotou o charakteristice rodinné mediaci, je to, co rodinná mediace není: rodinné poradenství, rodinná terapie, soud o vině rozpadu vztahu, prostředkem regulace státu či jeho institucí. Stejně tak charakterizuje rodinnou mediaci Holá a kol. (2013, s. 88-90) a dále dodává, že v charakteru rodinných vztahů (důvěrné a soukromé povaze) spočívají specifika rodinné mediace. Je o mnoho náročnější zacházení s konfliktem v rodině, právě kvůli nutnosti přistupovat dostatečně otevřeně, taktně, citlivě k rodinným vztahům. Jak dále uvádí Horecká (2018, s. 225-228) se rodinná mediace zabývá řešením konfliktů, které vznikly mezi členy rodiny při vzájemném soužití nebo v rámci rozvodového řízení manželů. Předpokladem je vůle ke komunikaci a schopnost přijímat nové informace mezi klienty. Vyřešení problémů je zásadní zájem, který je doplněn rovností jejich pozic. Podobný náhled jako Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 112-114) vidí autorka v případech, které nejsou k této mediaci vhodné: pozice ve vztahu nejsou rovnocenné, docházelo k jednostrannému domácímu násilí, je zde přítomnost na závislosti na návykových látkách, u jedné nebo u obou stran je duševní nemoc.

Na rozdíl od předcházejících autorů Šišková (2016, s. 18-19) vyzdvihuje důležitost uvědomit si, že rodinná mediace není pouze o přítomných lidech v mediaci. Je evidentní nejen propojení vztahů v rodině, ale také dopadů na další členy rodiny. Stává se dokonce často, že vlastně předmětem sporu je další člen rodiny, kvůli němuž do mediace účastníci přicházejí.

Holá a kol. (2013, s. 88-90) se přiklání k názoru Horecké (2018, s. 225-228) a doplňuje, že komunikace mezi klienty se schopností přijímat nové informace, zájem na vyřešení problému a relativní rovnost jejich pozic je předpokladem rodinné mediace. Dále se ztotožňuje se skutečnostmi, které uvádějí Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 112-114) a Horecká (2018, s. 225-228) a s tím souvisí kritické hlasy, které poukazují na problémy se závislostmi a duševním zdravím, které se týkají většího množství rizikových rodin. Zde je z pravidla kontraindikována rodinná mediace. Holá (2011, s. 191-192) doplňuje předcházející autory v charakteristice rodinné mediace jako jednu z nejrozšířenějších oblastí využití mediace. Současně ale uvádí nejednotnost terminologických výrazů jako například rodinná mediace, mediace v partnerských vztazích a rozvodová mediace.

Kutlík (2018, s. 135-137) uvádí srovnání řešení rodinných problémů pomocí mediace jako plnohodnotného nástroje, který řeší a udržuje vztahy mezi rozvádějícími se rodiči životaschopným způsobem a zájmy dětí se snaží zohledňovat v maximální míře. Na Slovensku se v tomto duchu ustálila i praxe rodinné mediace. Množství negativních společenských jevů v rodinném prostředí způsobilo, že se mediace v rodinných konfliktech stala ve využívání mediace nejrozšířenější oblastí. Jedná se o nárůst problémových rodin, celkovou nestabilitu rodinných vztahů, rozvodovost a nenaplnění očekávání rodinných funkcí. Růžička, Kollnerová (2011, s. 54) doplňují některé z předchozích autorů, kdy rodinná mediace se využívá v konfliktech v rodině spojených se závislostí. Nejčastěji je řešen vzájemný vztah dítěte a rodičů, kdy měli rodiče s dítětem konflikt v důsledku užívání omamných látek. Pro obnovu vztahu v rodině se velmi často používají právě mediační setkání.

Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 114-115) navazují na Růžičku a Kollnerovou (2011, s. 54), kdy stabilizaci poměrů jednotlivých členů rodiny (nejčastěji rodičů a dětí) je cílem rodinné mediace. Pro řešení rodinných konfliktů je nabízen komunikační prostor, a tím je rodinným disfunkcím předcházeno. Důležitou součástí celého systému je naučit členy rodiny hovořit o svých problémech a snaha nalézt společné řešení. V konečném důsledku jde o prevenci negativních sociálních jevů, které provázejí rodinné krize.

### **Principy rodinné mediace z pohledů autorů**

Holá (2011, s. 194) uvádí, že většina rozcházejících se partnerů má zachovalou vůli a schopnost zůstat kompetentními rodiči a na tomto zjištění je postaven základní princip rodinné mediace. Tímto způsobem lze postupně oddělit konfliktní rovinu partnerskou od rodičovské roviny. Koncepty strukturální rodinné teorie jsou východiskem k tomuto pojetí. Na odpovědnosti rodičů za rozhodnutí, která jejich děti ovlivní, mediace staví. Jako krátkodobá intenzivní pomoc je často uspořádána práce s rodinami. Na pomezí psychoterapie, rodinného a právního poradenství často rodinná mediace balancuje. Holá a kol. (2013, s. 89-90) dále doplňují, že mezi základní principy rodinné mediace jsou obvykle zahrnovány: posílení a povzbuzování klientů, které vedou k aktivitě a odpovědnosti; neutralita mediátora; kontrola mediátora nad formální a procesní stránkou mediace; respekt k sebeurčení klienta, kterému jeho vlastní rozhodování usnadňuje a obsahové stránky mediace mu umožňuje kontrolovat. Šišková (2016, s. 24-26) vidí na rozdíl od Holé a kol. (2013, s. 89-90) principy mediace založené na důvěře, ve schopnosti lidí o svých problémech rozhodovat a nalézat pro ně optimální řešení, na zodpovědnosti jednotlivce za svůj život rozhodovat a nalézat řešení problémů, na skutečnostech, že touhou uspokojit základní lidské potřeby je lidské jednání motivováno, pochopení, že je účinnou metodou řešení konfliktů mimosoudní cestou, kdy sami účastníci sporu nejsou schopni nalézt řešení, ale prostřednictvím mediace se jim to povede ve velkém množství případů.

Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 115-116) specifikují základní princip rodinné mediace a přejímají všeobecný názor, že rodinné konflikty všech druhů mohou být otevřeny

a posouzeny v průběhu mediačního procesu. Principem mediace v oblasti rodiny a partnerských vztahů se často týkají konfliktů, které souvisejí s rozvodem a uspořádáním po něm. Růžička, Kellnerová (2011, s. 10-12) na rozdíl od ostatních autorů uvádí, že principy mediace jsou obtížně definovatelné. Přesto se pokouší definovat několik tezí.

- Dobrovolnost: dle autorů znamená, že zkušenost se vzájemnou kooperací přináší už samotná domluva protistran na řešení konfliktu pomocí mediace.
- Guráň (2016, s. 13-16) doplňuje Růžičku, Kellnerovou (2011, s. 10-12) o poznatky z mezinárodní rodinné mediace. Záleží na dobrovolnosti procesu, prostřednictvím kterého se rodinné spory přeshraničních účastníků pokoušejí společně dosáhnout dohody, nejčastěji v záležitostech týkajících se jejich dětí.

Holá (2011, s. 56-57) doplňuje předcházející autory a vidí shodu na mediaci jako první dohodu zúčastněných, avšak princip dobrovolnosti je diskutován v souvislosti s ukládáním mediace, a to stranám v rámci soudního řízení.

- Důvěrnost: dle Růžičky, Kellnerové (2011, s. 10-12) je nutné nastolení plné důvěry pro rozebírání problémů a osobních životních situací, a to ze strany mediátora i klientů.

Guráň (2016, s. 13-16) potvrzuje informace o tom, že informace získané v procesu mediace nemohou být zveřejněny ani mediátorem ani účastníky řízení.

Holá (2011, s. 56-57) doplňuje autory o fakt, že účastníci mediace si mohou stanovit o důvěrnosti vlastní zásady. Tato dohoda o důvěrnosti se při řešení daného konfliktu řešením soudní cestou, týká použití získaných informací.

- Nestrannost: dle Růžičky, Kellnerové (2011, s. 10-12) znamená, že je to jeden z nejdůležitějších principů. Nestrannost chápeme k vlastním názorům i vůči klientům.

Guráň (2016, s. 13-16) shodně jako Růžička, Kellnerová (2011, s. 10-12) interpretuje, že nestrannost má garantovat mezinárodní rodinná mediace.

- Neutralita: Růžička, Kellnerová (2011, s. 10-12) popisují, že jde o praktické působení na klienty vnějším chováním mediátora, který zůstává neutrální, své sympatie, názory, hodnoty a přesvědčení nedává najevo.

Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 115-116) také vymezují princip rodinné mediace, mezi něž patří neutralita mediátora. S tím souvisí povzbuzování klientů a posílení, které vedou k odpovědnosti a aktivitě; respekt k sebeurčení klienta souvisí a usnadňuje klientovi jeho vlastní rozhodování a umožňuje mu obsahové stránky mediace kontrolovat.

Guráň (2016, s. 13-16) sděluje, že nezávisle musí pracovat každý mediátor. Tuto nezávislost v průběhu procesu mediace garantuje princip práce pro státní nebo správní orgány.

Holá (2011, s. 58-59) částečně souhlasí s míněním autorů, ale dodává, že terčem kritiky se stala chladnost a distance, nedostatek názorů a hodnot, někdy i neochota přijmout zodpovědnost, která byla přisuzována neutrálnímu terapeutovi.

- Orientace na budoucnost: Růžička, Kellnerová (2011, s. 10-12) ukazují, že do mediace minulost nepatří. Je pouze pro poučení.

Holá (2011, s. 56-57) na výroku Růžičky, Kellnerové (2011, s. 10-12) se autorka shoduje a dodává, že minulé události jsou při mediaci důležité jen ve vztahu k přítomnosti a budoucnosti. Minulost je pouze pro poučení o tom, co dobře nefungovalo.

- Svoboda rozhodování: Růžička, Kellnerová (2011, s. 10-12) popisují, že se váže k předmětu konfliktu a je spjat s převzetím zodpovědnosti.

Guráň (2016, s. 13-16) podtrhuje názor Růžičky, Kellnerové (2011, s. 10-12) tím, že mezinárodní rodinná mediace musí garantovat každému jedinci z různých kultur rovnocenný přístup.

Brzobohatý (2011, s. 116-118) upřesňuje specifika poskytování mediace ve Fondu ohrzených dětí. Základním specifickým požadavkem je nutnost naplnit zákon (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) Jako druhým specifikem rodinné mediace ve Fondu ohrožených dětí, jako součást komplexní pomoci rodinám v rozpadu, je možnost poskytovat mediaci. Jako třetí specifikem je možnost využít variabilitu mediačních stylů. Jedná se nejen o nejrozšířenější model facilitativní mediace, ale také evaluativní model rodinné mediace. Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 115-116) doplňují předchozího autora, že v souvislosti s interdisciplinarní rodinné mediace by byla zajímavá komparace principů pomáhajících profesí (zejména sociální práce) a principů rodinného práva.

### **Rodičovské spory z pohledů autorů**

Rodičovské spory samy o sobě nejsou ani dobré ani zlé, až způsob řešení jim přidává pozitivitu či negativitu. Krýsllová (2018, s. 90) uvádí, že v období rozvodu či rozchodu jsou rodičovské spory vysoce rizikové, které mohou poškodit vztahovou výbavu dětí, a tím snížit jejich šanci na šťastný budoucí život. V procesu následné rodičovské péče je opakovaně naráženo na paradox, že ve sporu o děti, nejde o děti! Potřeby dětí rodiče automaticky ztotožňují s vlastními potřebami při urputném vyjednávání spravedlnosti pro sebe. Velmi málo vědí o tom, co se děje ve vnitřním světě dětí. Riečicová (2016, s. 70-74) vidí účel rodinné mediace při práci, jako eliminaci konfliktních situací. Mediátor je pro zúčastněné odborníkem, který působí mimo systém a může být nápomocný v zastavení konfliktu zúčastněných osob. Pracovníci orgánů SPODaSK oceňují na rodinné mediaci vedení rodičů k vzájemnému respektu, k řešení sporu přijatelným způsobem a k uzavření dohody jako cíle v procesu úpravy práv a povinností k dítěti.

Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 42-44) poukazují na konflikty v rodině z pohledu psychosociálního, které vycházejí z rodinněprávních vztahů (vztahy mezi rodiči a dětmi, vztahy mezi manželi a vztahy náhradní rodinné péče). Rodičovský konflikt může být někdy dokonce pro dítě prospěšný. Vyjasňuje vztahy, umožňuje osobní růst, potvrzuje pravidla a může sloužit jako příprava na vypořádání se v budoucnu s konflikty. Na rozdíl od toho častý konflikt rodičů s agresí vyvolává u dětí úzkost a napětí, beznaděj a rezignaci k perspektivnímu řešení. Pro dítě je konflikt a rodinná disharmonie více škodlivá a stresující, než pokud by došlo k rozchodu rodičů. Holá a kol. (2013, s. 105-107) dále navazují na předcházející autory a poukazují na to, že pokud je s mediací započato ve vhodný okamžik může být jejím přínosem, že přes únosnou mez nepřeroste vznikající konflikt. Dále dělí rodičovské spory na konflikty mezi rodiči společného dítěte a konflikty mezi rodiči a dětmi. V prvním případě je nejčastějším důvodem sporu, určení osoby, které bude dítě svěřené do péče. V druhém případě je výčet sporů výrazně větší, a to ve výchově, opakované úteky, záškoláctví, prostituce a kriminalita dětí, násilí páchané na rodičích, požívání návykových látek či alkoholických nápojů a další.

Holá (2011, s. 197-199) doplňuje, že mediace v souvislosti s řešením rodinných konfliktů je významně uvedena v novele občanského soudního řádu č. 99/1963 Sb. účinnou od října 2008. Holá a kol. (2013, s. 107) dále uvádějí, že použití mediace při řešení rodinných konfliktů vzešel jako hlavní impulz z třetí Evropské konference o rodinném právu. Z této konference vzešlo doporučení, které nezbytnost posláni a přijetí tohoto alternativního konsenzuálního řešení rodinných rozepří vysvětluje. Jednotlivé body v doporučení, potřebnost mediace právě pro rodinné rozepře perfektně a přesvědčivě vystihuje. Doporučení klade na mediátora významné požadavky ve prospěch dětí.



Při řešení rodičovských sporů má posilovat zájem v rodičích o potřeby dětí a připomínat odpovědnost za výchovu jejich dětí a celkově jejich spokojený život.

## 2.2 Proces mediace

Dynamická stránka metody je vyjádřena procesem mediace, jak uvádí Holá (2011, s. 113). Jedná se o změny a události, které se k sobě vztahují, po sobě následují a vzájemně souvisejí. Rozhovor je základním prostředkem procesu mediace, který má formu vyjednávání v některých fázích mediace. Mediáci tedy chápeme jako zprostředkované jednání za pomoci mediátora mezi účastníky konfliktu. Růžička, Kelnerová (2011, s. 37) sdělují, že celkový průběh mediace můžeme rozčlenit na několik fází, a to podle cílů či z pohledu mediátora. Holá (2011, s. 113) doplňuje Růžičku a Kelnerovou (2011, s. 37) tím, že cíl mediační komunikace je ponechán na svobodném rozhodnutí klienta. Tato forma psychosociální pomoci více vyhovuje chápání mediace. Také právníci se začínají kvalifikovat jako mediátoři, v důsledku rozšiřování mediace, kteří ji využívají při řešení právních sporů. Cholenský (2012, s. 81-82) ukazuje, že k mediaci jako procesu vedou dvě základní cesty. První z nich je, že sporné strany myslely předem na to, jak případný spor budou řešit, který by z jejich vzájemné interakce mohl vzejít, a to že ustanovení o postupu při řešení sporu mediací zakomponovaly do smlouvy. Druhá cesta je pro strany, které předem nemyslely na mediaci jako způsob řešení sporu, a proto musí přemluvit druhou stranu sporu k tomuto řešení. Šišková (2012, s. 131–133) rozděluje mediaci do sedmi fází.

### 0. Fáze:

Šišková (2012, s. 131–133) popisuje v 0. fázi získání klienta – mediátor se zájemci hovoří, vysvětlí mediační možnosti a snaží se je získat pro jednání. Účastníci se dohodnou na podmínkách a domluví si datum prvního setkání. Také Brzobohatý, Círbusová, Rogalewiczová a kol. (2015, s. 42–43) uvádějí, že ve fázi 0. je důležité vyjasnění, kdo požadavek na pomoc rodičům zadává. Růžička, Kolnerová (2011, s. 37) popisují tuto fázi 0. jako přípravnou. Na rozdíl od předcházejících autorů sdělují nutnost domluvit si termín a v České republice je čekací lhůta minimálně jeden den a maximálně tři týdny.

### 1. Fáze:

Šišková (2012, s. 131–133) v 1. fázi popisuje úvodní slovo mediátora, představení mediátora, mediátor vysvětlí svou roli a proces mediace klientům. Základní pravidla, která budou platit při mediaci, se domluví v této fázi. Holá (2011, s. 117-130) představuje fázi 1 - zahájení mediace, pro uskutečnění mediace musí být splněny tyto podmínky: konfliktní strany musejí požádat nebo souhlasit s mediací a souhlas mediátora s mediováním. Mediace je zahájena úvodním slovem mediátora. Mediátor má za úkol navodit atmosféru důvěry, představit osoby zúčastněné, vysvětlit mediační proces, svou roli a zdůraznit dobrovolnou účast. Cholenský (2013, s. 83-90) totožně s Holou (2011, s. 117-130) uvádí 1. fázi jako zahájení mediace. Do této fáze zahrnuje výběr mediátora, uzavření smlouvy o provedení mediace, cenu mediace, oslovení druhé strany, přípravu mediátora i stran, výměnu informací. Růžička, Kolnerová (2011, s. 37) doplňují předcházející autory o to, že úlohou mediátora při zahájení mediace v 1. fázi, jde primárně o nastolení důvěry, pozitivní atmosféry a bezpečí.

### 2. Fáze:

Šišková (2012, s. 131–133) popisuje ve fázi 2 naslouchání mediátora sporným stranám, mediátor musí zjistit, co strany očekávají, co fungovalo, s čím přicházejí, co potřebují řešit, v čem vidí soulad a s čím nesouhlasí. Vzájemná komunikace stran není dovolená, proto strany hovoří střídavě, po sobě. Zatím si nejsou schopni naslouchat, ale vše slyší. Mediátor předměty jednání pojmenovává, sdělení stran popisuje pro sebe i pro ně a hodně pracuje s emocemi.

Shodně Holá (2011, s. 117-130) představuje fázi 2, a to získávání informací. Klienti zde mají prostor ke sdělení svého vnímání konfliktní situace, sdělení směřují k mediátorovi, protože jsou k tomu takto vedeni. Naslouchat je úkolem mediátora, ve sdělení a otevřenosti otázkami podporuje klienty, tím získává maximální množství informací pro všechny zúčastněné, které jsou důležité pro porozumění partnerovi i sobě. Odhalit příčiny konfliktu a označit viníka není cílem mediace. Pro úspěšnou mediaci je zásadní podmínkou získání dostatečného množství relevantních informací. Cholenský (2013, s. 90-93) oproti Holé (2011, s. 117-130) a Šiškové (2012, s. 131-133) popisuje 2. fázi jako první společné jednání, které se skládá z přípravy jednací místnosti, úvodního slova mediátora, prezentace zúčastněných stran a výměnu základních informací všech zúčastněných. Na rozdíl od Cholenského (2013, s. 90-93), Růžička, Kolnerová (2011, s. 38) doplňují předcházející autory o to, že mediátor se díky všem získaným informacím a nasloucháním oběma stranám dozví, jak obě strany situaci vidí, jaké mají zájmy, co potřebují, co je spojuje a stává se jakýmsi tlumočnickem mezi nimi. Důležitým způsobem, jak neutrálně zformulovat stížnosti a přejít od soupeření ke spolupráci je shrnutí hlavních sporných bodů.

### **3. Fáze:**

Šišková (2012, s. 131–133) uvádí ve 3. fázi, že sporné strany si naslouchají navzájem, klienti si sdělují své potřeby, nové informace, které se dozvěděli od druhé strany. Efektivnější komunikace začíná v porozumění chování a vysvětlení si nečekaných důsledků a možných nedorozumění. Znamená to příslib spolupráce a zlom v komunikaci při hledání nových řešení. Shodně Holá (2011, s. 117-130) představuje fázi 3 – porozumění zájmům, možnost vzájemné komunikace dostávají partneri v této fázi. Opustit původní soupeřivé pozice a odhalení vlastních motivů, hodnot, zájmů, porozumění partnerovi a potřeb je cílem. Tím se pozornost z minulosti zaměřuje do budoucnosti. Pro mediátora je jedním z nejnáročnějších úkolů držet mediaci ve druhé a třetí fázi dostatečně dlouhou dobu. Také Růžička, Kolnerová (2011, s. 38) doplňují Holou (2011, s. 117-130) a Šiškovou (2012, s. 131-133) tím, že v této fázi by měly být již zvládnuty emoce. Cíl vidí v odproštění se od minulosti a zaměření se na budoucnost. To může být nastoleno jen díky postupnému odhalování vlastních potřeb, motivů a zájmů. Cholenský (2013, s. 93-96) se v této fázi ztotožňuje v představení této fáze s ostatními autory a vyzdvihuje potřeby a identifikace zájmů sporných stran, určení sporných či problematických bodů a návrhů.

### **4. Fáze:**

Šišková (2012, s. 131–133) popisuje ve fázi 4 hledání přijatelných řešení, podle určení mediátora hledají strany pomocí brainstormingu řešení pro každý předmět jednání postupně. Nová alternativní řešení formulují a ta podle srozumitelných a daných kritérií vyhodnocují. Z nich vybírají řešení, která vyhovují oběma stranám. Shodně Holá (2011, s. 117-130) představuje fázi 4, a to hledání řešení na základě identifikovaných potřeb a zájmů klientů. Cílem této fáze je hledat vhodná řešení, která by zájmy obou partnerů uspokojovala. Udržovat proces zaměření na budoucnost, podněcovat klienty k tvůrčímu a kooperativnímu přístupu je hlavním úkolem mediátora. Od nejjednodušších sporných bodů ke složitějším postupuje proces hledání řešení. Různé možnosti řešení vymýšlejí klienti společně. Kritéria pro hodnocení, která jsou založena na zájmech, si stanovují později. Podle nich posuzují jednotlivá navrhovaná řešení. Uspokojovat zájmy obou partnerů by měly každé dílčí řešení i výsledná dohoda.

Cholenský (2013, s. 96-101) tuto fázi nazývá asistované vyjednávání. S předchozími autory se shoduje ve způsobu určení pořadí, v jakém se budou sporné strany za pomoci mediátora jednotlivými spornými body zabývat. Mezi ně patří následující: začít od bodů nejjednodušších, začít od bodů důležitějších, začít body spornými, jejichž řešení vyžadují krátký časový horizont,

začít bodem sporným, k němuž již některá ze stran navrhla nějaké řešení. Růžička, Kolnerová (2011, s. 38-39) doplňují alternativní metody, které mohou být využity k hledání řešení, a to brainstorming, vývojový diagram a další metody.

## **5. Fáze:**

Šišková (2012, s. 131–133) uvádí, že do konkrétních kroků jsou vybraná řešení rozpracována a pro uskutečnění vybraného řešení se hledá konkrétní cesta. Výstupem bude, jak se uskuteční řešení. Holá (2011, s. 117-130) naopak představuje fázi 5 jako vytváření a sepsání dohody, soupis těch řešení, které se jeví pro klienty jako nejlepší, je výsledkem této fáze. Základem pro konečnou dohodu je vytvořená rámcová dohoda. Vyvrcholením procesu mediace je vytvoření a sepsání dohody. Jedná se o vyústění sociotechnické. Cholenský (2013, s. 102-103) na rozdíl od předcházejících autorů označuje 5. fázi spíše jako oddělená jednání, což přesnějším označením znamená nástroj než fázi mediace. Ze své podstaty jednotlivým sporným stranám ale i mediátorovi, se nabízí vyšší míra soukromí. Tím mohou být využity i přímější i důraznější techniky k facilitaci vyjednávání, než je tomu při společném jednání.

Oproti Cholenskému (2013, s. 102-103), Růžička, Kelnerová (2011, s. 39) se přiklání k Holé (2011, s. 117-130) a Šiškové (2012, s. 131-133) ve výkladu 5. fáze procesu mediace a doplňují fázi o různé podoby přijaté dohody, a to nejčastěji písemnou formou. Může se jednat také o ústní nebo mezidohodu, dočasnou dohodu, dohodu vázanou na určité podmínky a nezávaznou dohodu. Holá (2011, s. 117-130) doplňuje, že pro mediátory i pro klienty bývá tato fáze obtížná, protože po vyjednání rámcové dohody vzniká často dojem, že je odstraněna většina problémů. Teprve až když dojde k přesnému formulování dohody, mohou být odhaleny další problémy či skrytá nepochopení. Ty mohou posléze výsledná jednání narušit a demotivovat účastníky. Nejčastější je přijatá dohoda písemnou formou, ale může mít i ústní podobu. Z pohledu mediátora by měla být dohoda konkrétní, realistická, měřitelná, vyvážená a časově omezená.

## **6. Fáze:**

Šišková (2012, s. 131–133) popisuje ve fázi 6 sepsání dohody a závěr mediačního sezení. V dohodě se přesně předmět jednání zapíše, také způsob realizace řešení. Bude-li mediace pokračovat, musí se vše sjednané zapsat i rozhodnutí pokračovat dále. Dále bude stanoven termín, téma a platba za mediaci. Jedná-li se o konečnou mediaci, uvedou se všechna řešení a mediátor i strany podepíší dohodu. Tím je ukončena mediace. Holá (2011, s. 117-130) představuje fázi 6, a to závěrečné slovo. Proces mediace v poslední fázi mediátor shrne a zaměří se na dosažené výsledky. Mediátor ocení klienty i dosažené výsledky. Zpětnou vazbu pro klienty i mediátora poskytuje závěrečné zhodnocení. Jsou dojednány kontroly dohody a podmínky jejího dodržování. Shodně s Holou (2011, s. 117-130), Růžička, Kelnerová (2011, s. 39) uvádějí, že průběh procesu se na závěr shrne, ocení se výsledky, vyjádří se odhodlání i uznání zúčastněným stranám. Cholenský (2013, s. 103-105) oproti předcházejícím autorům vidí 6. fázi jako vyřešení sporu a ukončení mediace. Mediace dle autora končí pouze dvěma způsoby, a to dosažením dohody, alespoň částečné, nebo nedošlo k žádné dohodě. Vše musí být řádně sepsáno. I zde však autor totožně s ostatními autory popisuje mediaci jako novou metodu, a proto si zaslouží sporné strany pochvalu a uznání za svou odvalu pro řešení svých sporů vyzkoušet něco nového.

Totožně Šišková (2016, s. 27-42) popisuje fáze mediace při průběhu rodinné mediační kauzy. Winterová, Macková a kol. (2018, s. 610-611) popisují shodně s Holou (2011, s. 117-130), že mediace může být zahájena až po splnění poučovací povinnosti mediátorem. Smlouva o provedení mediace, platně uzavřená, musí obsahovat označení mediátora, stran konfliktu, vymezení předmětu mediace, určení doby trvání mediace a výše odměny mediátora.

Také mediace obviněného a poškozeného, jak uvádějí Štern, Ouředníčková, Doubravová (2010, s. 42-51) se řídí stejnými fázemi, jako prezentuje Šišková. Důležitou podmínkou pro úspěšnou mediaci v tomto případě, je důkladná příprava. Ta zahrnuje a předpokládá další individuální schůzky s klienty. Je nutné, aby obě strany byly dobře seznámeny s tím, co od společného setkání mohou očekávat.

## **Konflikt**

Plamínek (2012, s. 15-16) popisuje konflikt jako faktor, který rovnováhu nebo stabilitu systému porušuje či ohrožuje. Vychylovat systém ze stavu blízkých rovnováze, má konflikt tendenci a tím dochází k podněcování jejich změn. Pokud je rovnováha pouze porušována či ohrožována a navzdory konfliktu zůstává stabilita systému zachována, může se říct, že konflikt je činitelem, který systému dává dynamiku, umožňuje mu změnu a vývoj. Na rozdíl od Plamínka (2012, s. 15-16) uvádí Holá (2011, s. 44-47) definici konfliktu jako specifický způsob interakce, který je řešitelný pouze v interakci. Ve své knize uvádí také sdělení Bierhoffa, že jen prostřednictvím určitých způsobů komunikace je možné řešení interpersonálních konfliktů.

Šišková (2012, s. 61-67) dodává, že slovo konflikt mívá nádech pejorativní. Z chybně vyložených informací nebo z jejich nedostatku často pramení složité konflikty. Dotčení jedinci jsou situací zaskočení či zmateni a vnímají ji jako krizovou. Za destruktivní a negativní proces považují konflikt. Na rozdíl od uvedených autorů vidí Šišková (2012, s. 61-67) i pozitivní roli konfliktu, a to že je konflikt nezbytnou součástí změn v rodinných či pracovních vztazích. Obdobně uvádí Miller a Kadlec (2018, s. 28), že uvnitř skupiny dochází k něčemu, co se může nazvat sociálním konfliktem. Autoři uvádí příklad na skupině před tisíci lety, kdy vesnice nebo kmen byl chápán jako skupina. V současné době představují skupiny: týmy, kluby, pracoviště či rodina.

Plamínek (2012, s. 15-16) dodává, že slovem krize označujeme konflikt, pokud je stabilita systému porušována. Ta ohrožuje přímo existenci systému. Stav, kdy systém kolabuje a své charakteristické vlastnosti skokově ztrácí, pak se nazývá tento stav katastrofou. Příkladem takového děje je smrt živého organismu. Goulston (2018, s. 78-81) popisuje, že nejvýznamnější příčinou nesouladu, který může vést ke konfliktu je chování lidí v situacích, kdy se cítí bezmocní. Tito lidé mají pocit, že křikem na sebe více upozorní, avšak tato osoba nemá pocit, že druhého zastrašuje. „Křikloun“ se cítí jako bezmocný a nicotný. Toto je nesoulad v nejextrémnější podobě, který vždy končí špatně.

Plamínek (2012, s. 17-20) sleduje konflikty z pohledu lidí, a proto rozděluje konflikty do 3 typů, které jsou definovány, do jaké míry se jich lidé účastní:

- Extrapersonální konflikt – lidé nejsou přímými účastníky;
- Interpersonální konflikt – odehrává se mezi lidmi nebo skupinou lidí, patří sem většina situací, jako např. spory (politické, generační, manželské, sousedské, obchodní, komunitní a další);
- Intrapersonální konflikt – v prostředí psychiky jednotlivého člověka působí, do této skupiny patří konflikty mezi naším svědomím a svěřenými úlohami a další.

Holá (2011, s. 132-133) popisuje alternativní způsoby řešení konfliktů, které se vyznačují vytvořením co největší rovnováhy mezi účastníky. Jak o předmětu sporu, tak i o způsobu jeho řešení rozhodují tito účastníci. Klientům pomáhá hledáním vhodného řešení zapojená třetí osoba, která však spor nerozhoduje. Mezi nejčastěji využívané alternativní způsoby řešení konfliktů patří:

**Facilitace** dle Holé (2011, s. 132-133) znamená, že prostřednictvím facilitátoru se jedná o vyjednávání mezi účastníky konfliktu, facilitátor uplatňuje určitá pravidla, se kterými

souhlasili účastníci konfliktu, avšak jeho úlohou není spor rozhodnout. Facilitátor pomáhá stranám ve vzájemné komunikaci a tím zjednodušuje průběh vyjednávání. Asociace mediátorů ČR (2020) uvádí, že facilitace umožňuje i přes neefektivní komunikaci dovést skupinu k cíli. Facilitátor umožňuje každému účastníkovi vyslovit svůj názor tak, aby vše probíhalo v bezpečné atmosféře. HRnews (2020) popisuje, že účelem facilitace je spokojenost účastníků a efektivní dosažení cíle v rámci komunikace. To zajistí facilitátor použitím technik, vhodných nástrojů, přípravou a vedením procesu. Jedná se o setkání dvou a více osob, při kterém se řeší pracovní schůzky, vzdělávání a specifické schůzky.

**Konciliace**, jak uvádí Holá (2011, s. 132-133) je vedena prostřednictvím konciliátora, který komunikaci mezi klienty zprostředkovává. Tento způsob řešení je často zaměňován s mediací. Jen v omezené míře dochází k aktivnímu zasahování do sporu na rozdíl od mediace. S Holou (2011, s. 132-133) se ztotožňuje Právní prostor (2020) a doplňuje, že konciliace je druh řízení, při kterém třetí osoba navrhuje na základě právní úpravy nezávazná řešení a je direktivnější oproti mediaci. Rozehnalová (2013, s. 28) konstatuje, že pojem konciliátor znamená neobvykle aktivního mediátora, jehož snahou je dosažení dohody, které se strany sporu podřídí.

**Minitribunál** definuje Holá (2011, s. 132-133), že rozhodovací výbor strany společně vyměňují. Svého zástupce si navíc zvolí každá strana, jehož úlohou je o okolnostech konfliktu v krátkosti informovat tribunál. Po vyslechnutí stran sporu i prezentovaných informací se sejdou členové rozhodovacího výboru na soukromém rokování a snaží se najít dohodu. S názorem Holé (2011, s. 132-133) se ztotožňuje Janotová (2014, s. 46) a dodává, že se jedná o nezávazný proces. Lze jej chápat jako „soudní řízení“. Důkazy a návrhy předkládají účastníci sporu. Rozehnalová (2013, s. 43) se ztotožňuje s předchozími autory a konstatuje, že se jedná o hybrid mezi mediací a arbitráží. Základem tribunálu je vytvoření tříčlenného senátu, do kterého je zvolen zástupce z každé strany sporu a zároveň jeden nezávislý expert – mediátor. Zmíněnému senátu jednotliví právní zástupci prezentují pohledy na věc. V závěru senát usiluje o vyjednání dohody konfliktu a v návaznosti na zmocnění ji uzavírá.

**Expertiza** dle Holé (2011, s. 132-133) definuje, že rozhodující nestranný posudek znalce či experta je potřebný při urovnání sporu. Ten slouží k posouzení objektivitu určité sporné skutečnosti.

**Med-arb** popisuje Holá (2011, s. 132-133) jako spojení mediace a arbitráže, jako způsobu řešení konfliktu. Nejprve se strany snaží vyřešit spor formou mediace, pokud se to nezdaří, obracejí se k arbitráži. Janotová (2014, s. 46) souhlasí s Holou (2011, s. 132-133), kdy popisuje, že se jedná o spojení mediace a arbitráže. Stranám se dohodnout nepovedlo, tak postupují do arbitráže. Rozehnalová (2013, s. 48) se ztotožňuje s autory a dodává, že strany sporu využijí řešení sporu mediací, ale zároveň i skrze rozhodce v rámci rozhodčího řízení, kdy rozhodce je, případně nemusí být, mediátor. Strany sporu si jsou vědomi toho, že v rámci mediace a v rozhodčím řízení mohou narazit na jednu osobu, a to mediátora a přílišná upřímnost by se mohla obrátit proti nim. Na druhou stranu při využití jedné nezávislé osoby je proces levnější. Zákon o mediaci tuto metodu nezakazuje, ale může docházet k ohrožení nezávislosti řízení.

**Arb-med** uvádí ve své publikaci Holá (2011, s. 132-133), kdy jde rovněž o spojení obou uvedených způsobů řešení konfliktů, avšak pořadí je opačné. Janotová (2014, s. 46) uvádí, že se jedná o opačný postup než u Med-arb. Rozehnalová (2013, s. 48) se ztotožňuje s předchozími autory a potvrzuje, že při metodě Arb-med se jedná o proces opačný, a to o postup arbitráže a mediace.

**Mediace** dle Holé (2011, s. 132-133) znamená řešení konfliktu, které se dělí na 3 základní formy – zákonnou, soudní a z vůle stran. Na rozdíl od Holé (2011, s. 132-133) Plamínek (2012, s. 19-20) vstupuje do teorie řešení konfliktu ve dvou smyslech, a to jako proces, který má k výsledku vést a také jako výsledek, k němuž směřuje proces. Řešení se tak stává zároveň

cestou i cílem, což nečiní vážnější potíže v běžných situacích, protože bývá jasné z kontextu, v jakém smyslu se užívá daný termín. Proto řešení konfliktu rozděluje na řešení (proces) a řešení (produkt).

Cholenský (2012, s. 20) uvádí, že mediace je nejrozšířenější způsob řešení mimosoudních sporů, při němž strany konfliktu využijí nezávislou třetí osobu, která napomáhá hledání řešení a dílem stran má být dohoda. Proces mediace se dle autora vyznačuje prvky dobrovolnosti, důvěrnosti, nestrannosti, zmocnění a unikátním řešením.

### **Formy mediace**

Winterová, Macková et al. (2018, s. 606-607) rozlišují formy mediace, a to na dobrovolnou a nucenou. Ve své publikaci uvádějí, že pro mediaci, stejně jako u všech ostatních řešení sporů alternativními metodami, platí, že dobrovolnost je jejím základním předpokladem. Avšak v poslední době v rámci civilního procesu se setkávají s případy, kdy jsou k alternativnímu řešení sporu strany vedeny. Mediáci ovšem může i soud nařídít. Obdobně určuje formy mediace. Holá (2011, s. 133-137) rozeznává tři základní formy, které jsou určeny právním kontextem uplatnění: zákonnou, soudní, z vůle stran (dobrovolnou). Dále poukazuje na širší rozlišení forem, které vychází ze vztahu ke zjištěným stupňům konfliktů: moderování, provázení, arbitráž, zprostředkování a sociálně-terapeutické provázení.

Růžička, Kolnerová (2011, s. 40-41) rozdělují formy, styly a přístupy mediace na pojmy krizová mediace, mediace se zdůrazněnou neutralitou, týmová mediace, mediace zaměřená na situace řešit konflikt, kyvadlová mediace, mediace zaměřená na řešení konfliktů, mediace se zdůrazněnou efektivitou, nepřímá mediace, mediace v zastoupení, společné a oddělené jednání. Jednotlivé formy mediace nejsou vyhraněné, ale přizpůsobují se pružně situacím a navzájem se prolínají. Toto rozdělení mediace navazuje na studie Holé. Holá (2011, s. 133-137) dále v textu přináší pohled na formy mediace, které směřují k hlavním ideím a cílům: mediace s důrazem na neutralitu, mediace zaměřená na řešení konfliktů, mediace s důrazem na efektivitu, mediace zaměřená na schopnosti řešit konflikt, týmová mediace, krizová mediace, rodinné skupinové konference, nepřímá mediace, soudní mediace, kyvadlová mediace, mediace v zastoupení, on-line mediace.

Malacka a kol. (2016, s. 267-273) popisuje řešení sporů pomocí kombinovaných forem, a to nejčastěji mediací a rozhodčím řízením. Autoři rozeznávají dva druhy kombinací, a to smíšenou verzi (propojená mediace s rozhodčím řízením) a stupňovitou verzi (řešení mimosoudních sporů způsobem vzestupně). Růžička, Kolnerová (2011, s. 41) uvádějí formy od nejmírnějšího až po nejvyhrocenější intenzitu konfliktu. Vycházejí z prací Glasla a přebírají jeho stupnici forem mediace podle intenzity konfliktu: moderování, provázení, sociálně-terapeutické provázení, zprostředkování a arbitráž. Holá a kol. (2013, s. 174-175) rozlišují další varianty, a to procesy med-arb či medaloa. Med-arb, pro které je prolínání mediace a arbitráže charakteristické. Probíhá obvykle ve dvou fázích, moderní klasická mediace je v první fázi, kdy se o pomoc s usmířením stran snaží neutrální osoba. Pokud její počínání ztroskotá, přichází na řadu druhá fáze, a to rozhodčí řízení. Malacka a kol. (2016, s. 268-271) shodně uvádí definování med-arb jako Holá a kol. (2013, s. 174-175) a rozšiřují o podoby nejčastějších variant med-arb, a to conjoint method (personální a procesní oddělení) a blended method (pojetí procesu více než neformálně).

Holá a kol. (2013, s. 174-175) popisují, že medaloa je jednou z nejznámějších a nepoužívanějších hybridních forem řešení. Vyznačuje se tím, že pokud mediátor není schopen přimět ke společné dohodě účastníky řízení, pak mu svou nejlepší nabídku předloží každá strana. Mediátor vše zhodnotí a dá jim svou vlastní nabídku, pokud nedojde ke shodě, přechází se do rozhočího řízení. Malacka a kol. (2016, s. 268-271) se ztotožňují s Holou a kol. (2013, s. 174-175) a dodávají, že považují rychlost vydání rozhodnutí za výhodu tohoto řešení,

protože další zkoumání celého případu eliminují připravené nabídky. Ve své publikaci Malacka a kol. (2016, s. 268-271) dále uvádí názor Roberta Coulsona, který se neztotožňuje s názorem autora na tuto metodu a tvrdí, že Medaloe umožňuje stranám své nabídky naformulovat předem a předat mediátorovi v zapečetěných obálkách. Tím vidí Robert Coulson výhodu v efektivním využití času, striktním zaměřením na danou kauzu, protože rozhodce nemusí studovat množství spisů a rozsáhlého materiálu, ale pouze na základě podaných nabídek stran sporu se rozhoduje.

## 2.3 Metodika

Bakalářská práce byla strukturována do čtyř částí, úvodu, teoreticko-metodologické části, praktické části a závěru. Praktická část spolu s teoreticko-metodologickou částí byly dále rozpracovány do dílčích podkapitol, které přibližují zkoumanou oblast mediace a její proces, rodinnou mediaci, mediátora a jeho role, rodičovské spory a konflikt. V teoretické části byl jako základní metodou použit průzkum sekundárních zdrojů a syntéza poznatků. Teoretická část byla soustředěna především na vyhledávání aktuálních pohledů na dané téma a vytvoření ucelenějšího pohledu na požadavky a podmínky, které souvisí s rodinnou mediací a mediací jako celek. Součástí teoretické části bylo představení pojmů, které se k této problematice vážou. Praktická část obsahuje popis rodinné mediace a konflikty v rodině v návaznosti na současnou praxi, která byla získána vlastním kvalitativním výzkumem formou strukturovaných rozhovorů. Tento výzkum byl realizován v orgánu veřejné správy, a to v Krajském úřadě Středočeského kraje a Magistrátu hlavního města Prahy, který probíhal od 17. února 2020 do 28. února 2020. Tato cílová skupina byla vybrána zcela záměrně, protože se jedná o skupinu státních zaměstnanců, kteří mají společné pracovní zaměření, a to ochranu práv dětí. Pro naplnění cílů byl použit průzkum z rozhovorů se třemi zaměstnanci Magistrátu hlavního města Prahy a třemi zaměstnanci Krajského úřadu Středočeského kraje. Obsahem rozhovorů byly dotazy na množství pracovníků s mediačním kurzem, pro jaký typ sporů je mediace vhodná, jaké informace mohou občané o mediaci v daných úřadech získat, kdo může rodinnou mediaci vykonávat, dohled nad konkrétními případy rodinné mediace, kdo ukládá povinnost prvního setkání v rámci mediace. Přepis rozhovorů s jednotlivými respondenty je zaznamenán v příloze č. 2. Vlastní kvantitativní výzkum byl realizován u zapsaných mediátorů, kteří vykonávají svou činnost ve Středočeském kraji a Praze. Probíhal od 9. března 2020 do 30. března 2020. Tato cílová skupina byla vybrána zcela záměrně, protože se jedná o skupinu mediátorů, kteří jsou zapsáni v registru na portálu Ministerstva spravedlnosti ČR. Bylo vybráno 60 respondentů z uvedeného portálu, kterým byly e-mailovou korespondencí rozeslány anonymní dotazníky s průvodním dopisem. Dopis obsahoval informace o účelu zpracování dotazníkového šetření a dále byli ujištěni, že výsledky tohoto šetření jsou zcela anonymní. Tato skupina je různorodá, co se týká věku a délky praxe v oboru. Kvantitativního výzkumu se zúčastnili respondenti všech věkových kategorií. Délka praxe v oboru, byla v rozptylu méně než 1 rok až 7 a více let. Skupinu respondentů tvořilo 60 zapsaných mediátorů. Z toho 10 e-mailových adres bylo nedoručitelných, proto skupinu respondentů tvoří 50 zapsaných mediátorů. Jednotlivým respondentům bylo anonymní dotazníkové šetření zasláno e-mailem. Návratnost byla 35 dotazníků zcela vyplněných, což je 70 %. V současném systému je zapsáno celkem 115 mediátorů, kteří působí v rámci celé České republiky. Vlastní výzkum probíhal v Praze a Středočeském kraji, z toho důvodu byli vybráni pouze mediátoři, kteří zajišťují svoji činností tuto oblast. Pro tuto výzkumnou část bakalářské práce byla použita metoda kvantitativního výzkumu, kdy je výsledky možné interpretovat v číselné podobě a pomocí grafických záznamů. Ke sběru dat byla použita metoda pro hromadné získávání dat, a to dotazníkové šetření. Úvod dotazníku obsahuje oslovení, záměr a instrukce pro vlastní vyplnění. Dotazník byl tvořen nestandardizovanými položkami (otevřenými, polootevřenými a uzavřenými) vlastní konstrukce. Závěr dotazníku obsahuje poděkování za spolupráci a věnovaný čas. Výsledky

získané z dotazníků byly analyzovány a zaznamenány do grafů a slovním hodnocením vytvořené pomocí programu Microsoft office Word 2016. Na základě výzkumu a teoreticko-metodologické části byly stanoveny závěry a doporučení.

### **3 Praktická část**

Tato část bakalářské práce je složena z představení rodinné mediace a jejím vlivu při řešení rodičovských sporů v konfrontaci se současnou praxí na základě kvalitativního výzkumu se státními zaměstnanci Magistrátu hlavního města Prahy a zaměstnanci Krajského úřadu Středočeského kraje. Důležitou součástí je oblast vlastního výzkumu, kterým byly ověřeny hlavní i dílčí cíle práce. Výzkum byl tvořen strukturovanými rozhovory se zaměstnanci zmíněných úřadů a anonymním dotazníkovým šetřením u zapsaných mediátorů Středočeského kraje a Prahy. V závěru této analytické části je výzkum shrnut a jsou zde navrženy doporučení pro zlepšení využitelnosti mediace.

#### **3. 1 Mediace v rámci rodičovských sporů – představení současné praxe v Praze a Středočeském kraji**

##### **Popis současné praxe**

Mediace v rámci rodičovských sporů v kontextu se současnou praxí, která vzešla z rozhovorů s pracovníky krajských úřadů. Ze strukturovaných rozhovorů se státními zaměstnanci Krajského úřadu Středočeského kraje a Magistrátu hlavního města Prahy se ukázalo, že součástí jejich týmů nejsou pracovníci s nějakou formou mediačního kurzu nebo výcviku. Většina z dotázaných respondentů vidí potřebu vzdělávání v této oblasti pro možnost zlepšení informovanosti občanů, kteří řeší např. spory v rodině. Všichni respondenti vidí nejlepší využití mediace pro rodinné spory. Respondenti shodně vypověděli, že je velmi důležitý správný výběr mediátora pro rodinnou mediaci. Zde nerozlišují zapsané a nezapsané mediátory, ale kvalitu poskytovaných služeb těchto mediátorů. Na důvěře, neutralitě a nestrannosti mediátora je založen princip mediace. Rodinná mediace dle respondentů není: rodinná terapie, soud o vině rozpadu vztahu či rodinné poradenství. Má dopad na všechny členy rodiny a netýká se pouze přítomných lidí mediačního setkání. V působnosti zaměstnanců zmíněných úřadů není možné ukládat ve správním řízení povinnost první setkání mediátora s účastníky sporu. To vše přísluší úřadům městských částí Prahy a obecním úřadům obcí s rozšířenou působností a soudům. Respondenti dále popisovali, že v jejich kompetenci je vyřizování stížností na postup orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo rozhodování ve správním řízení v případě odvolání rodičů proti nařízení prvního setkání se zapsaným mediátorem. Jak vyplynulo z rozhovorů, ukazuje současná praxe shodu, jak na Magistrátu hlavního města Prahy, Krajském úřadě Středočeského kraje, tak i mezi zapsanými mediátory, že je velmi důležité, aby se klienti, právní zástupci, ale především soudci, setkávali s pozitivními zkušenostmi.

Zákon o mediaci přijala Česká republika na základě povinnosti uložené členským státům Evropské unie. Tou povinností bylo zakotvit principy mediace efektivně do právního řádu. V zákoně č. 202/2012 Sb. o mediaci s účinností od 1. 9. 2012 je uvedeno, že mediátor zúčastněným lidem na konfliktu má pomoci dosáhnout uzavření mediační dohody pomocí smírného řešení jejich konfliktu, což je symbolizující pro mediaci. Mediace má obrovský potenciál, pokud se strany potřebují a zároveň i chtějí dohodnout. Portál Poradíme si (2020) uvádí, že mediátor je vyškolený odborník na mezilidskou komunikaci, při řešení konfliktů nebo sporů je prostředníkem, usměrňuje komunikaci pro možnost nalézt řešení mezi zúčastněnými, ale nenavrhuje řešení situace. Mediátor je evidován v seznamu zapsaných mediátorů. Jedná se o mediátory, kteří složili státní zkoušku z mediace a všechny kvalifikační předpoklady, tak



splnily. Mediátoři mohou pracovat na živnostenský list i bez státní zkoušky, nejedná se však o zapsané mediátory. Institut pro mediaci (2020) poukazuje na to, že mediace nehledá viníka současného stavu, nevrací se do minulosti. Naopak hledá východiska, jak udělat řešení ze současného stavu, uspokojivé pro všechny, jenž se situace týká. V rámci mediace se hledá řešení co nejlepší možné pro všechny. Odcházet z mediace by měli klienti vždy spokojení.

Portál Poradíme si (2020) uvádí, že mezi výhody mediace patří relativně nízké náklady, rychlost mediace a velkou výhodou mediace je předcházení soudním řízením, úspora peněz a času, důvěrnost, ochrana soukromí, méně formální, pružnější a komplexnější. Na kongresu Právní prostor (2015) mimo jiné se zaměřil na to, co v ČR v oblasti mediace chybí. Dle vyjádření přítomných v diskusi bylo řečeno, že je položen zákonný rámec mediace, v němž však chybí využívání ze strany soudců. Pro východisko lepšího využívání mediace ze strany soudů by bylo zpracovat kritéria výběru vhodných případů pro mediaci, pro soudce organizovat vzdělávání. Zúčastnění kongresu se také shodli, že chybí profesní sdružení mediátorů, odborná a organizační platforma mediátorů. Ta by pro rozvoj mediace byla hnacím motorem a partnerem státních i nestátních subjektů, především ministerstvu spravedlnosti.

Portál Justice (2020) popisuje, že mediace není první setkání s mediátorem. Smyslem prvního setkání je, aby mediátor účel, principy, výhody a nevýhody mediace vysvětlil účastníkům řízení. Tím jim pomohl zvážit, zda by jim uspokojivé řešení nepřinesla mediace namísto soudního rozhodnutí. Pozvání na první setkání může za klienta učinit mediátor, a to v případě, pokud je problém se s druhou osobou dohodnout na jednotném termínu. Při prvním setkání však může být mediace zahájena. Mediace je dobrovolná, avšak není zahájena rozhodnutím soudu, ale teprve uzavřením smlouvy o provedení mediace. Strany za pomoci mediátora vyjednávají možnou podobu dohody a její podmínky. Portál Poradíme si (2020) uvádí, že obvyklá délka mediace jsou 3 hodiny. Většinou je potřeba několik sezení. Z pravidla se jednání uskutečňuje u kulatého stolu a obě strany se střídavě vyjadřují k mediátorovi. Role mediátora je velmi důležitá pro to, aby nedošlo k hádce nebo agresi. Holá (2011, s. 188-189) v souvislosti s uplatněním mediace a jejím rozvojem, klade otázky, zda budou mediační programy zaměřeny více na systém instituce či na klienty, zda se stane mediace metodou založenou na zkušenostech nebo profesí s certifikačními standardy a přísnými licencemi, pro které oblasti bude mediace nejúčinnější, do kterých oblastí bude expandovat, pro které se ukáže jako nevyužitelná.

Z prostudované literatury, vlastního výzkumu vyplynulo, že povědomí o mediaci ještě není dostačující. Byla by potřebná ze strany státu podpora a propagace mediace ve větším měřítku. Dále sjednotit mediátory a odstranit dvojkolejnost mediace. Efektivnější využití mediace z nařízení soudů by bylo, pokud by rovnou mediace trvala 3 hodiny, místo pouhého prvního setkání s mediátorem. Holá (2011, s. 188-189) poukazuje na téma mediace a její zavádění u nás jako výsledek mnohých odborných jednání, že mediace by měla být nestátní, nezisková či zisková organizace, a ne státním monopolem. Nabídku mediace by měli zajišťovat především privátní mediátoři.

Z výsledků šetření vyvstala potřeba zpětné vazby z plnění dohody přijaté při mediaci nejen pro mediátory, ale i pro soudy. Také Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 119) uvádějí, že v současném mezinárodním právním prostředí se praxe potýká s otázkou, zda v případech pro mediaci vhodných, by měl povinně soudce stranám nabídnout mediaci, nebo jen první informační sezení s mediátorem. Zde by strany sporu o mediaci získaly informace a poté se rozhodly, sami a dobrovolně, zda se mediace zúčastní. V obou případech však soudce musí mít znalosti o kritériích výběru vhodných případů o mediaci. Holá (2011, s. 188-189) konstatuje, že předpoklady rozšiřování mediace jsou dány podmínkami, které vycházejí z jejího praktického zavádění. Mediace v našich podmínkách bude využívána do té míry, do jaké se bude jevit užitečná těm, kdo jsou na ni zainteresováni nějakým způsobem. Specifické právní,

ekonomické a sociálně-kulturní podmínky v České republice pro to překážkou nejsou, avšak využívání mediace nijak výrazně u nás nepodporují.

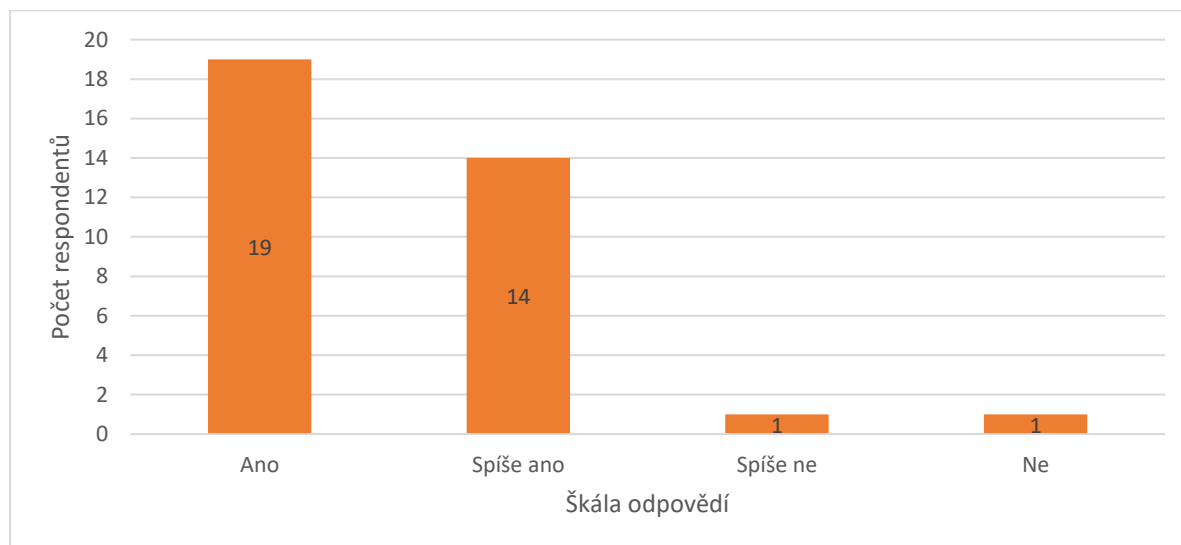
### 3.2 Výzkum a jeho vyhodnocení

Jak již bylo uvedeno v metodice 2.3, jsou uváděné hodnoty získané z anonymních dotazníků, znázorněny ve sloupcových grafech pomocí relativní četnosti v číslech. Výsledky průzkumu jsou představeny pomocí přehledných sloupcových grafů, které byly získány zkoumáním, analýzou, komparací a syntézou dat z odpovědí na jednotlivé otázky v anonymním dotazníku. Položky k jednotlivým grafům odpovídají číslu otázky v dotazníku, jehož úplné znění obsahuje příloha I. Dále v praktické části byly využity podklady obdržené ze strukturovaných rozhovorů od zaměstnanců Krajského úřadu Středočeského kraje a zaměstnanců Magistrátu hlavního města Prahy. Jednalo se o odpovědi na sestavenou skupinu otázek. Přesné znění strukturovaného rozhovoru je uvedeno v příloze s označením 2.

#### Rozbor výsledků dotazníků

Výsledky anonymního dotazníkového šetření byly zpracovány formou sloupcových grafů. V grafu 1 jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Je mediace plnohodnotnou alternativou vedle řešení sporů soudní cestou?

**Graf 1 Mediace jako plnohodnotná alternativa**

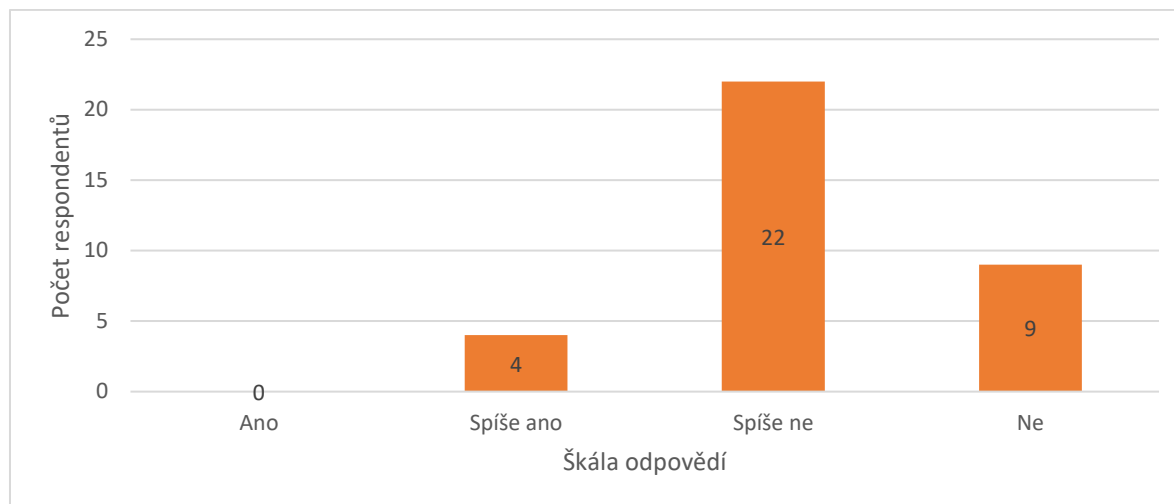


**Zdroj: vlastní výzkum**

V **grafu 1** s názvem Mediace jako plnohodnotná alternativa uvádí, že z celkového počtu 35 respondentů uvedlo 19 respondentů, že je pro ně mediace plnohodnotnou alternativou vedle řešení sporů soudní cestou, spíše ano je plnohodnotnou alternativou mediace pro 14 respondentů, odpověď, že spíše není nebo není mediace plnohodnotnou alternativou, odpovědělo po 1 respondentovi. U záporných odpovědí zvolili respondenti důvod, že závisí na dohodě, pokud totiž není uzavřena mediační dohoda nelze vynutit.

V **grafu 2** jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Je mediace využívána dostatečně?

**Graf 2 Dostatečné využití mediace**



**Zdroj: vlastní výzkum**

**Graf 2** s názvem Dostatečné využití mediace uvádí, že z celkového počtu 35 respondentů uvedlo 22 respondentů, že mediace spíše není využívána, 9 respondentů označilo, že mediace není využívána dostatečně, pouze 4 respondenti shledali, že mediace je spíše využívána a žádný respondent neuvěd, že by mediace byla dostatečně využívána.

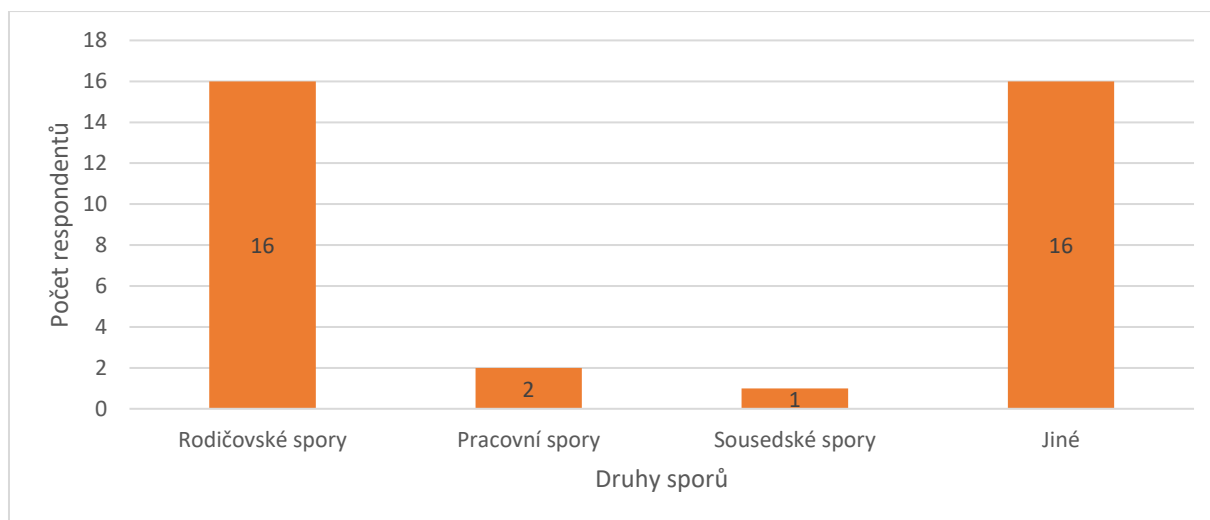
V **grafu 3** (příloha 3) s názvem Typy sporů vhodné pro mediaci jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Pro jaký typ sporů podle Vás je mediace vhodná? Z celkového počtu 35 respondentů označilo 25 respondentů spory v rodinných či obdobných vztazích, spory o dítě, rozvod jako vhodný typ sporů pro mediaci. 8 respondentů vyjádřilo jiné, a to konkrétně obchodní spory, 2 respondenti zvolili možnost vhodnosti mediace pro spory se sousedy nebo v rámci komunity.

V **grafu 4** (příloha 4) s názvem Potenciál mediace do budoucna jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Jaký potenciál má podle Vás mediace do budoucna, aby se stala běžně používaným způsobem řešení sporů? Z celkového počtu 35 respondentů označilo 19 respondentů, že při větší osvětě by mediace měla šanci být více využívaným a uznávaným způsobem řešení sporů. 12 respondentů využilo odpovědi, že postupem času bude mediace více využívaným a uznávaným způsobem řešení sporů. Jen 4 respondenti upřednostnili možnost, že v určitých případech a pro určitou skupinu lidí může být mediace vhodným způsobem řešení. Žádný z respondentů nevybral možnosti, že mediace je v současné době plnohodnotně využívaným a uznávaným způsobem řešení sporů a zároveň, že soudní řízení je jediným vhodným způsobem řešení sporů.

V **grafu 5** (příloha 5) s názvem Úspěšnost mediace jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Jak hodnotíte úspěšnost mediace? Z celkového počtu 35 respondentů hodnotilo 22 respondentů úspěšnost mediace 75 %, 10 respondentů označilo úspěšnost mediace 50 %, 3 respondenti se vyjádřili k úspěšnosti mediace 25 %. Možnosti hodnotit úspěšnost mediace 100 % a hodnocení mediace jako neúspěšné nevybral žádný respondent.

V **grafu 6** jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Jaký spor nejčastěji řešíte Vy?

**Graf 6 Druhy sporů**



**Zdroj: vlastní výzkum**

**Graf 6** s názvem Druhy sporů uvádí, že z celkového počtu 35 respondentů uvedlo shodně 16 respondentů rodičovské spory a možnost jiné, a to spory obchodní jako nejčastěji řešené spory, 2 respondenti označili pracovní spory a 1 respondent řeší nejčastěji sousedské spory.

V **grafu 7** (příloha 6) pod názvem Řešení mediace na základě jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Formu mediace řešíte, na jakém základě? Z celkového počtu 35 respondentů preferovalo 23 respondentů možnost řešení mediace na základě rozhodnutí soudu, 8 respondentů uvedlo variantu na základě doporučení OSPOD a na základě jiného důvodu, a to rozhodnutí, či dohodě účastníků vybrali tuto variantu 4 respondenti.

V **grafu 8** (příloha 7) pod názvem Spolupráce s orgány jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Jak hodnotíte spolupráci s orgány (soudem, OSPOD, ...)? Z celkového počtu 35 respondentů hodnotí 20 respondentů spolupráci s orgány na 50 %, 8 respondentů uvedlo hodnocení spolupráce na 75 %, 3 respondenti zvolili hodnocení spolupráce na 100 % a stejný počet respondentů, a to 3 označilo spolupráci s orgány na 25 %. Nulovou spolupráci vyjádřil 1 respondent s odůvodněním, že v jeho případech, kromě nařízení prvního setkání, k žádné spolupráci vlastně nedochází.

V **grafu 9** (příloha 8) pod názvem Spolupráce s klienty jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Jak hodnotíte spolupráci s klienty? Z celkového počtu 35 respondentů vyjádřilo 75% spolupráci s klienty 20 respondentů, 9 respondentů označilo 50% spolupráci, 4 respondenti zvolili spolupráci na 100 %, 2 respondenti využili odpověď 25% spolupráci s klienty. Nulovou spolupráci neoznačil žádný respondent.

#### **Otázka 10: Co považujete za problémové oblasti, se kterými se setkáváte?**

Z celkového počtu 35 respondentů měli všichni možnost volné odpovědi. Výsledky byly různorodé, zde se uvádí výčet odpovědí: nedůvěra stran sporu a advokátů, že mediace může pomoci, i když se strany nejsou schopni sami dohodnout; nedostatek informací, nejednotná a nejasná úprava odměny mediátora; sousedské spory, rodičovské spory; malá osvěta ohledně výhod mediace; vhodné načasování zahájení mediace a vhodná indikace mediačně řešitelných sporů u soudů a OSPODu; malá informovanost lidí, že mediace existuje, nulové povědomí o tom, o co v mediaci jde, svévolné kroucení mediace některými mediátory směrem k hraní

si na státní autoritu oprávněnou svým způsobem rozhodovat; neochota některých soudů podporovat mediaci, u OSPOD to samé, OSPOD doporučuje rodičům nezapsané mediátory, kteří nemají dostatečnou kvalifikaci, dvojkolejnost mediace – zapsaní a nezapsaní mediátoři; je potřeba větší osvěta pro mediaci, aby ji rozuměli i laici, klienti nejčastěji mediací řeší komunikaci mezi rodiči, nastavení harmonogramu péče o děti po rozvodu, jak s dětmi po rozvodu mluvit, jak mluvit o druhém rodiči před dětmi, jakým způsobem budou rodiče o dětech po rozvodu rozhodovat a jak je budou vychovávat, když spolu už nežijí; vliv advokátů, zvyk lidí nechat za sebe rozhodovat „vyšší moc“; malá důvěra v mediaci ze strany veřejnosti, příklon k rozhodnutí pomocí autority; soudy nařizují první setkání s mediátorem, což je fakticky ztráta času, mnohem lepší by bylo, pokud by se rovnou nařizovala mediace v trvání 3 hodin za podobnou cenu, za jakou pracují podle tarifu advokáti; klienti obtížně získávají k druhé straně důvěru a obtížně se jim někdy dělají rozhodnutí; spor mezi firmou a spotřebitelem (spotřebitel je v ústraní, firmám nevadí, že se spor potáhne dlouho).

### **Otázka 11: Jaké máte zkušenosti s plněním opatření u klientů?**

Z celkového počtu 35 respondentů měli všichni možnost volné odpovědi. Výsledky byly různorodé, zde se uvádí výčet odpovědí: Opakovala se odpověď, že mediátoři nemají zpětnou vazbu k plnění opatření; klienti tato opatření vesměs plní, takže dobré; mediační dohodu vždy 100 % splnili; mám zkušenost, že když je dohoda postavena tak, že ošetřuje zájmy a potřeby jejich aktérů bývá plněna bez potíží, dokud se nezmění okolnosti; u mála z nich mám zpětnou vazbu, zda dodržují dohodu, někdy se stane, že po nějaké době, se klienti vrátí a potřebují se domluvit na dalších věcech nebo se jejich situace proměnila a potřebují se domluvit nějak jinak, pak vím, že jim mediační dohoda nějakou dobu fungovala; pozitivní; pokud dojde k dohodě, tak většinou pozitivní; pokud jde o úkoly, které stranám dávám, aby je splnili do dalšího jednání, většinou se snaží je splnit; pokud je uzavřena mediační dohoda, je až na výjimky vždy splněna; pokud rodiče dojdou k dohodě, jsou schopni ji dodržovat, případně, pokud se to nedaří, využijí opět mediaci; dobré zkušenosti.

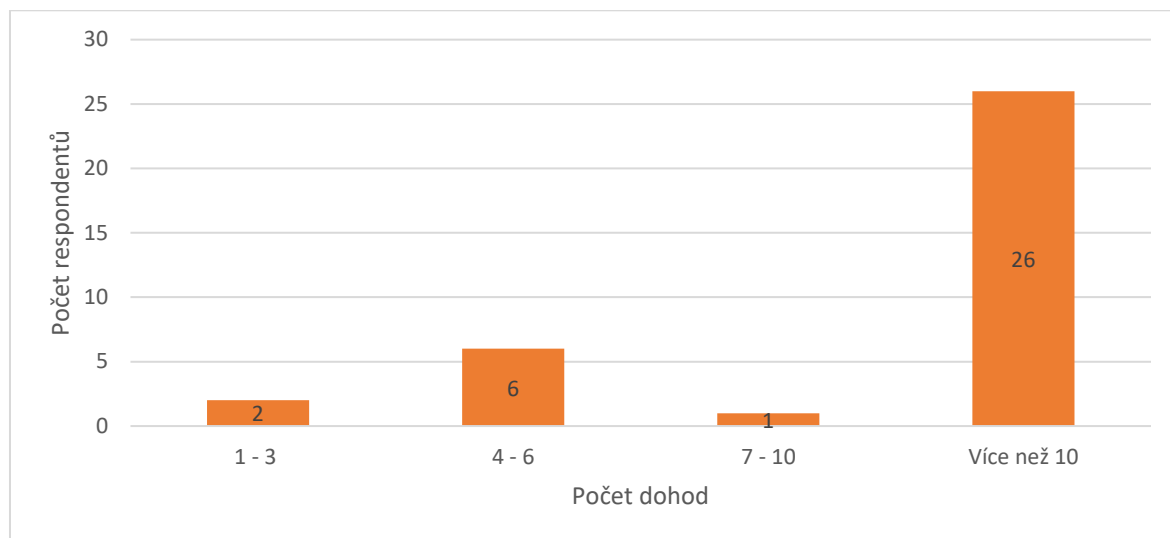
### **Otázka 12: Co Vám přináší práce mediátora?**

Z celkového počtu 35 respondentů měli všichni možnost volné odpovědi. Výsledky byly různorodé, zde se uvádí výčet odpovědí: Uspokojení z dobře vykonané práce; uspokojení ze smysluplné práce; poznání, že každá strana má svůj příběh a nelze určit, kdo je viník a kdo oběť; nový pohled na problém a jeho řešení; uspokojení z práce a odměny; dobře vedená mediace podle mého názoru v daném případě umožňuje vyřešit konflikt, což zvyšuje kvalitu života jejich aktérů, těší mě být přítom a pomáhat takovou dohodu klientům umožnit; výkon profese, kterou jsem si vybrala, svobodu a žádného šéfa, s jehož pokyny bych nesouhlasila, ale musel je plnit, svobodnou volbu pracovní doby, svobodný výběr toho, co budu dělat, kdy a s kým a za kolik; praxi ve vyjednávání, psychologii, kontakty s novými lidmi, zvýšení kvalifikace, dobrý pocit z práce, pokud se dohoda podaří; je pestrá, nejlepší je vidět, když klienti, kteří se hádají a nerozumí si, začas dojdou při mediaci k tomu, že chtějí oba totéž a že se mohou shodnout na společném postupu řešení; nové rozhledy; dělám, co umím, co mě baví, co přináší užitek a vydělám tím do domácnosti peníze; uspokojení z výsledku, který mění lidem životy; uspokojení, novou zkušenost a pocit, že tento způsob uspořádání vztahů stran má smysl; spíše pocit uspokojení z dobře vykonané práce; spokojenost vidět, jak jsou lidi schopni dělat rozhodnutí, domlouvat se, hledat cesty, i když to na začátku vypadalo, že to nebude možné, je to jistá míra pokory k tomu, jak nepředvídatelné situace v mediaci nastanou; práce mediátora mi přináší to, že je dobré lidem věřit, že ví, co je pro jejich situaci dobré a dokáže se rozhodnout; rozšiřuje moji zkušenost a praxi s komplexním řešením, složitých obchodních sporů; mediace je pro mě forma relaxace.

V **grafu 10** (příloha 9) pod názvem Vyhledání služby mediátora jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Vyhledal/a byste Vy službu mediátora? Z celkového počtu 35 respondentů (100 %) všichni odpověděli shodně, že by službu mediátora vyhledali.

V **grafu 11** jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: V kolika případech jste ukončil/a mediaci dohodou?

**Graf 11 Ukončení mediace dohodou**



**Zdroj: vlastní výzkum**

**Graf 11** s názvem Ukončení mediace dohodou uvádí, že z celkového počtu 35 respondentů zvolilo 26 respondentů variantu více než 10 ukončení mediace dohodou, 6 respondentů uvedlo možnost 4-6 mediací, 2 respondenti odpověděli, že mediaci ukončili v 1-3 případech a variantu 7-10 případů vyjádřil 1 respondent.

V **grafu 12** (příloha 10) jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Kolik sezení je průměrně absolvováno při mediaci? Graf 12 s názvem Ukončení mediace dohodou uvádí, že z celkového počtu 35 respondentů označilo 28 respondentů možnost 1-3 sezení, 7 respondentů odpovědělo, že je průměrně absolvována 4-6 sezení při mediaci. Variantu 7-10 sezení a více než 10 sezení nevybral žádný z respondentů.

V **grafu 13** (příloha 11) jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Věk respondenta. Graf 13 s názvem Věk uvádí, že z celkového počtu 35 respondentů bylo nejvíce respondentů, a to 22 ve věku 41-50 let. Věk 51 a více let uvedlo 7 respondentů a 6 respondentů odpovědělo, že jsou ve věku 31-40 let. Věkovou hranici 18-30 let neuvadl žádný respondent.

V **grafu 14** (příloha 12) jsou uvedeny výsledky dotazníkového výzkumu na otázku: Délka praxe. Graf 14 s názvem Délka praxe uvádí, že z celkového počtu 35 respondentů uvedlo délku praxe 7 a více let 16 respondentů. Stejný počet respondentů, a to 7 označili dvě kategorie, a to 1-3 roky a 4-6 let. Délku praxe méně než 1 rok zvolilo 5 respondentů.

## **Shrnutí praktické části a diskuse**

Tato část bakalářské práce se zabývá shrnutím výsledků z kvalitativního a kvantitativního šetření, které zodpovídají definované hlavní a dílčí cíle práce. Praxe mediace v rámci rodinných a rodičovských sporů představena z pohledu autorů v kontextu s kvalitativním výzkumem v Praze a Středočeském kraji.

### **Cíl: Zmapování, u jakých sporů se mediace využívá nejčastěji**

Z výsledků anonymního dotazníkového šetření je patrné, že pro výraznou většinu dotázaných mediátorů, a to 71,43 %, je rodinná mediace vhodným způsobem řešení pro rodičovské spory a spory v rodině. Daný soubor respondentů uvedl shodně ve dvou variantách, že nejčastěji řeší rodičovské spory a spory obchodní, a to ve 45,71 %. Mediace je nejčastěji řešena na základě rozhodnutí soudu, což uvedlo 65,71 % respondentů. Na základě kvantitativního šetření vyplynulo, že rodinná mediace je vykonávána při sporech v rodině a rodičovských sporech a dle většiny respondentů je toto vhodný způsob urovnání sporů. Dále byla shoda u respondentů z kvalitativního i kvantitativního šetření, že vést rodinnou mediaci může i mediátor bez speciální zkoušky z rodinné mediace. Naopak z rozhovorů s pracovníky veřejné správy vyplynulo, že výkon profese mediátora může vykonávat zapsaný i nezapsaný mediátor. Na rozdíl od respondentů dotazníkového šetření, kteří preferují pouze zapsané mediátory při řešení konfliktu v rodině.

Na základě kvantitativního výzkumu uváděli respondenti i problémové oblasti, se kterými se setkávají. Mezi ně patří: nedůvěra ze stran advokátů a účastníků sporu v tom, že mediace může pomoci i přesto, že strany sporu nejsou schopni se dohodnout; nedostatek informací o mediaci, systému medičního řízení, na koho se obrátit v rámci mediace, o co v mediaci vlastně jde, malá osvěta ohledně výhod mediace; někteří mediátoři svévolně překrucují mediaci a hrají si na státní autoritu oprávněnou svým způsobem rozhodovat; neochota některých soudů podporovat mediaci, to samé je pozorováno i u OSPOD, navíc OSPOD často doporučuje rodičům nezapsané mediátory, kteří nemají dostatečnou kvalifikaci. Na základě kvantitativního výzkumu uváděli respondenti také pozitivní oblasti, se kterými se setkávají. Mezi ně patří řešení komunikace mezi rodiči pomocí mediace, nastavení harmonogramu péče o děti po rozvodu, jak po rozvodu mluvit s dětmi a o druhém rodiči, jak budou vychovávat po rozvodu děti a rozhodovat o nich a jejich potřebách. V komentáři Doležalová, Hájková, Potočková a Štandera (2013, s. 9) popisují rodinnou mediaci zaměřující se na řešení konfliktů, které vyplývají z rodinných vztahů. Jedná se o záležitosti, jež lze zahrnout pod tuto definici, a to výživu a výchovu nezletilých dětí, úprava styku s rodiči, prarodiči či jinými osobami s nimi, ale také spory o vypořádání společného jmění manželů. V praxi je možné se setkat i s pojmem mediace inkluзивní. Fakticky se jedná o specializovanou oblast mediace, která vyžaduje zvládnutí mediačních technik pro zmírnění nebo odstranění konfliktu, kde se vyskytují nezletilé děti.

### **Cíl: Míra využití mediace**

Z pohledu oslovených mediátorů je míra využití mediace spíše nedostatečná a k tomuto názoru se přiklonilo 88,57 % respondentů. Na druhou stranu se 94,29 % dotázaných mediátorů vyjádřilo, že mediace je plnohodnotnou alternativou vedle řešení sporů soudní cestou. Při větší osvětě, jak uvedlo 54,29 % dotázaných respondentů, by měla mediace šanci být více využívaným a uznávaným způsobem řešení sporů. Zajímavým zjištěním bylo, že 100 % dotázaných respondentů by službu mediátora vyhledalo. Kvalitativní šetření ukázalo, že oba subjekty vnímají podobně danou problematiku. Z jejich vyjádření vychází, že povinnost prvního setkání se zapsaným mediátorem Magistrát hlavního města Prahy rodičům v Praze či ve Středočeském kraji ukládají ve správním řízení jedině úřady městských částí Prahy

a obecní úřady obcí s rozšířenou působností. Stejně tak se postupuje v podání návrhu soudu na nařízení uvedené povinnosti rodičům. Avšak mediace je založena na dobrovolnosti, z čehož vyplývá, že ani soud ani jiné státní orgány nemohou účast na mediaci u účastníků sporů vynutit, pouze účast na prvním setkání. Na základě kvantitativního výzkumu uváděli respondenti zkušenosti s plněním opatření u klientů. Často se opakovala odpověď, že mediátoři nemají zpětnou vazbu o plnění opatření; někteří respondenti uváděli, že klienti tyto opatření a mediační dohodu splnili; zároveň mají zkušenost, že když je dohoda postavena tak, aby ošetřovala potřeby a zájmy aktérů, bývá bez obtíží plněna; část respondentů má pozitivní zkušenost, pokud dojde k dohodě mezi účastníky sporu.

Holá a kol. (2013, s. 141-142) totožně popisují rodinnou mediaci jako jednu z oblastí aplikace mediace, která řeší majetkové vztahy v rodině, rozvodové a porozvodové situace, péči o děti, majetkové a dědické spory v rámci rodiny i otázky vícegeneračního soužití. Dle autorů působí rodinná mediace mezi osobami jako most, neboť si mezi sebou vystavěli zeď. Aby se mohlo přistoupit ke změnám, k budoucnosti a novému uspořádání rodiny, nabízí rodinná mediace bezpečný prostor, ve kterém si lze vysvětlit spory, své potřeby a mluvit o konfliktu. Pojem „rodinná mediace“, jak uvádějí Holá, Westphalová, Kováčová a Spáčil (2014, s. 107-108), lépe vyhovuje skutečnosti, že je možné zabývat se všemi oblastmi, které souvisí s dalším fungováním (vztahy s novými partnery rodičů, možnost kontaktu vnuků s prarodiči) rozpadlého vztahu rodičů. Pro další rodičovské fungování rodinná mediace podporuje zachovat co možná nejlepší partnerské vztahy.

### **Cíl: Zvýšit využití mediace**

Na základě provedeného šetření vyplynulo, že více než polovina respondentů hodnotí spolupráci s orgány (soudem, OSPOD, ...) na 50 %. Dále vyplynulo, že stejné množství respondentů hodnotí spolupráci s klienty rovněž na 50 %. Pro zvýšení využití mediace je důležité eliminovat problémové oblasti, se kterými se setkávají účastníci mediace. Mezi ně patří: malá informovanost lidí o existenci mediace, o co v mediaci jde, nízká důvěra v mediaci ze strany veřejnosti, nejednotná a nejasná úprava odměny mediátora, neochota některých orgánů podporovat mediaci, dvojkolejnost mediace – nezapsaní a zapsaní mediátoři, zvyk lidí nechat za sebe rozhodovat „vyšší moc“. V současné praxi se ukazuje, že je shoda, jak na Magistrátu hlavního města Prahy, Krajském úřadě Středočeského kraje, tak i mezi zapsanými mediátory, že je velmi důležité, aby se klienti, právní zástupci, ale především soudci, setkávali s pozitivními zkušenostmi. Zároveň respondenti kvalitativního i kvantitativního šetření potvrdili, že výběr mediátora je nejdůležitější krok, který průběh budoucí mediace zcela zásadně ovlivní.

Z rozhovorů s respondenty krajských úřadů vyplynulo, že pro zvýšení využití mediace je potřeba dalšího vzdělávání v dané oblasti. Jak ukazují výsledky kvalitativního výzkumu, je nezbytné rozšířit povědomí o mediaci jako nástroji řešení sporů mimosoudní cestou. Z rozhovorů se státními zaměstnanci Magistrátu hlavního města Prahy a zaměstnanci Krajského úřadu Středočeského kraje se ukázalo, že dotázaní se s konkrétními případy rodičovských sporů a konfliktů, které vznikají v rodinách, nesetkávají. Přičemž vydávají však doporučení pro úřady městských částí Prahy a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, aby podporovali řešení těchto konfliktů pomocí mediace, aby přibližovali tyto možnosti rodičům, partnerům, kteří za nimi přicházejí s problémy ve své rodině. Na základě kvantitativního výzkumu hodnotili respondenti, co jim práce mediátora přináší. Odpovědi byly různorodé: uspokojení z dobře vykonané a smysluplné práce; nový pohled na problém a jeho řešení; dobře vedená mediace umožnila vyřešit konflikt, což zvýšilo kvalitu života jejich aktérů; pestrost a dobrý pocit z práce; uspokojení z výsledku, který lidem mění životy; jistá míra pokory k tomu, jak nepředvídatelné situace mohou v mediaci nastat. Riečicová (2016, s. 70-74) vidí účel rodinné



mediace při práci jako eliminaci konfliktních situací. Mediátor je pro zúčastněné odborníkem, který působí mimo systém a může být nápomocný v zastavení konfliktu zúčastněných osob. Pracovníci orgánů SPODaSK oceňují na rodinné mediaci vedení rodičů k vzájemnému respektu, k řešení sporu přijatelným způsobem a k uzavření dohody jako cíle v procesu úpravy práv a povinností k dítěti.

Holá a kol. (2013, s. 105-107) dále navazuje na předcházející autorku a poukazuje na to, že pokud je s mediací započato ve vhodný okamžik, může být jejím přínosem, že přes únosnou mez nepřeroste vznikající konflikt. Dále dělí rodičovské spory na konflikty mezi rodiči společného dítěte a konflikty mezi rodiči a dětmi. V prvním případě je nejčastějším důvodem sporu, určení osoby, které bude dítě svěřené do péče. V druhém případě je výčet sporů výrazně větší, a to: výchovné, opakované útěky, záškoláctví, prostituce a kriminalita dětí, násilí páchané na rodičích, požívání návykových látek či alkoholických nápojů a další.

### **3.3 Doporučení**

Na základě výstupů z vlastního šetření a také komparací z literární rešerše bylo doporučeno několik opatření, která jsou vhodná pro zvýšení využití mediace jako efektivního způsobu řešení konfliktu mimosoudní cestou. Mezi hlavní doporučení této bakalářské práce patří vytvoření osvětového letáku pro laickou veřejnost a vytvoření letáku pro odbornou veřejnost. Zároveň je velmi důležité vzdělávat sociální pracovníky v oblasti mediace a nastítnit oblast mediace i veřejnosti, prostřednictvím kurzů, workshopů, případně seminářů.

#### **1. Vytvořit leták pro laickou veřejnost**

Je třeba zvýšit povědomí veřejnosti o mediaci. Zajištění distribuce ve školských zařízeních a v rodinných poradnách) prostřednictvím Ministerstva spravedlnosti a pracovníků krajských, popřípadě obecních úřadů (odbor ochrany práv dětí). Vzor letáku je uveden v příloze s označením 13.

#### **Leták obsahuje**

Specifikaci určení pro proces mediace v rámci řešení rodičovských sporů. 1. Vysvětlení pojmu mediace (jedná se o mimosoudní řešení sporu účastníků za účasti třetí osoby, a to mediátora. 2. Kdo ji provádí (zapsaní, příp. nezapsaní mediátoři s vědomostmi v oblasti právních předpisů, s dovednostmi v komunikaci a vyjednávání. 3. Jak proces mediace probíhá (setkáním zainteresovaných stran sporu za účasti třetí osoby, a to mediátora, který plní roli nestranného prostředníka, zároveň je uvedeno podrobné popsání daného procesu mediace, konkrétně proces začíná rozhovory s účastníky; vyjádření obou názorů, potřeb a zájmů; nalezení společné dohody; urovnání konfliktu, případně zajištění náhrady; popřípadě podklad pro soud). 4. Kdo se může na mediátora obrátit (Rodič, partner/ka, soused, komunita, zaměstnanec, zaměstnavatel). 5. Kolik se absolvuje sezení (průměrně se absolvují 3 sezení po 3 hodinách). 6. Kolik stojí sezení (Celková cena za tři hodinovou mediaci je 3.000,- Kč, v případě nařízení mediace soudem stojí každá započatá hodina 400,- Kč).

#### **Distribuce:**

V rámci školských zařízení a rodinných poraden je možné distribuovat prostřednictvím ministerstva spravedlnosti a pracovníků krajských, popřípadě obecních úřadů (odbor ochrany práv dětí) s využitím vzorového letáku přiloženého v příloze č. 13.

#### **Cena letáku:**

Vytvoření letáku v návaznosti na cenové nabídky. Nejnižší cenová nabídka je 0,96,- Kč / ks, při odběru nejméně 10 tisíc kusů.

## **2. Vytvoření letáku pro odbornou veřejnost:**

### **Obsah letáku:**

Odborné texty představující mediaci pro sociální pracovníky, státní úředníky a soudce.

### **Vytvoření letáku:**

Ze stran zapsaných mediátorů, kteří jsou zapsáni v registru na portálu Ministerstva spravedlnosti ve spolupráci s Asociací mediátorů České republiky. Následná distribuce sociálním pracovníkům, státním úředníkům a soudcům.

### **Cena letáku:**

Vytvoření letáku v návaznosti na cenové nabídky. Nejnižší cenová nabídka je 1,99,- Kč / ks, při odběru nejméně 10 tisíc kusů.

## **3. Vzdělávat sociální pracovníky v oblasti mediace**

Vzdělávat sociální pracovníky prostřednictvím kurzů o mediaci, které zajistí sociálním pracovníkům možnost více doporučovat metodu řešení sporu, a to mediaci. Další vzdělávání sociálních pracovníků je možné doplňovat informacemi z internetu, letáků, školení pomocí externích lektorů – mediátorů.

### **Kurz ZÁKLADY MEDIACE**

Zaměření kurzu: sociální pracovníci, psychologové, zájemci o výkon povolání zapsaného mediátora

Obsah: Konflikt a jeho rozdělení, základní principy vyjednávání, základy mediačního procesu, řešení krizových situací a sporů, nástroje mediátora, povinnosti a etika mediátora

Studijní materiál: publikace Základy mediace a mimosoudního řešení sporů v ceně kurzu

Místo konání: Kodaňská 15, Praha 10

Datum konání: 20. 1. 2021

Kapacita kurzu: 10 osob

Délka kurzu: 80 hodin (40 hodin intenzivního prezenčního tréninku a 40 hodin vzdělávání pomocí dálkově dostupných materiálů)

Cena kurzu: 14. 990,- Kč

Zakončení kurzu: akreditovaný certifikát pro výkon poradenství v mediaci

### **Kurz VÝCVIK V MEDIACI**

Zaměření kurzu: sociálním pracovníkům, právníkům, personalistům, řídicím pracovníkům, pedagogům

Obsah: mediace, vysvětlení základních pojmů, o jaký proces se jedná a čím je charakterizován prevence a řešení konfliktů, vyjednávání, facilitace, formou zážitku si vyzkoušet modelou situaci v roli mediátora a zažít celý proces mediace

Místo konání: Plavecká 6, Praha 2

Datum konání: 8.-11.2.2021; 12.-15.4.2021

Kapacita kurzu: 10 osob

Délka kurzu: 4 dny (32 hodin)

Cena kurzu: 7. 999,- Kč

Zakončení kurzu: Osvědčení o absolvování výcviku mediace

### **Kurz Základy mediace pro sociální pracovníky**

Zaměření kurzu: sociální pracovníci, vedoucí pracovník, pracovník v sociálních službách

Obsah: klíčové komunikační techniky využívané v mediaci, fáze mediačního procesu, vymezení mediace jako metody sociální práce, seznámení se na případové studii s průběhem mediačního procesu, zjištění zkušeností účastníků s mediací, indikace a kontraindikace k využívání mediace v sociálních službách.

Studijní materiál: publikace Základy mediace v ceně kurzu

Místo konání: Lublaňská 15, Praha 2

Datum konání: 29. 1. 2021; 10. 2. 2021; 24. 2. 2021

Kapacita kurzu: 15 osob

Délka kurzu: 8 hodin

Cena kurzu: 1. 990,- Kč

Zakončení kurzu: akreditovaný certifikát pro výkon poradenství v mediaci

### **Školení o mediaci**

Zaměření kurzu: sociálním pracovníkům

Obsah: mediace, vysvětlení základních pojmů, o jaký proces se jedná, čím je charakterizován, prevence a řešení konfliktů, mediátor a jeho výběr a mediace jako nástroj řešení rodinných sporů

Místo konání: Magistrát hlavního města Prahy, zasedací místnost č. 15

Datum konání: 12.1.2021; 19.1.2021; 26.1.2021

Kapacita kurzu: 12 osob

Délka kurzu: 1 den (6 hodin)

Cena kurzu: 999,- Kč

Zakončení kurzu: Osvědčení o absolvování školení mediace

## **4. Kurz mediace pro veřejnost**

Hlavním cílem kurzu mediace pro veřejnost je zajistit předání základních informací o mediace jako takové a zajištění většího využití v praxi. Mediace je alternativní, mimosoudní způsob řešení sporu, který je prostředkem pro rychlejší a kultivovaný způsob řešení. Kurz se orientuje na mezilidskou komunikaci, pomáhá hledat řešení konfliktu, podporuje využívání technik naslouchání, práce s emocemi, vyjednávání. Z daného kurzu zároveň získává uchazeč informace o legislativních opatřeních, které se vztahují k oblasti mediace v České republice a Evropské unii. Absolvováním daného kurzu se zajistí zvýšené povědomí osob o mediaci. Díky této zkušenosti bude šířena osvěta mezi další osoby, které ji budou moci využít.

### **Kurz – mediace pro veřejnost**

Zaměření kurzu: určen široké laické veřejnosti, není potřeba žádných specifických znalostí, snad jen zájem a chuť se dozvědět něco nového a potřebného s využitím nejen pro sebe, ale i pro své okolí

Obsah: seznámit se s tématy okolo mediace, kdo může mediaci zprostředkovat, jaká je role mediátora, zjištění uchazečů, zda je mediace pro ně vhodná, druhy mediace, typy sporů vhodné pro řešení mediací, odměna mediátora

Studijní materiál: získá účastník při vstupu na kurz

Místo konání: Kodaňská 15, Praha 10

Datum konání: 25. 9. 2020

Kapacita kurzu: 20-25 osob

Cena kurzu: 990,- Kč /osoba

Během kurzu je zajištěno malé občerstvení

### **Seminář – úvod do mediace**

Zaměření semináře: pro všechny, kteří chtějí získat informace o mediaci, jejich možnostech a užítku, o jejím průběhu, chtějí mít možnost ji doporučovat svým známým, případně uvažují o možnosti stát se mediátorem

Obsah: seznámit účastníky semináře s mediací, užítkem, který mediace přináší a se situacemi, kdy je vhodné mediaci využít, co je mediace, kdo je mediátor, definice konfliktu, co s námi konflikt dělá, komunikační bariéry, jednotlivé fáze medičního procesu, cíl mediace

Studijní materiál: skripta s podklady o mediaci

Místo konání: Pražská 32, Dobříš 263 01

Datum konání: 14.-15.11.2020

Kapacita kurzu: 15-20 osob

Cena kurzu: 3. 500,- Kč / osoba

Během kurzu je zajištěno malé občerstvení

### **Workshop – rodinná mediace**

Zaměření workshopu: pro všechny, kteří chtějí rozvíjet znalosti a možnosti o rodinné mediaci.

Obsah: seznámit účastníky workshopu s možnostmi v mediaci, rozšířit informace o zákonu o sociálně-právní ochraně dětí, psychologický průběh rozpadu vztahu, rozvodu a dopadu na děti, možnosti rodinné mediace v mediačních přístupech.

Studijní materiál: skripta o základech v mediaci

Místo konání: Staroměstská 26, Praha 1

Datum konání: 16. 3. 2021

Kapacita kurzu: 25 osob

Cena kurzu: 1. 500,- Kč / osoba

## **5. Vytvoření profesní organizace**

### **Cíl:**

Hlavním cílem vytvoření profesní organizace odborníků a institucí, které se zapojí do řešení konfliktů, je koordinace, metodické vedení a konzultační činnost a vzdělávací akce. Dalším využitím nově vytvořené organizace by bylo zpracovat kritéria výběru vhodných případů pro mediaci, z důvodu lepšího využití mediace ze stran soudů. Zároveň na základě žádosti soudu může profesní organizace prošetřit vhodnost případu pro mediaci. Soud hraje v jednotlivých případech jedinečnou roli, vzhledem k posouzení předložených důkazních návrhů a následně si udělá jasnou představu o tom, zda by bylo přínosné nařízení prvního setkání s mediátorem, což by bylo zcela v souladu s principy mediace a pro strany sporu i soud je takovýto postup namístě. Naopak soudy v některých případech přistupují mechanicky k nařizování prvních setkání i bez bližšího seznámení se s případem.

To v konečném důsledku může zdržet řešení právní věci účastníků a tím jim zvyšovat náklady na vedení sporu. Je potřeba také organizace vzdělávání pro soudce a předávání jim zkušeností s využitím mediálního řízení a dosažených výsledků řešení sporů mimosoudní cestou. Částečné odbřemenění přetížené soudní soustavy je významným systémovým důsledkem využívání mediace pro řešení sporů a tím i zrychlené projednávání sporů a na straně státu i stranách sporu významné snížení nákladů. V rámci nově vzniklé organizace by bylo vhodné řešit také dvojrole mediátorů, což znamená mediátor-advokát a mediátor-neadvokát.

### **Vznik organizace:**

Vznik organizace zajistí Ministerstvo spravedlnosti, a to formou nově vzniklého přímořízeného orgánu.

### **Důvod:**

Zpracovat kritéria výběru vhodných případů pro mediaci, z důvodu lepšího využití mediace ze stran soudů; potřebnost koordinace, metodického vedení a konzultační činnost a vzdělávací akce; na základě intervence soudu prošetřit vhodnost případu pro mediaci.

### **Náklady:**

cca 1,5 mil. Kč. Jedná se o přibližnou částku, která zahrnuje náklady na zaměstnance, náklady na provoz a pronájem kanceláří.

## 4 Závěr

Mediace, jako jedna z forem možností mimosoudních řešení sporů, by mohla výrazně pomoci změnit situaci přetíženosti soudů. Měla by dát možnost účastníkům sporů zvolit si méně nákladnou a méně formální cestu, která v konečném důsledku bude přátelštější, jimi ovlivnitelnější a rychlejší. Ze studií materiálů k danému tématu a provedeného výzkumu je nesporná úspěšnost procesu vedených alternativními formami. Lidé se vždy lépe smíří s vědomím, že se podíleli na vyřešení a rozhodnutí o sobě samých, i když to bylo často za cenu ústupku. Z celé studie je důležité pochopit, že u řešení sporů pomocí alternativních postupů nejde o zisk informací od druhého a jejich zneužití, ale o vzájemnou otevřenost, součinnost, taktnost, vstřícnost, čest a v neposlední řadě o morálku všech zúčastněných.

V praktické části byla nejdříve zmapována oblast rodinných a rodičovských sporů v kontextu se současnou praxí ve Středočeském kraji a hlavním městě Prahy pomocí strukturovaných rozhovorů s pracovníky zmíněných krajských úřadů. Rodinná mediace působí mezi účastníky jako most, neboť si mezi sebou vystavěli zeď. Z rozhovorů vyplynulo shodně, že rodinnou mediaci může vykonávat mediátor, který nemusí být zapsaný ani nemusí mít složenou zkoušku z rodinné mediace. Jak charakterizovat rodinnou mediaci? S jistotou se může říct, co rodinná mediace není, a to: rodinné poradenství, rodinná terapie, soud o vině rozpadu vztahu. Rodinná mediace se netýká pouze přítomných lidí, ale má dopad na všechny členy rodiny.

Ze strukturovaných rozhovorů se státními zaměstnanci se ukázalo, že vnímají podobně danou problematiku týkající se charakteristiky rodinné mediace, přičemž v jejich působnosti není možné ukládat ve správním řízení povinnost prvního setkání mediátora s účastníky sporu. To vše přísluší úřadům městských částí Prahy, obecním úřadům obcí s rozšířenou působností a soudům. Respondenti dále popisovali, že v jejich kompetenci je vyřizování stížností na postup orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo rozhodování ve správním řízení v případě odvolání rodičů proti nařízení prvního setkání se zapsaným mediátorem. Na důvěře, neutralitě a nestrannosti mediátora je založen princip mediace. Stejně tak je založen na schopnostech lidí o svých problémech rozhodovat, hovořit, nalézat řešení sporů mimosoudní cestou, a to právě pomocí rodinné mediace. Proto není překvapující výsledek rozhovorů se státními zaměstnanci dotčených úřadů, kteří potvrzují výběr mediátora jako nejdůležitější krok, jenž zcela zásadně ovlivní průběh budoucí mediace. Jak vyplynulo z rozhovorů, ukazuje současná praxe shodu, jak na Magistrátu hlavního města Prahy, krajském úřadě Středočeského kraje, tak i mezi zapsanými mediátory, že je velmi důležité, aby se klienti, právní zástupci, ale především soudci, setkávali s pozitivními zkušenostmi. Účel rodinné mediaci při řešení rodičovských sporů je spatřován jako eliminace konfliktních situací.

Z výsledků vlastního šetření se ukázalo, že dotázaní se s konkrétními případy rodičovských sporů a konfliktů, které vznikají v rodinách, nesetkávají. Přičemž pro úřady městských částí Prahy a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností vydávají však doporučení, aby podporovaly řešení těchto konfliktů pomocí mediace, aby přibližovaly tyto možnosti rodičům, partnerům, kteří za nimi přicházejí s problémy ve své rodině. Z rozhovorů vzešla zajímavá hypotéza, že mediace v případě řešení konfliktů v rodino-právních věcech může být prostředkem prevence trestné činnosti, které mohou vyplývat z nedořešených vzájemných sporů mezi manželi. V návaznosti na cíl zajištění konkrétního návrhu doporučení pro zvýšení využití mediace, jako efektivní řešení sporů, byl vytvořen leták pro šíření osvěty o daném tématu v rámci veřejnosti i odborné složky. Potřebnost zvyšovat povědomí o mediaci jako takové vzešla nejen od mediátorů z anonymního dotazníkového šetření, ale i ze strukturovaných

rozhovorů se zaměstnanci veřejné správy Krajského úřadu Středočeského kraje a Magistrátu hlavního města Prahy. V rámci kvalitativního i kvantitativního šetření a studia literatury a dostupných odborných publikací vyvstala potřeba vytvoření profesní organizace.

Východiskem úvah mediátorů, jak vyplynulo z dotazníkového šetření, je v rozvodové mediaci primárně zájem dětí. Působí zde jako „obhájci“ dětí, kteří odmítají schválit rodičovský návrh, který by tyto děti poškozoval. Šance dohodnout se je „mediace“, která však vyžaduje čas, osobní zapojení a hledání nových řešení. V období rozchodu rodičů či rozpadu rodiny je velký stres na všechny účastníky, nevyjímaje děti. Citlivost rodičů vůči dětem je v tomto zátěžovém období velmi nízká, přičemž děti v tuto dobu potřebují porozumění a cit obou rodičů ze všeho nejvíce.

Z kvantitativního šetření vyplynulo, že klienti nejčastěji mediací řeší rodičovské spory, s čímž souvisí komunikace mezi rodiči, nastavení harmonogramu péče o děti po rozvodu, jak s dětmi po rozvodu mluvit, jak mluvit o druhém rodiči před dětmi, jakým způsobem budou rodiče o dětech po rozvodu rozhodovat a jak je budou vychovávat, když spolu už nežijí. V České republice tvoří 90 % mediací, které jsou nařízené soudem. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že věk dotázaných respondentů byl nad 30 let, z čehož vyplývá, že vzdělávání v této oblasti je velmi důležité, potřebné a časově náročné. Současná situace s epidemií koronaviru paradoxně otevřela nové obzory a umožnila přemýšlet nad možností využití mediací online formou. Jak je uvedeno v zákoně o mediaci, tato možnost není vyloučena a ani žádný jiný právní předpis, formu „online“ nevyklučují, a aktuální situace k tomu přímo vybízí.

# Literatura

## Odborné knihy

*Dobry pěstoun: Náhradní rodinná péče v ČR.* Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 1. vyd., 2018, 276 s. ISBN 978-80-907053-2-6.

BRZOBOHATÝ, R., CIRBUSOVÁ, M., ROGALEWICZOVÁ, R. et al. *Interdisciplinární spolupráce v nejlepším zájmu dítěte: Metodické doporučení pro řešení rodičovských konfliktů nejen s mezinárodním prvkem.* Brno: Tribun EU, s.r.o., 2015. 118 s. ISBN 978-80-263-1010-5.

DOLEŽALOVÁ, M. et al. *Zákon o mediaci.* Praha: C. H. Beck, 2013, 345 s. ISBN 978-80-7400-458-2.

GOULSTON, M. *Domluvit se dá s každým.* Praha: Portál s.r.o., 2018, 224 s. ISBN 978-80-262-1399-4.

HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi.* Praha: Grada Publishing, a.s., 1. vyd., 2011, 270 s. ISBN 978-80-247-3134-6.

HOLÁ, L. *Mediace a možnosti využití v praxi.* Praha: Grada Publishing, a.s., 1. vyd., 2013, 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.

HOLÁ, L. *Rodinná mediace v České republice.* Praha: Leges, 2014, 256 s. ISBN 978-80-7502-015-4.

CHOLENSKÝ, R. *Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy.* Praha: Linde, 2013, 304 s. ISBN 978-80-7201-901-4.

JANOTOVÁ, M. *Mediace.* Praha: Ústav práva a právní vědy, 2014. 152 s. ISBN 978-80-87974-07-0.

MALACKA, M. a kol. *Mediace dnes – realita a perspektivy.* Praha: Leges, 2016, 400 s. ISBN 978-80-7502-170-0.

MICHANČOVÁ, S., PAVLOVÁ, L. *Rodina, konflikt a možnosti mediace.* Křtiny: ESI, o.p.s., Evropský smírčí institut, 2011, 157 s. ISBN 978-80-260-1466-9

MILLER, R., KADLEC, J. *Komunikace v konfliktu.* Praha: Mladá fronta, a.s. 2018, 176 s. ISBN 978-80-204-4815-6.

PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání: Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál.* Praha: Grada Publishing, a.s., 3. upravené a doplněné vyd., 2012, 136 s. ISBN 978-80-247-4485-8.

ROZEHNALOVÁ, N. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku.* Praha: Wolters Kluwer ČR, 3. vyd., 2013, 400 s. ISBN 978-80-7478-004-2.

RŮŽIČKA, M., KOLLNEROVÁ, M. *Mediace a rodinná mediace.* Olomouc: Ústav sociálněpedagogických studií, Pedagogická fakulta UP, 2011, 57 s. ISBN 978-80-260-1470-6.

ŠIŠKOVÁ, T. *Facilitativní mediace: řešení mediace prostřednictvím mediátora.* Praha: Portál, 2012, 208 s. ISBN 978-80-262-0091-8.



ŠIŠKOVÁ, T. *Průvodce rodinnou mediací*. Praha: Portál, 1. vyd., 2016, 256 s. ISBN 978-80-262-1157-0.

ŠTERN, P. *Probace a mediace: Možnosti řešení trestných činů*. Praha: Portál, 2010, 216 s. ISBN 978-80-7367-757-2.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alýběty, n.o. v spolupráci so Slovenským inštitútom pre mediáciu a Asociáciou rodinných mediátorov Slovenska. Slovensko 2016, 119 s. ISBN 978-08-8132-159-7.

WINTEROVÁ, A., MACKOVÁ, A. et. al. *Civilní právo procesní. Díl první: řízení nalézací*. Praha: Leges, 2018, 648 s. ISBN 978-80-7502-298-1.

### Internetové zdroje

Asociace mediátorů České republiky. *Asociace mediátorů České republiky* [online]. [2020-15-05]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/sluzby-facilitace/>.

HRnews. *HRnews*. [online]. [2020-10-03]. Dostupné z: <https://www.hrnews.cz/lidske-zdroje/rizeni-id-2698710/co-je-facilitace-a-kdo-je-facilitator-id-3934038>

JUSTICE. *JUSTICE* [online]. [2020-15-06]. Dostupné z: [https://justice.cz/documents/12681/723595/Puncochar\\_Prvi\\_setkani\\_s\\_mediatorem.pdf/e74e9f7b-5445-4cd8-9526-e0c9d05f279e](https://justice.cz/documents/12681/723595/Puncochar_Prvi_setkani_s_mediatorem.pdf/e74e9f7b-5445-4cd8-9526-e0c9d05f279e).

JUSTICE. *JUSTICE* [online]. [2020-10-03]. Dostupné z: [http://mediatori.justice.cz/MediatorPublic/Public/FR003\\_ZverejneniVybranychUdaju.aspx](http://mediatori.justice.cz/MediatorPublic/Public/FR003_ZverejneniVybranychUdaju.aspx).

Právní prostor. *Právní prostor* [online]. [2020-15-05]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/uvod-do-mediace-zmateni-pojmu-aneb-co-mediace-je-a-co-nikoliv>.

Právní prostor. *Právní prostor* [online]. [2020-15-06]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/ostatni-pravo/prakticke-aspekty-mediace-v-cr>.

PORADIMESI. *PORADIMESI* [online]. [2020-15-06]. Dostupné z: [https://poradimesi.cz/sluzby/cim-vam-pomuze-mediator/?gclid=EAIaIQobChMIjs7rp7uw6gIVitwYCh1dbABGEAMYAiAAEgKAHPD\\_BwE](https://poradimesi.cz/sluzby/cim-vam-pomuze-mediator/?gclid=EAIaIQobChMIjs7rp7uw6gIVitwYCh1dbABGEAMYAiAAEgKAHPD_BwE).

ZÁKONY. *ZÁKONY.CZ* [online]. [2020-10-03]. Dostupné z: <https://www.zakony.cz/zakon-SB2013313>.

## **Příloha 1 Formulář použitého dotazníku**

### **Dotazník**

Dobrý den,

jsem studentkou třetího ročníku Vysoké školy ekonomie a managementu v Praze.

Dovoluji si Vás požádat o spolupráci při realizaci průzkumného šetření na téma: „Mediace jako způsob řešení rodičovských sporů ve Středočeském kraji a Praze“. Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou využita pouze pro potřeby této bakalářské práce. Označte prosím jednu odpověď z nabízených možností, pokud v textu nebude uvedeno jinak.

Předem Vám děkuji za trpělivost, ochotu a spolupráci.

Lucie Houbová

#### **1. Je mediace plnohodnotnou alternativou vedle řešení sporů soudní cestou?**

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne (důvod):
- Ne (důvod):

#### **2. Je mediace využívána dostatečně?**

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne (důvod):
- Ne (důvod):

#### **3. Pro jaký typ sporů je podle Vás mediace vhodná? (uved'te jednu oblast)**

- Spory v zaměstnání
- Spory se sousedy nebo v rámci komunity
- Spory v rodinných či obdobných vztazích, spory o dítě, rozvod
- Spory ve školských zařízeních
- Spory s orgány veřejné moci
- Jiné: (uved'te příklad)

**4. Jaký potenciál má podle Vás mediace do budoucna, aby se stala běžně používaným způsobem řešení sporů?**

- Mediace je v současné době plnohodnotně využívaným a uznávaným způsobem řešení sporů (100 %)
- Postupem času bude mediace více využívaným a uznávaným způsobem řešení sporů (75 %)
- Při větší osvětě by mediace měla šanci být více využívaným a uznávaným způsobem řešení sporů (50 %)
- V určitých případech a pro určitou skupinu lidí může být mediace vhodným způsobem řešení (25 %)
- Soudní řízení je jediným vhodným způsobem řešení sporů (0 %)

**5. Jak hodnotíte úspěšnost mediace?**

- 100%
- 75%
- 50%
- 25%
- Neúspěšná

**6. Jaký spor nejčastěji řešíte Vy?**

- Rodičovské spory
- Pracovní spory
- Sousedské spory
- Jiné (uved'te):

**7. Formu mediace řešíte na jakém základě?**

- Rozhodnutí soudu
- Doporučení OSPOD
- Jiné (důvod):

**8. Jak hodnotíte spolupráci s orgány (soudem, OSPOD, ...)?**

- 100%
- 75%
- 50%
- 25%
- 0%

**9. Jak hodnotíte spolupráci s klienty?**

- 100%
- 75%
- 50%
- 25%
- 0%

**10. Co považujete za problémové oblasti, se kterými se setkáváte? (Uveďte)**

**11. Jaké máte zkušenosti s plněním opatření u klientů? (Uveďte)**

**12. Co Vám přináší práce mediátora? (Uveďte)**

**13. Vyhledal/a byste Vy službu mediátora?**

- Ano
- Ne

**14. V kolika případech jste ukončil mediaci dohodou?**

- 1-3
- 4-6
- 7-10
- Více než 10

**15. Kolik sezení je průměrně absolvováno při mediaci?**

- 1-3
- 4-6
- 7-10
- Více než 10

**16. Věk respondenta**

- 18-30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- 51 a více let

**17. Jste zapsaný mediátor?**

- Ano
- Ne

**18. Délka praxe**

- Méně než 1 rok
- 1-3 roky
- 4-6 let
- 7 a více let

Zdroj: vlastní výzkum

Děkuji Vám za Váš čas věnovaný při vyplňování dotazníku.

## **Příloha 2 Rozhovory s respondenty kvalitativního výzkumu**

### **Strukturované rozhovory**

Kvalitativní výzkum formou rozhovorů se státními zaměstnanci krajského úřadu Středočeského kraje a státními zaměstnanci Magistrátu hlavního města Prahy. Jednalo se o odpovědi na sestavenou skupinu otázek:

1. Kolik pracovníků na Vašem pracovišti má nějakou formu mediačního kurzu nebo výcviku?
2. Pro jaký typ sporů je podle Vás mediace vhodná?
3. Mohou od Vás získat občané informace o mediaci?
4. Kdo může rodinnou mediaci vykonávat?
5. Setkáváte se s konkrétními případy rodinné mediace?
6. Kdo ukládá povinnost první setkání v rámci rodinné mediace?

Dané otázky byly tvořeny pro tyto 2 skupiny:

Skupina č. 1 – státní zaměstnanci krajského úřadu Středočeského kraje (respondent A, B, C)

Skupina č. 2 – státní zaměstnanci Magistrátu hlavního města Prahy (respondent D, E, F)

Odpovědi na dané otázky pro jednotlivé skupiny od obou subjektů byly zaznamenány pro přehlednost v textu. Ke každé jednotlivé otázce byly přiřazeny odpovědi od obou subjektů.

#### **Otázka č. 1 Kolik pracovníků na Vašem pracovišti má nějakou formu mediačního kurzu nebo výcviku?**

Skupina č. 1

Respondent A: nevím, zda někdo z mých kolegů má kurz mediace

Respondent B: nikdo v našem týmu nemá výcvik v mediaci

Respondent C: nevím o nikom

Skupina č. 2

Respondent D: žádný pracovník nemá tento kurz

Respondent E: nevím o žádném zaměstnanci, který by tento výcvik prošel

Respondent F: nevím

#### **Otázka č. 2 Pro jaký typ sporů je podle Vás mediace vhodná?**

Skupina č. 1

Respondent A: při rozvodu manželů

Respondent B: v rodinných sporech

Respondent C: spory o děti v rodinách

Skupina č. 2

Respondent D: rodičovské spory

Respondent E: spory v péči o děti

Respondent F: spoy v rodinách

### **Otázka č. 3 Mohou od Vás získat občané informace o mediaci?**

Skupina č. 1

Respondent A: jen omezené informace, které jsem si sama zjistila

Respondent B: velmi málo informací, sám o tom nemám dostatek informací

Respondent C: mohu předat pouze odkazy na internet, protože v tom sama nejsem vzdělaná

Skupina č. 2

Respondent D: ano, ale pouze zprostředkované, získané z vlastní iniciativy

Respondent E: ne, pouze předám kontakt na Asociaci mediátorů ČR

Respondent F: ne, protože sám informace o této problematice nemám

### **Otázka č. 4 Kdo může rodinnou mediaci vykonávat?**

Skupina č. 1

Respondent A: mediátor

Respondent B: myslím si, že to může vykonávat pouze mediátor

Respondent C: zapsaný i nezapsaný mediátor

Skupina č. 2

Respondent D: právník se speciální zkouškou mediátora pro rodinnou mediaci

Respondent E: mediátor

Respondent F: nevím, ale asi mediátor

### **Otázka č. 5 Setkáváte se s konkrétními případy rodinné mediace?**

Skupina č. 1

Respondent A: ne

Respondent B: pouze okrajově, pokud se přijdou zeptat občané, jaké mají možnosti řešení situace

Respondent C: ano, pokud dojde ke stížnosti na postup přímořízeného orgánu

Skupina č. 2

Respondent D: ano, pouze v případě stížnosti na chybný postup

Respondent E: ne, zatím jsem se nesetkal s konkrétním případem

Respondent F: ne, zatím ne

### **Otázka č. 6 Kdo ukládá povinnost první setkání v rámci rodinné mediace?**

Skupina č. 1

Respondent A: nejsem si plně jista, ale myslím si, že pouze soudy mohou toto nařídit

Respondent B: obecní úřady nebo soudy

Respondent C: v naší kompetenci tato možnost není

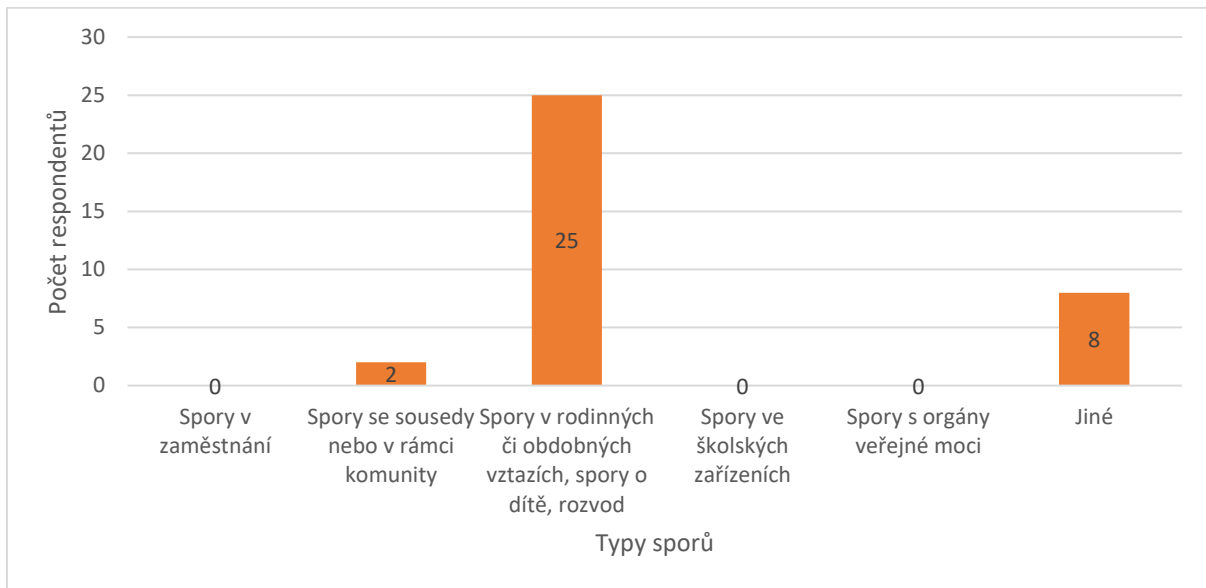
Skupina č. 2

Respondent D: patří to do kompetencí úřadů městských částí Prahy nebo soudů

Respondent E: v naší kompetenci tato možnost není, může ji ukládat soud

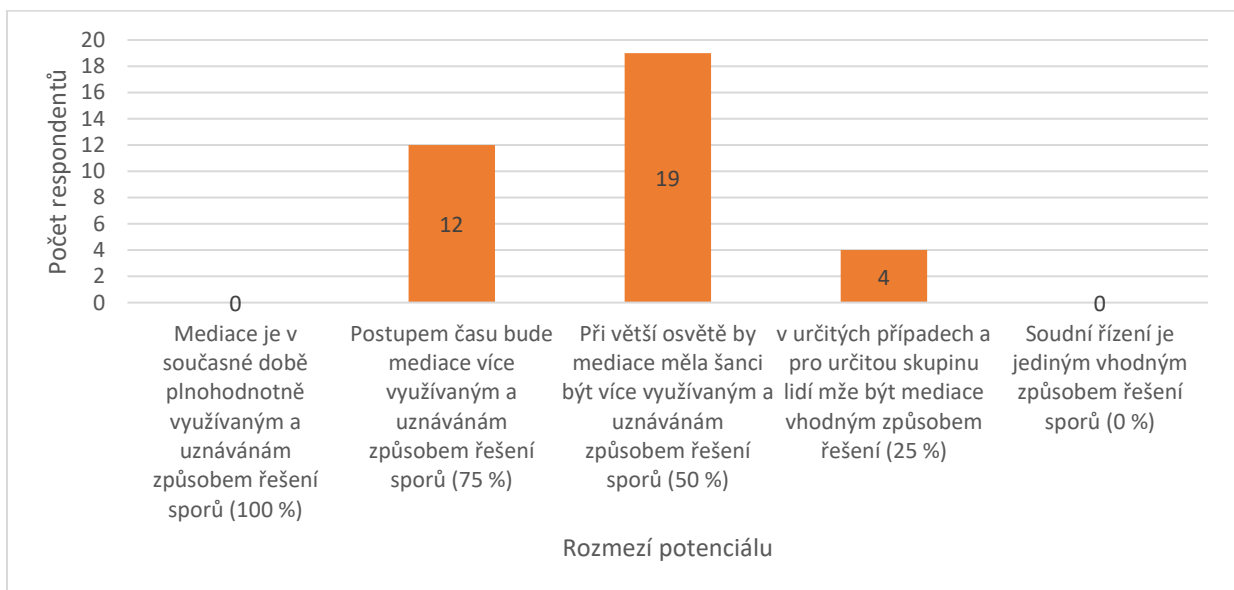
Respondent F: nevím, ale předpokládám, že to může ukládat pouze soud

### Příloha 3 Graf 3 Typy sporů vhodné pro mediaci



Zdroj: vlastní výzkum

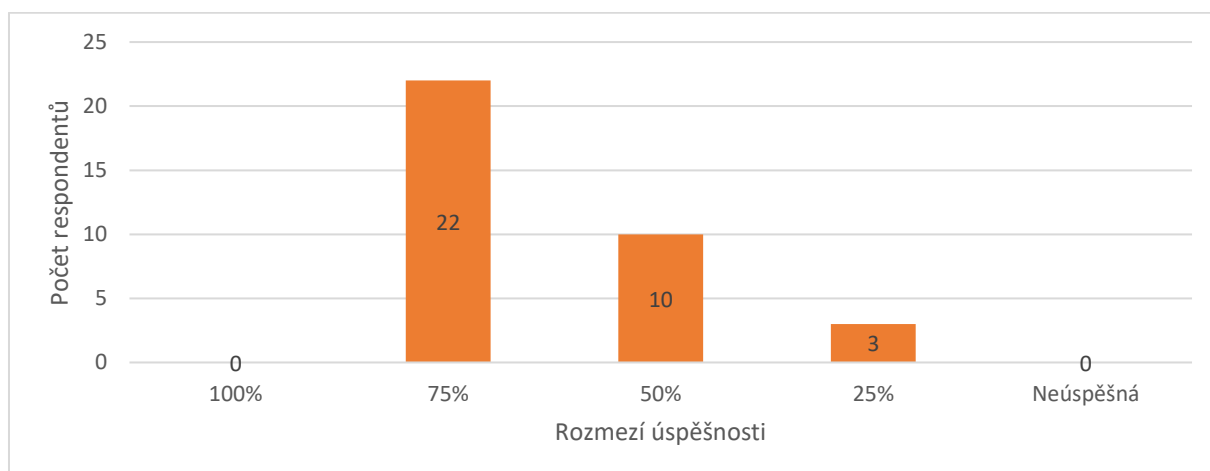
### Příloha 4 Graf 4 Potenciál mediace do budoucna



Zdroj: vlastní výzkum

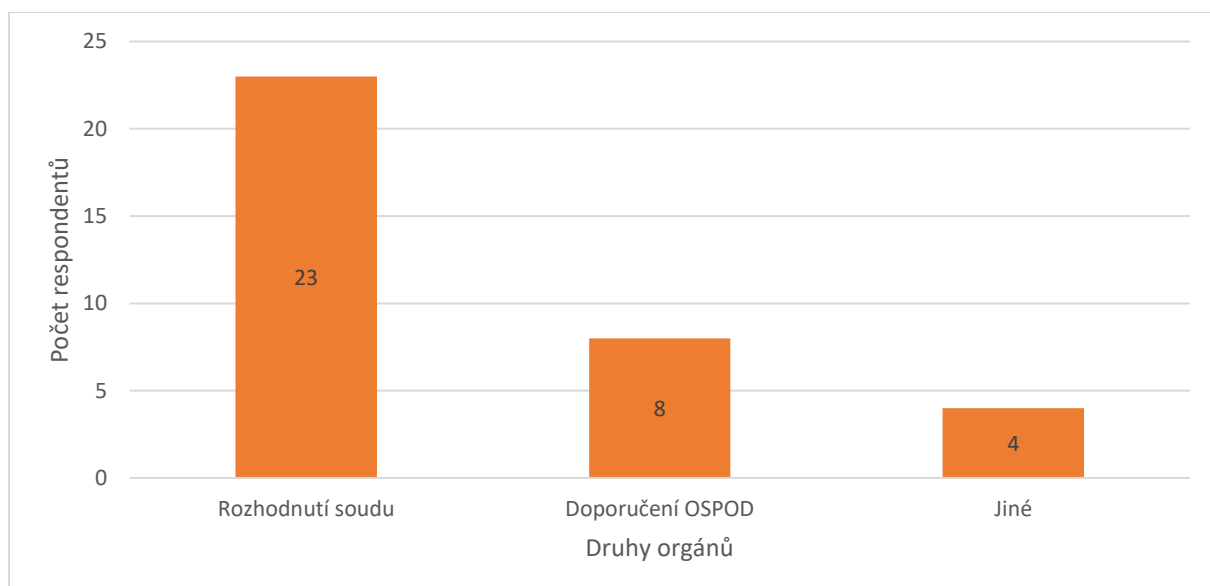


### Příloha 5 Graf 5 Úspěšnost mediace



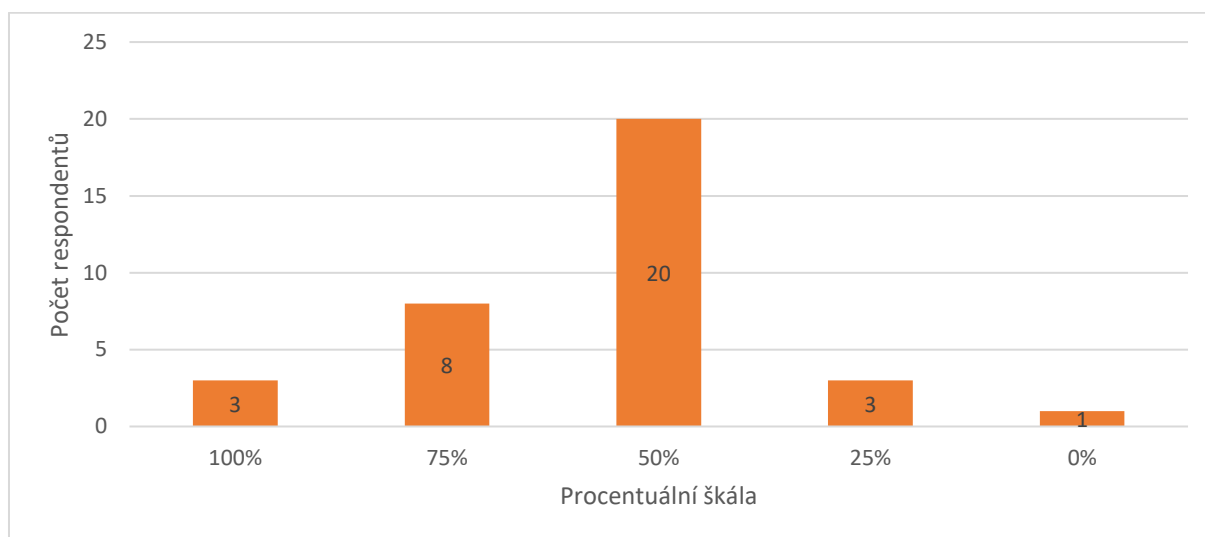
Zdroj: vlastní výzkum

### Příloha 6 Graf 7 Řešení mediace na základě



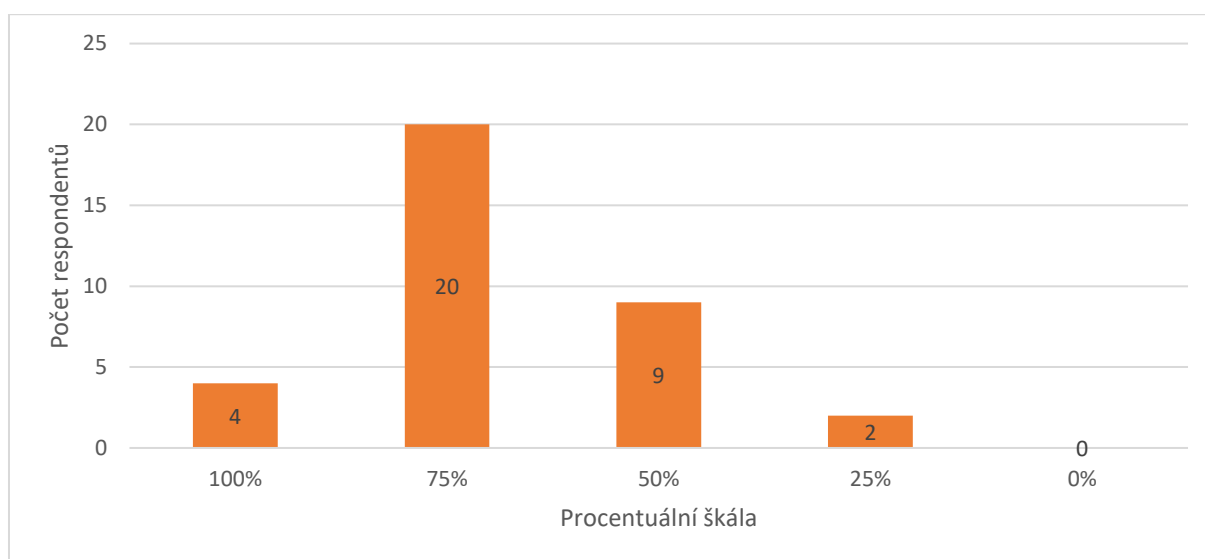
Zdroj: vlastní výzkum

### Příloha 7 Graf 8 Spolupráce s orgány



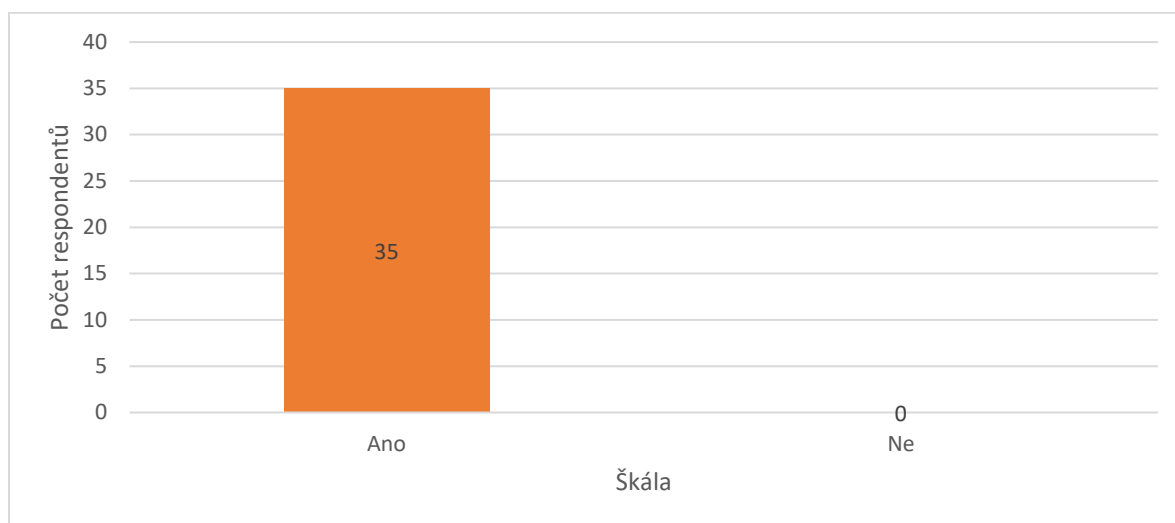
Zdroj: vlastní výzkum

### Příloha 8 Graf 9 Spolupráce s klienty



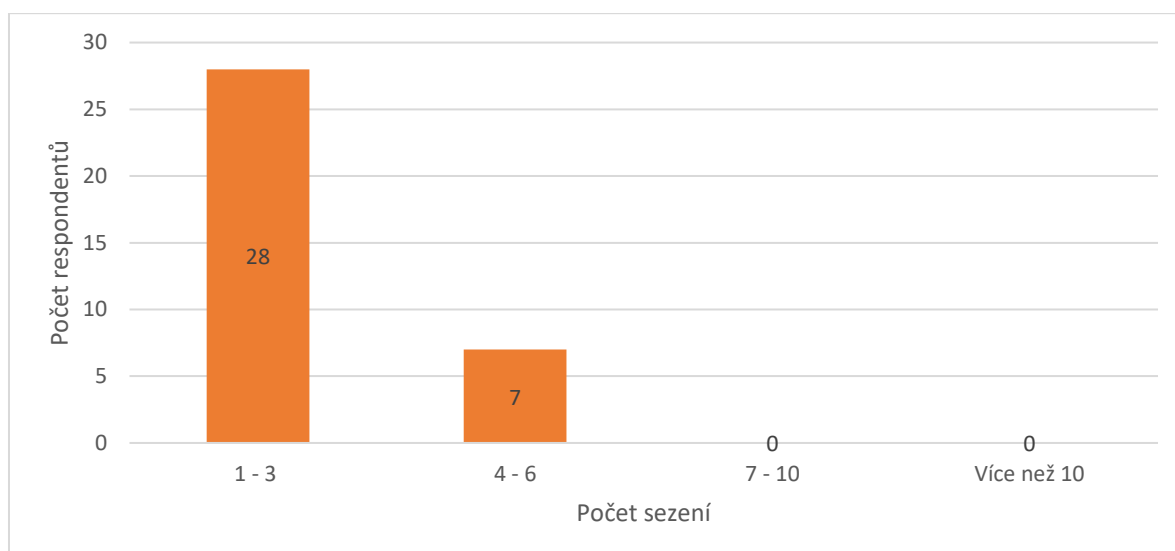
Zdroj: vlastní výzkum

### Příloha 9 Graf 10 Vyhledání služby mediátora



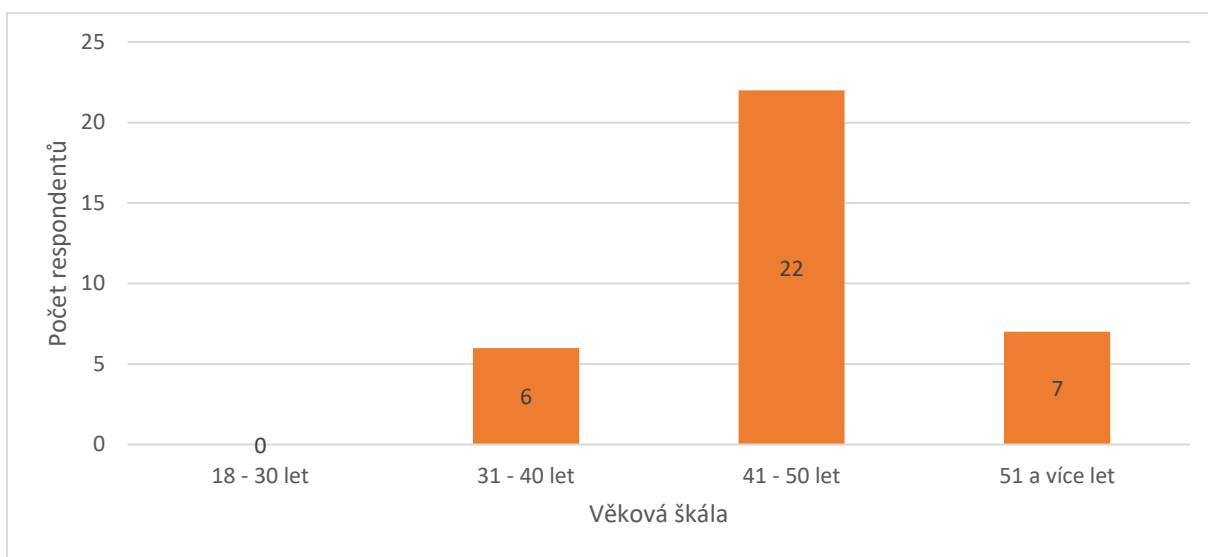
Zdroj: vlastní výzkum

### Příloha 10 Graf 12 Průměrné absolvování sezení při mediaci



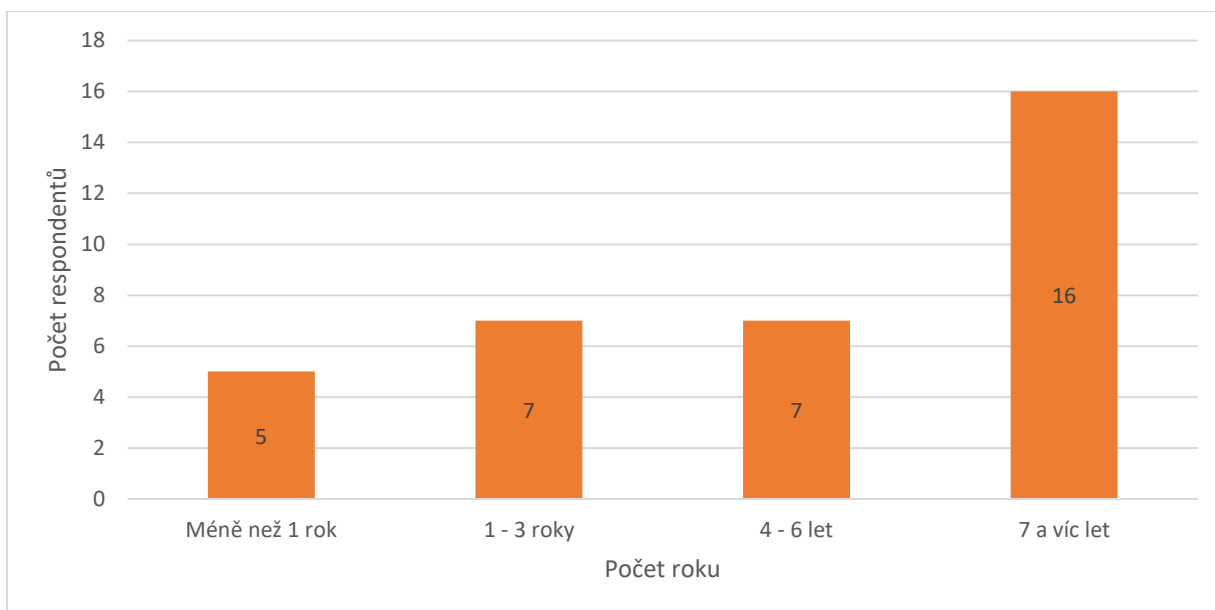
Zdroj: vlastní výzkum

### Příloha 11 Graf 13 Věk respondenta



Zdroj: vlastní výzkum

### Příloha 12 Graf 14 Délka praxe



Zdroj: vlastní výzkum

# MEDIACE

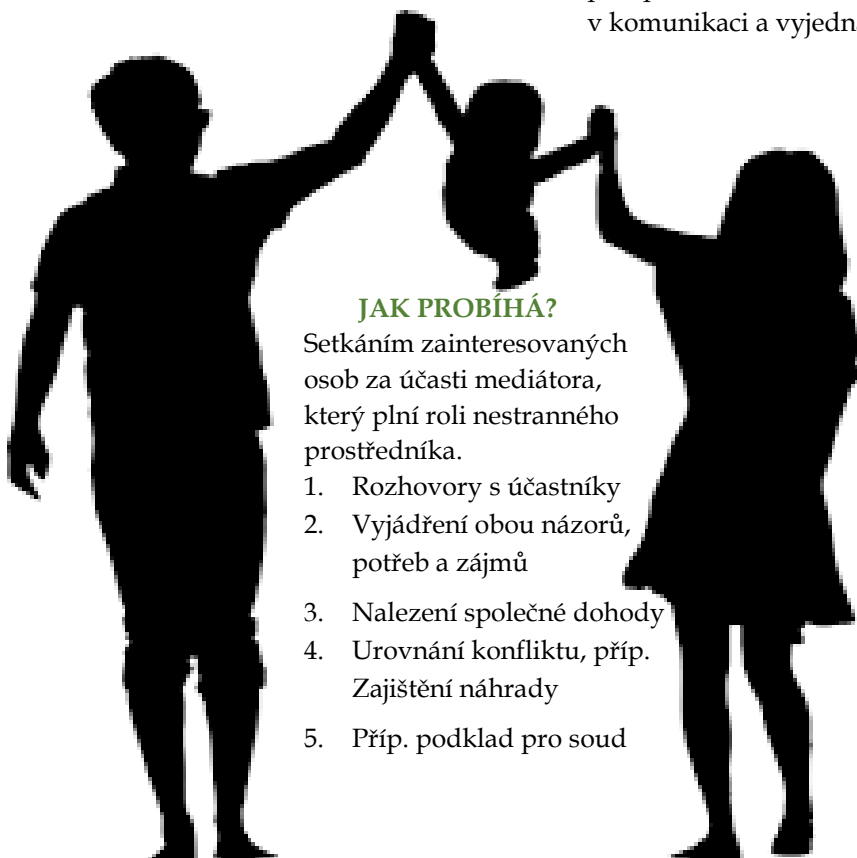
## v rámci rodičovských sporů

### CO TO JE?

Jedná se o mimosoudní řešení sporu účastníků za účasti třetí osoby (mediátora)

### KDO JI PROVÁDÍ?

Zapsaní, příp. nezapsaní, mediátoři s vědomostmi v oblasti právních předpisů, s dovednostmi v komunikaci a vyjednávání



### JAK PROBÍHÁ?

Setkáním zainteresovaných osob za účasti mediátora, který plní roli nestranného prostředníka.

1. Rozhovory s účastníky
2. Vyjádření obou názorů, potřeb a zájmů
3. Nalezení společné dohody
4. Urovnání konfliktu, příp. Zajištění náhrady
5. Příp. podklad pro soud

### PRO KOHO JE URČENA?

Rodič, partner/ka, soused/ka (komunita), zaměstnanec, zaměstnavatel, spotřebitel, ...

### POČET SEZENÍ

v ideálním případě 3 sezení (cca 9h - 3x3h)

### Kolik stojí sezení?

Průměrná celková cena za 3 hodinovou mediaci je 3.000,- Kč.  
V případě nařízení soudem je cena stanovena 400,- Kč za každou započatou hodinu.